

EM Group – Dienstverleningsovereenkomst

[incl. Algemene voorwaarden]



Tijdregistratie / Toegangscontrole / Camerabewaking

EM Group – Dienstverleningsovereenkomst

INHOUDSTAFEL

DOCUMENTHISTORIEK	3
1 DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST	4
1.1 VOORWERP	4
1.2 TERMINOLOGIE.....	4
1.3 MOGELIJKE SLA'S	5
1.4 VOORWAARDEN	5
2 ALGEMENE VOORWAARDEN.....	6
2.1 ALGEMEEN	6
2.2 TERMINOLOGIE:.....	6
2.3 PRIJZEN, FACTURERING EN BETALINGSTERMIJN	6
2.4 LEVERING / LEVERINGSTERMIJNEN	8
2.5 GARANTIE OP HARDWARE.....	8
2.6 GARANTIE OP SOFTWARE.	9
2.7 SLA'S EN ONDERHOUDSVERGOEDINGEN	9
2.7.1 INDEXERING SLA'S	9
2.8 VERZAKEN AAN EEN OPDRACHT DOOR DE OPDRACHTGEVER.....	9
2.9 AANSPRAKELIJKHEID	10
2.10 PERSONEEL	10
2.11 OVERMACHT	11
2.12 CONFIDENTIALITEIT	11
2.13 PRIVACY EN GDPR.....	11
2.14 WANPRESTATIES.....	11
2.15 TOEPASSELIJKE WETGEVING EN BEVOEGDE RECHTBANKEN	11
3 ALGEMENE SLA VOORWAARDEN	12
3.1 VOORWERP	12
3.2 DUUR EN BEËINDIGING	12
3.3 UITBREIDINGEN OP DE INSTALLATIES.....	12
3.4 WANPRESTATIES.....	12
3.5 INFRASTRUCTUUR	13
3.6 REMOTE SUPPORT	13
3.7 CONTACTGEGEVENS VAN DE DIENSTVERLENER:	13
3.8 INTERVENTIES.....	13
3.9 VARIA	14
4 SPECIFIEKE SLA VOORWAARDEN (PER TYPE SLA)	15
4.1 HARDWARE SERVICE CONTRACT (HSC).....	16
4.1.1 VOORWERP	16
4.1.2 VOORZIENE DIENSTEN.....	16
4.1.3 BEPERKENDE VOORWAARDEN	16
4.2 USER HELPDESK CONTRACT (UHC).....	17

4.2.1	VOORWERP EN DIENSTEN	17
4.2.2	BEPERKENDE VOORWAARDEN	17
4.2.3	KOSTEN.....	17
4.3	SOFTWARE MAINTENANCE CONTRACT (SMC)	18
4.3.1	VOORWERP	18
4.3.2	DIENSTEN.....	18
4.3.3	VOORWAARDEN	18
4.3.4	BEPERKENDE VOORWAARDEN	18
4.4	HOSTING CONTRACT	19
4.4.1	VOORWERP	19
4.4.2	DIENSTEN.....	19
4.4.3	SUPPORT EN MAINTENANCE:	19
4.4.4	PERIODIEKE UPGRADES	19
4.4.5	WIJZIGINGEN BINNEN DE EM-CLOUD-OMGEVING:.....	19
4.5	EM123 – COVERAGE CONTRACT.....	20
4.5.1	VOORWERP	20
4.5.2	DIENSTEN.....	20
4.5.3	BEPERKENDE VOORWAARDEN	20
4.5.4	INBEGREPEN HARDWARE	20
4.5.5	BIJZONDERE VOORWAARDEN	20
4.6	SAAS CONTRACT	21
4.6.1	VOORWERP	21
4.6.2	DIENSTEN.....	21
4.6.3	BIJKOMENDE DIENSTEN.....	21

DOCUMENTHISTORIEK

<i>Versie</i>	<i>Datum</i>	<i>Beschrijving</i>
V 1.1	11/07/2025	Initieel document
V 1.2	01/08/2025	Aanpassing Garanties, SLA's, Algemene voorwaarden.
V 1.3	09/09/2025	(2.1.6) – Aansprakelijkheid – bedrag – bepaalde <> onbepaalde duur
V1.4	20/10/2025	Layout – inhoudstafel 2.4 / 3 – levering van goederen en diensten.

1 DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Deze overeenkomst wordt afgesloten tussen:

EM GROUP BV, Entrepotstraat 33, 9100 Sint-Niklaas, met als ondernemingsnummer: 0426.134.460
hierna: “de Dienstverlener”

en

De klant,
hierna: “de Opdrachtgever”

Hierna gezamenlijk: “Partijen” of elk afzonderlijk “Partij”.

1.1 VOORWERP

- De Dienstverlener is een bedrijf dat gespecialiseerd is in het leveren van diensten met betrekking tot hardware en software in het kader van tijdregistratie, toegangscontrole en camerabewaking.
- De Opdrachtgever wenst beroep te doen op de Dienstverlener om zich te laten bijstaan, of diensten af te nemen met betrekking tot tijdregistratie, toegangscontrole en camerabewaking.
- De Dienstverlener biedt “diensten” in de breedste zin van het woord. Het afgesproken niveau van dienstverlening wordt vastgelegd in Service Level Agreements (= SLA's), waarvoor de Opdrachtgever een periodieke Onderhoudsvergoeding (factuur) betaalt aan de Dienstverlener.
- De verschillende mogelijke SLA's en hun bijkomende dienstverlening staan beschreven in deze Dienstverleningsovereenkomst.

1.2 TERMINOLOGIE

- Diensten:
 - o Worden geleverd door de Dienstverlener aan de Opdrachtgever
 - o Diensten kunnen inhouden (niet limitatieve lijst):
 - Analyse
 - Advies, consultancy
 - Levering van hardware en software (huur/saas/hosting)
 - Installatie, uitgevoerd door EM-medewerkers of onderaannemingen
 - Begeleiding en parametrisering
 - Opleiding
 - Helpdesk, Nazorg

1.3 MOGELIJKE SLA'S

De Dienstverlener biedt een aantal van de diensten aan in de vorm van een Service Level Agreement (SLA).

De Dienstverlener kan onderstaande SLA contracten aanbieden binnen deze overkoepelende dienstverleningsovereenkomst:

1. Hardware Service Contract
2. User Helpdesk Contract
3. Software Maintenance Contract
4. Hosting Contract
5. EM123 Coverage Contract
6. Saas Contract

De SLA('s) welke afgesloten wordt/worden tussen Partijen wordt/worden vastgelegd in de verkoopovereenkomst, dit in functie van de gekozen oplossing/toepassing/hardware/software.

Op de periodieke factuur van de Dienstverlener aan de Opdrachtgever wordt vermeld:

- Over welk SLA de Opdrachtgever beschikt;
- De periode waarvoor de SLA geldig is.

1.4 VOORWAARDEN

De diensten welke door de Dienstverlener worden aangeboden, worden gereguleerd door:

- De Algemene voorwaarden
- De Algemene SLA voorwaarden
- Specifieke SLA voorwaarden (per type SLA)

Deze "Dienstverleningsovereenkomst" vervangt alle eerder gemaakte "Dienstverleningsovereenkomsten" opgemaakt tussen Partijen.

2 ALGEMENE VOORWAARDEN

2.1 ALGEMEEN

1. Deze Algemene voorwaarden zijn geldig tussen leverancier: EM GROUP BV, met als ondernemingsnummer: 0426.134.460, hierna verder genoemd als “de Dienstverlener” en de klant, hierna genoemd als “de Opdrachtgever”
2. Hierna gezamenlijk: “Partijen” of elk afzonderlijk “Partij”.
3. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij de Dienstverlener goederen en/of diensten, van welke aard en onder welke benaming dan ook, levert aan de Opdrachtgever.
De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Als op grond van beschikkingen van de overheid of van dwingende wettelijke bepalingen sommige clausules van deze Dienstverleningsovereenkomst of van onze algemene voorwaarden nietig zouden zijn, dan zullen de andere bepalingen ervan hierdoor niet aangetast worden. De partijen verplichten zich de nietige bepalingen door andere, in economisch opzicht zo gelijk mogelijke, te vervangen.
5. Van deze voorwaarden kan slechts afgeweken worden mits een uitdrukkelijk en voorafgaand geschreven akkoord tussen de Dienstverlener en de Opdrachtgever.

2.2 TERMINOLOGIE:

SLA:

- a. Service Level Agreement: een afgesproken niveau van dienstverlening (dit kan zowel mbt goederen als diensten zijn), waarvoor de Opdrachtgever een periodieke Onderhoudsvergoeding (factuur) betaalt aan de Dienstverlener.
- b. De verschillende mogelijke SLA contracten en hun bijkomende dienstverlening staan beschreven in deze Dienstverleningsovereenkomst.

2.3 PRIJZEN, FACTURERING EN BETALINGSTERMIJN

1. Alle opgegeven prijzen gelden per stuk of per periode.
2. Alle prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd.
3. Alle opgegeven prijzen zijn uitgedrukt in Euro's en dienen door de Opdrachtgever in Euro's te worden voldaan.
4. De Dienstverlener behoudt zich het recht voor om de prijzen te herzien in geval van gevoelige wijziging van de marktprijzen van de grondstoffen en/of lonen. Deze herziening kan enkel na overleg en akkoord van Partijen. Zonder akkoord van een Partij, kan de andere Partij deze Dienstverleningsovereenkomst stopzetten mits aangetekend schrijven.
5. Behoudens andersluidend beding zijn alle facturen van de Dienstverlener betaalbaar op de zetel van de Dienstverlener, binnen de dertig dagen na factuurdatum.

6. Indien de Opdrachtgever niet akkoord gaat met de factuur van de Dienstverlener moet die factuur geprotesteerd worden per aangetekend schrijven door de Opdrachtgever binnen de veertien dagen na factuurdatum, dit moet voorzien zijn van een duidelijke toelichting.
7. Bij niet-betaling of onvolledige betaling door de Opdrachtgever van de factuur op de vervaldag, zal van rechtswege en zonder ingebrekestelling een nalatigheidsrente verschuldigd zijn gelijk aan het percentage bepaald door de Minister van Financiën overeenkomstig art. 5 van de Wet van 02.08.2002 tot bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties alsook een contractuele schadevergoeding ten bedrage van 10% van de gefactureerde som, met een minimum van 500,00 EUR.
8. Indien de Opdrachtgever zijn facturen of een deel ervan niet tijdig betaalt, geeft dit het recht aan de Dienstverlener om alle andere openstaande facturen onmiddellijk op te eisen. De Dienstverlener heeft in dergelijk geval het recht om alle lopende overeenkomsten/leveringen van de Opdrachtgever te schorsen tot op het ogenblik van de volledige betaling van alle vervallen facturen.
9. De Dienstverlener behoudt het eigendomsrecht van de verkochte goederen en/of licenties tot op het ogenblik van hun volledige betaling. De Opdrachtgever is verplicht de nodige voorzorgsmaatregelen inzake bescherming en bewaring van de reeds geleverde goederen te nemen, tot op de datum van hun volledige betaling.
10. Indien de facturen voor de SLA's (of onderdelen ervan) niet tijdig worden betaald, dan zullen de geleverde diensten en producten aanzien worden als niet gedekt door de SLA en zullen ze in regie verrekend worden.
11. Indien er binnen het contract licenties of hosting services zijn opgenomen die beheerd worden in de cloud welke door de Dienstverlener ter beschikking wordt gesteld, zal de Dienstverlener het recht hebben om deze diensten stop te zetten van zodra er door de opdrachtgever nog 'niet tijdig betaalde' facturen open staan.
12. Facturatie gebeurt als volgt: (goederen, materialen, diensten)
 - a. 30% bij bestelling, te betalen bij ontvangst van de factuur (8 dagen, factuurdatum).
 - b. 50% bij het ter beschikking stellen van de goederen, te betalen 30 dagen na factuurdatum.
 - c. 20% bij het in werking stellen, te betalen 30 dagen na factuurdatum.
 - d. Indien het in werking stellen door de klant wordt uitgesteld, wordt uiterlijk 2 weken na de levering de laatste 20% gefactureerd.
 - e. Voor orders waarbij diensten en/of goederen in regie verrekend worden, zullen deze steeds aan 100 % gefactureerd worden, dit direct na uitvoering of levering ervan.
 - f. Indien de Opdrachtgever een betalingstermijn hanteert van langer dan "30 dagen na factuurdatum", zal de Dienstverlener een kredietbeperking van 1 % per maand toepassen.
13. Alle aanbiedingen (Offertes, calculaties en begrotingen van de Dienstverlener) worden ter goeder trouw opgemaakt, en zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is aangegeven. De Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte gegevens waarop de Dienstverlener zijn aanbieding baseert. Deze aanbiedingen worden gemaakt met voorbehoud van materiële vergetelheden en/of rekenkundige vergissingen.
14. De geldigheidsduur van de offertes bedraagt 30 dagen.

2.4 LEVERING / LEVERINGSTERMIJNEN

1. Leveringstermijnen vermeld in de offerte zijn indicatief en worden bevestigd op het moment dat de offerte omgezet wordt in een order.
2. De opgegeven leveringstermijnen gelden enkel ten indicatieve titel. Eventuele vertragingen ten gevolge van overmacht of van omstandigheden te wijten aan de Opdrachtgever of andere derden, kunnen de Dienstverlener nooit verplichten tot schadeloosstelling, noch oorzaak van weigering van de levering uitmaken. Elke vertraging zal evenwel zo spoedig mogelijk ter kennis gebracht worden van de Opdrachtgever.
3. De levering geschiedt op de zetel van de Dienstverlener. Indien er een andere plaats van levering is overeengekomen tussen de Opdrachtgever en de Dienstverlener, zullen alle kosten (zoals verzendingskosten, verplaatsingskosten, infrastructuurkosten, ...) mbt de levering van de goederen en diensten geschieden op kosten en risico van de Opdrachtgever.
4. Klachten inzake levering door de Dienstverlener van producten of diensten kunnen slechts in aanmerking genomen worden in geval van schriftelijk bezwaar door de Opdrachtgever, binnen de acht werkdagen na de levering. Dit geldt voor fouten in de levering en voor 'zichtbare gebreken'. De klacht moet voorzien zijn van een duidelijke toelichting. 'Verborgene gebreken' vallen onder 'garantie' (zie verder onder SLA's).
5. Goederen die gebreken vertonen welke overeenkomstig voorgaande bepalingen tijdig werden gemeld, zullen hetzij vervangen worden, hetzij voor vergoeding in aanmerking komen.
6. De Opdrachtgever kan acceptatie van de dienstverlening niet weigeren op grond van het feit dat de dienstverlening niet voldoet aan niet uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en/of fouten die de productieve ingebruikname van de resultaten van de dienstverlening niet in de weg staan.

2.5 GARANTIE OP HARDWARE

1. De Dienstverlener geeft een garantie van twaalf maanden op de geleverde hardware, dit is volledig omnium, inclusief verplaatsingen, werkuren en onderdelen. Uitgebreidere garanties worden geregeld via de afgesloten SLA's.
2. De Dienstverlener is van zijn garantieverplichtingen bevrijd, indien de Opdrachtgever werkzaamheden aan de geleverde HARDWARE laat verrichten door derden of deze zelf verricht.
3. Uitsluitingen van Garantie:
 - a. Herstellingen te wijten door verkeerd of slordig gebruik van de apparatuur (vb. wanneer er vreemde voorwerpen aanwezig zijn in bijvoorbeeld tagslikkers, motorlezers, tagdispensers, ...).
 - b. Schade veroorzaakt door: ongeval, vervoer, nalatigheid, verkeerd gebruik, foutieve aansluitingen (elektrische fouten, verkeerde spanning, toestellen onder spanning aansluiten), maar ook bij te weinig verluchting en/of afkoeling van de apparatuur, ...
 - c. Overmacht (zoals overstromingen, blikseminslag, brand, ...).
 - d. Waterschade aan de toestellen/materialen.

2.6 GARANTIE OP SOFTWARE.

Garanties op de software worden geregeld via specifieke SLA's tussen Partijen.

2.7 SLA'S EN ONDERHOUDSVERGOEDINGEN

1. De SLA's welke door de Opdrachtgever op periodieke basis worden afgenomen bij de Dienstverlener worden geregeld via de periodieke facturatie door de Dienstverlener aan de Opdrachtgever.
2. Bijkomende services welke door de Opdrachtgever worden aangevraagd en niet onder deze SLA's vallen, zullen door de Dienstverlener in regie (goederen, materialen, verplaatsingen, ...) worden gefactureerd aan de Opdrachtgever.
3. Elke SLA heeft een start- en einddatum, deze wordt vermeld op de respectievelijke factuur van de SLA.

De SLA's gaan in vanaf de datum van (de eerste deel-)levering van de producten (hardware). Indien het Software/licenties betreft, gaat de SLA in op de datum dat de licentie ter beschikking gesteld wordt van de Opdrachtgever of op het moment dat de installatie of pre-configuratie van de software gebeurt.

2.7.1 Indexering SLA's

1. De Onderhoudsvergoedingen worden periodiek geïndexeerd (maandelijks, jaarlijks, ...).
2. Bij elke nieuwe periode die ingaat zal de Onderhoudsvergoeding geïndexeerd worden. Als basis gebruikt de Dienstverlener de Belgische index van de consumptieprijsen.
3. De indexering gebeurt bij de start van de volgende te factureren periode, dit op basis van de officieel geformuleerde indexcijfers door de overheid.
4. Indien er binnen de SLA diensten of producten zijn geïntegreerd welke geleverd worden door derden, dan zullen prijsstijgingen die door derden worden doorgerekend aan de Dienstverlener ook worden doorgerekend aan de Opdrachtgever in de periodieke facturatie van de SLA.

vb1. Hosting en licenties van Microsoft, de prijsstijgingen die Microsoft doorrekent zullen ook doorgerekend worden in de facturatie van de Dienstverleningsovereenkomst naar de Opdrachtgever toe.

vb2. Data-abonnementen (telecom) die duurder worden bij de provider en opgenomen zijn binnen de Dienstverleningsovereenkomst, zullen tevens hun invloed hebben op de prijs van de Onderhoudsvergoeding die de Dienstverlener doorrekent aan de Opdrachtgever.

2.8 VERZAKEN AAN EEN OPDRACHT DOOR DE OPDRACHTGEVER

De Opdrachtgever is door zijn geplaatste bestelling (verkoopovereenkomst) gebonden en zal er slechts kunnen aan verzaken mits een forfaitaire schadevergoeding te betalen aan de Dienstverlener, welke gelijk is aan:

- Reeds geleverde producten en diensten: 100 % te betalen door de Opdrachtgever;
- Maatwerk: 100 % van het reeds uitgevoerde maatwerk (hardware en/of software);
- Nog te leveren producten/diensten: 50% van de waarde van de bestelde producten.

Deze schadevergoeding geldt, onverminderd het recht om de werkelijke geleden schade door de Dienstverlener te mogen bewijzen.

Indien de Opdrachtgever een ingeplande afspraak (voor diensten m.b.t. de installatie, configuratie, begeleiding, opleiding, ...) wenst te annuleren, dan kan dit kosteloos tot tien werkdagen voor de afspraak. De Dienstverlener behoudt zich het recht voor ingeval van laattijdige annulering alle ingeplande dagen voor deze diensten volledig te factureren.

2.9 AANSPRAKELIJKHEID

1. De aansprakelijkheid van de Dienstverlener is beperkt tot de zaken en bedragen waarvoor de Dienstverlener verzekerd is via haar verzekering “burgerlijke aansprakelijkheid” en is beperkt tot de bedragen die de verzekering wil uitkeren. Eventuele franchises zijn ten laste van de Dienstverlener. Indien de BA geen dekking biedt (om welke reden dan ook) en de Dienstverlener aansprakelijk wordt geacht, dan kan er een schadevergoeding worden afgesproken in onderling overleg tussen Partijen ter waarde van maximaal 5 x het bedrag van de jaarlijkse onderhoudsvergoeding. Indien er geen akkoord wordt bereikt tussen Partijen, zal een bevoegde rechtbank daarover beslissen.
2. Op verzoek van de Opdrachtgever kan jaarlijkse het verzekeringsattest van de Dienstverlener voorgelegd worden.
3. Het recht op schadevergoeding jegens de Dienstverlener vervalt onherroepelijk zes maanden nadat een vermeende fout zich heeft voorgedaan; de Opdrachtgever moet binnen de voornoemde termijn een kennisgeving van ingebrekestelling sturen met een gedetailleerde beschrijving van de vermeende fout.
4. De Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor de volledigheid en correctheid van de door de Opdrachtgever ingevoerde data en/of rekenregels in de door de Dienstverlener geleverde software.
5. De aansprakelijkheid van de Dienstverlener voor gevolgschade, indirecte schade, gederfde winst, ... is uitgesloten.
6. De Dienstverlener kan niet aansprakelijk gesteld worden indien hij gebruikt maakt van door de Opdrachtgever voorgeschreven zaken, materialen, of diensten/goederen van door de Opdrachtgever voorgeschreven toeleveranciers, tenzij bewijs van fout of nalatigheid in hoofde van de Dienstverlener wordt bijgebracht.

2.10 PERSONEEL

1. Beide partijen verklaren van elkaar geen personeel, rechtstreeks of onrechtstreeks in dienst te nemen of te benaderen tot indiensttreding, zowel tijdens de contractperiode als 1 jaar na de beëindiging van de laatste overeenkomst/SLA.
2. Beide partijen zullen nooit (rechtstreeks noch onrechtstreeks) bepaalde opdrachten toevertrouwen aan het personeel van de andere partij, buiten het kader van de overeenkomst tussen de partijen.

2.11 OVERMACHT

Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

2.12 CONFIDENTIALITEIT

Beide partijen zijn mekaar confidentialiteit verschuldigd. Elke partij verklaart zich akkoord om de confidentialiteit betreffende de gegevens en de informatie die van de andere partij verkregen wordt onder deze overeenkomst te bewaren en zijn personeel hiervan in te lichten, alsook de nodige maatregelen te nemen om deze informatie te beschermen.

De partij die de vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

2.13 PRIVACY EN GDPR

Indien de Dienstverlener persoonsgegevens verwerkt van de Opdrachtgever (en zijn werknemers, bezoekers, ...) dan zal de GDPR richtlijn worden gerespecteerd en zal dit worden geregeld via een verwerkersovereenkomst tussen de Dienstverlener (Verwerker) en de Opdrachtgever (Verwerkingsverantwoordelijke).

2.14 WANPRESTATIES

1. In geval van ernstige contractuele wanprestatie van een Partij, heeft de andere Partij, nadat een door haar aan de in gebreke blijvende Partij bij aangetekend schrijven of deurwaardersexploot verrichte aanmaning 8 (acht) kalenderdagen zonder gevolg is gebleven, het recht om de Dienstverleningsovereenkomst te ontbinden, in welk geval door de nalatige Partij een schadevergoeding gelijk aan 3 maand Onderhoudsvergoeding verschuldigd zal zijn ten titel van forfaitaire schadevergoeding.
2. Indien een Partij haar betalingen heeft gestaakt of in staat van faillissement werd verklaard of een gerechtelijke reorganisatie heeft aangevraagd, behoudt de andere partij zich het recht voor om de overeenkomst zonder ingebrekestelling eenzijdig te ontbinden, ongeacht het recht op schadevergoeding.

2.15 TOEPASSELIJKE WETGEVING EN BEVOEGDE RECHTBANKEN

De overeenkomst wordt beheerst door de Belgische wetgeving.

Voor geschillen welke tussen de Dienstverlener en de Opdrachtgever ontstaan naar aanleiding van een onderling gesloten (deel) overeenkomst, is in eerste aanleg de Ondernemingsrechtbank van Gent, afdeling Dendermonde bevoegd.

3 ALGEMENE SLA VOORWAARDEN

3.1 VOORWERP

Deze “Algemene SLA voorwaarden” zijn van toepassing op alle SLA’s afgesloten tussen Partijen.

3.2 DUUR EN BEËINDIGING

1. Elke SLA wordt afgesloten voor een bepaalde duur van één jaar (tenzij expliciet anders overeengekomen).
2. De SLA wordt automatisch en stilzwijgend verlengd met telkens één jaar behoudens in geval één der Partijen de SLA opzegt minstens 3 maanden voor het einde van de lopende duurtijd, per aangetekend schrijven aan de andere Partij. De opzegtermijn gaat in op de eerste dag van de maand die volgt op de datum van de opzegging.
3. De begin- en einddatum van de SLA worden vermeld op de (periodieke) factuur.
4. De factuur voor de verlenging van de SLA wordt door de Dienstverlener aan de Opdrachtgever aangeboden 1 maand voor het einde van de lopende periode.

3.3 UITBREIDINGEN OP DE INSTALLATIES

1. De Opdrachtgever is verplicht om uitbreidingen op de installatie (HARDWARE of SOFTWARE/Licenties/maatwerk) mee op te nemen in dit contract binnen de voorwaarden van deze overeenkomst.
De vergoedingen worden à rato van de uitbreiding aangepast en conform de tarieven geldig op het moment van de uitbreiding.
2. Uitbreidingen worden toegevoegd aan de Dienstverleningsovereenkomst en worden mee geïndexeerd bij aanvang van de nieuwe onderhoudsperiode van de Dienstverleningsovereenkomst.

3.4 WANPRESTATIES

3. In geval van ernstige contractuele wanprestatie van een partij, heeft de andere partij, nadat een door haar aan de in gebreke blijvende partij bij aangetekend schrijven of deurwaardersexploot verrichte aanmaning 8 (acht) kalenderdagen zonder gevolg is gebleven, het recht om de Dienstverleningsovereenkomst te ontbinden, in welk geval door de nalatige partij een schadevergoeding gelijk aan 3 maand Onderhoudsvergoeding verschuldigd zal zijn ten titel van forfaitaire schadevergoeding.
4. Indien een partij haar betalingen heeft gestaakt of in staat van faillissement werd verklaard of een gerechtelijke reorganisatie heeft aangevraagd, behoudt de andere partij zich het recht voor om de overeenkomst zonder ingebrekestelling eenzijdig te ontbinden, ongeacht het recht op schadevergoeding.

3.5 INFRASTRUCTUUR

Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om te zorgen voor de juiste infrastructuur om de software en/of de hardware operationeel te houden. Systeemvereisten kunnen wijzigen doorheen de tijd, de Opdrachtgever dient de vereisten mee te volgen (infrastructuur mbt PC's, browsers, servers, netwerk, switches, bekabeling,).

3.6 REMOTE SUPPORT

1. De Opdrachtgever aanvaardt dat, op zijn aanvraag tot support, de Dienstverlener ondersteuning verleent door overname van de toepassing via remote support.
2. De Opdrachtgever is geïnformeerd dat het downloaden of het overnemen via remote support, middelen zijn die ter beschikking staan van de Dienstverlener om toegang te hebben tot de werkposten en de database van de Opdrachtgever, teneinde de contractuele interventies op de toepassingen van de Dienstverlener en de bijhorende data te kunnen uitvoeren.
3. De Opdrachtgever verbindt zich ertoe om de technische instructies te volgen die de Dienstverlener geeft betreffende de configuratie en het exploitatiesysteem om remote support mogelijk te maken.
4. De Opdrachtgever verbindt zich ertoe om de nodige rechten te geven aan de Dienstverlener, teneinde de remote support mogelijk te maken. Indien nodig zal de Opdrachtgever iemand van zijn IT-afdeling ter beschikking houden ter ondersteuning van de remote support.
5. De Dienstverlener bevestigt enkel interventies uit te voeren op de door haar geïnstalleerde toepassing en de bijhorende data, mogelijks op alle componenten die ervoor moeten zorgen dat de toepassing operationeel blijft.

3.7 CONTACTGEGEVENS VAN DE DIENSTVERLENER:

1. De helpdesk is bereikbaar via:
 - telefoon, op het nummer 03/780.97.87
 - e-mail, op het adres helpdesk@emgroup.be
2. Bereikbaarheid en respons: tijdens de kantooruren.

3.8 INTERVENTIES

1. Elke aanvraag aan onze helpdesk wordt in principe binnen de 8 werkuren aangevat en zo snel als mogelijk afgewerkt.
2. Indien interventies on site noodzakelijk zijn, dan is het de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever dat hij de Dienstverlener zo snel als mogelijk toegang geeft tot de locaties waar de apparatuur (hardware / software) staat.
Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever dat stroom en netwerk in orde zijn.
3. Op vraag van de Dienstverlener kan het zijn dat stroom of netwerk van de Opdrachtgever moeten onderbroken worden om een correcte testing of herstelling te kunnen uitvoeren. Bij elke interventie zal de Opdrachtgever hier stand-by zijn om de nodige assistentie te verlenen.

3.9 VARIA

Wanneer er ernstige wijzigingen zijn in de omstandigheden waaronder deze overeenkomst is gesloten, heeft de Dienstverlener het recht om de bestaande overeenkomst integraal of gedeeltelijk te heronderhandelen.

4 SPECIFIEKE SLA VOORWAARDEN (PER TYPE SLA)

Hieronder volgt de beschrijving van de diensten welke opgenomen zijn onder de verschillende types van overeenkomsten van de Dienstverlener.

Opmerking: Er zijn historisch gezien nog andere contracten in omloop,

o.a. voor EM123's: Basic, Silver, Gold, (aangeboden tot eind 2023)

o.a. Het Hardware Maintenance Contract, ...

Indien hiervan een beschrijving gewenst is kan deze op eenvoudig verzoek bekomen worden.

4.1 HARDWARE SERVICE CONTRACT (HSC)

4.1.1 Voorwerp

De hardware van de Dienstverlener die werd aangeschaft door de Opdrachtgever en die vermeld staat op de periodieke abonnementsfactuur.

4.1.2 Voorziene diensten

Voor de opgenomen apparatuur is het onderstaande van toepassing:

- De Dienstverlener garandeert de operationele werking van de apparatuur.
De Dienstverlener kan eventuele interventies om deze operationele werking te garanderen via Remote support services uitvoeren, of indien nodig kan de Dienstverlener een interventie uitvoeren on site bij de Opdrachtgever.
- Indien de Dienstverlener beslist dat het noodzakelijk is om een interventie on site uit te voeren, dan zijn de verplaatsingskosten ten laste van de Dienstverlener.
- Werkuren en onderdelen zijn steeds ten laste van de Dienstverlener.
- Vervangstukken worden geleverd volgens ruilovereenkomst; defecte onderdelen worden eigendom van EM Group.

4.1.3 Beperkende voorwaarden

Uitsluitingen van dit contract:

- Onderhoud op apparatuur die niet door EM werd geleverd/geïnstalleerd.
- Herstellingen te wijten door verkeerd of slordig gebruik van de apparatuur (vb. wanneer er vreemde voorwerpen aanwezig zijn in bijvoorbeeld tagslikkers, motorlezers, tagdispensers, ...).
- Schade veroorzaakt door: ongeval, vervoer, nalatigheid, verkeerd gebruik, foutieve aansluitingen (elektrische fouten, verkeerde spanning, toestellen onder spanning aansluiten), maar ook bij te weinig verluchting en/of afkoeling van de apparatuur, ...
- Overmacht (zoals overstromingen, blikseminslag, brand, ...).
- Waterschade aan de toestellen/materialen.

4.2 USER HELPDESK CONTRACT (UHC)

4.2.1 Voorwerp en diensten

Met het UHC biedt de Dienstverlener hulp aan de opgeleide eindgebruiker bij de aangekochte/gehuurde (SAAS) EM-software.

Deze hulp gebeurt remote (telefoon, mail, overname van het scherm van de gebruiker,).

4.2.2 Beperkende voorwaarden

4.2.2.1 *Volgende diensten vallen niet onder het contract:*

- Parametrering en configuratie van specifieke wensen gevraagd door de Opdrachtgever, uitbreidingen/of aanpassingen.
- Opleiding door de Dienstverlener.
- Werkzaamheden die samenhangen met door de Opdrachtgever in de toepassing aangebrachte wijzigingen.
- Herstel ten gevolge van schade aan informatiedragers bij de Opdrachtgever.
- Recuperatie van gegevens die door een actie van de Opdrachtgever verloren zijn gegaan, gewist werden of verminkt werden.
- Afsplitsing en archivering van historische gegevens.
- Uitvoeren van periodieke en terugkerende parametreringen, zoals eindejaarsverrichtingen / instellingen mbt nieuwe periodes (vakantiescodes, tellers, zomer-regimes, ...).
- Indien de Opdrachtgever wenst dat support bij hem ter plaatse (on site) gebeurt, dan zal dit in regie verrekend worden conform de actuele tarieven.

4.2.2.2 *Opleiding*

- De gebruikers van de applicatie bij de Opdrachtgever zijn verplicht een opleiding te volgen alvorens een UHC kan afgesloten worden.
- Enkel opgeleide personen kunnen beroep doen op de in dit contract vermelde diensten.

4.2.3 Kosten

Support die niet gedekt is door deze SLA wordt in regie verrekend.

4.3 SOFTWARE MAINTENANCE CONTRACT (SMC)

4.3.1 Voorwerp

De software van de Dienstverlener, welke werd aangeschaft (via koop, huur, saas, ...) en welke vermeld staat op de factuur waarop deze SLA van toepassing is.

4.3.2 Diensten

De Dienstverlener verplicht zich ertoe om alle bugs die zich voordoen aan de software gedurende de duur van de contractperiode te herstellen. Dit gebeurt op voorwaarde dat deze softwarelicentie geïnstalleerd werd op een omgeving die door de Dienstverlener werd aanvaard.

4.3.3 Voorwaarden

1. Binnen de context van het Software Maintenance Contract heeft de Opdrachtgever, eenmaal per jaar, recht op de meest recente versie van de softwarelicentie. Dit recht vervalt bij beëindiging of opschorting van het contract. Als voorwaarde geldt dat deze versie geïnstalleerd en gebruikt wordt.
2. Diensten met betrekking tot onderstaande zijn niet inbegrepen in het contract:
 - Installatie van upgrades of nieuwe versies,
 - Opleiding bij de geïnstalleerde software.
3. Indien er maatwerk aanwezig is dan zullen de prestaties voor de upgrade van het maatwerk (installatie en/of opleiding) in regie verrekend worden.
4. De Opdrachtgever is verantwoordelijk om, op basis van de door ons verstrekte informatie, de juiste omgeving te voorzien waarop deze versie kan functioneren.
5. De actualisering van deze versie dient geïnstalleerd te worden binnen de 2 jaar na de installatie van de vorige meest recente versie.
6. De opdrachtgever waarvan de software geïnstalleerd is binnen de EM-cloudomgeving wordt verplicht om periodiek (met een maximaal interval van 2 jaar) de nieuwste versie te volgen.
7. Enkel op initiatief van de Dienstverlener kan een upgrade eventueel uitgesteld worden zonder dat de Opdrachtgever hierdoor enig contractrecht verliest.

4.3.4 Beperkende voorwaarden

1. Enkel reproduceerbare bugs (*) kunnen door de Dienstverlener geëvalueerd en mogelijks opgelost worden.
2. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het nemen van back-ups van zijn gegevens. Dit is enkel van toepassing op de gegevens die de Opdrachtgever lokaal (on-premise) bewaart.
3. De gegevens in de cloud worden door de Dienstverlener in het back-upplan opgenomen.
4. Als de reproduceerbare bug te maken heeft met programmatie waarvoor de Dienstverlener verantwoordelijk is, dan zal dit verder geanalyseerd worden. De Dienstverlener geeft geen garantie tot oplossing op gebreken die hun oorzaak vinden in externe omstandigheden en/of invloeden.

() Reproduceerbare bugs: Moet bij en door de Opdrachtgever aangetoond en herhaald kunnen worden. De bug moet tevens opnieuw aangetoond kunnen worden op een clean systeem bij de Dienstverlener, eventueel gebruik makend van de database en/of configuratie van de Opdrachtgever.*

4.4 HOSTING CONTRACT

4.4.1 Voorwerp

Indien de Dienstverlener zijn Cloud infrastructuur ter beschikking stelt van de Opdrachtgever teneinde de door de Opdrachtgever aangekochte software van de Dienstverlener te kunnen gebruiken, dan moet er tussen Partijen een Hosting Contract worden afgesloten.

4.4.2 Diensten

1. Indien een software toepassing via Hosting wordt aangeboden, dan is deze geïnstalleerd op een server welke door de Dienstverlener wordt beheerd en waarop de toepassing ter beschikking gesteld wordt van de Opdrachtgever.
2. De Dienstverlener doet hiervoor beroep op één of meerdere partners die de servers ter beschikking stellen.
3. De Dienstverlener garandeert dat de servers en de data binnen de EU staan, dit conform de GDPR.
4. De Dienstverlener (samen met zijn partners) zorgen voor de nodige back-ups en garandeert de operationele werking van de software.

4.4.3 Support en Maintenance:

- De Dienstverlener blijft het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever, dit conform de bepalingen van dit contract.
- Indien noodzakelijk zal de Dienstverlener de Hosting Partner aanspreken teneinde de door de Opdrachtgever gevraagde assistentie te verlenen.

4.4.4 Periodieke upgrades

- Het doorvoeren van updates op de servers (o.a. Operating System, Antivirus, ...) gebeurt op regelmatige tijdstippen, deze tijdstippen liggen niet vast, maar zijn afhankelijk van de noodzaak voor het installeren van noodzakelijke security en andere patches.
- Updates op de toepassing: deze worden uitgevoerd in overleg met de Opdrachtgever, met uitzondering van noodzakelijke upgrades m.b.t. security en andere hoogdringende upgrades.

4.4.5 Wijzigingen binnen de EM-cloud-omgeving:

Indien het noodzakelijk is dat de Opdrachtgever bepaalde infrastructuurwijzigingen moet doorvoeren (bijvoorbeeld naar aanleiding van wijzigingen in security of andere omstandigheden binnen de cloud-omgeving) dan zal de Opdrachtgever deze richtlijnen van de Dienstverlener steeds opvolgen en deze uitvoeren binnen de afgesproken termijn.

4.5 EM123 – COVERAGE CONTRACT

4.5.1 Voorwerp

Met het EM123 Coverage Contract biedt de Dienstverlener:

- de nodige garanties op het EM123 toestel
- de “EM-Cloud Dock”-applicatie welke in het datacenter van de Dienstverlener staat en welke noodzakelijk is voor de operationele werking van het EM123 toestel.

4.5.2 Diensten

- Gebruik van de “EM-Cloud Dock”-applicatie
- Remote firmware upgrades van het EM123 toestel
- herstellingen van het toestel, full omnium:
 - o Onderdelen
 - o Verplaatsingen
 - o Werkuren

4.5.3 Beperkende voorwaarden

Defecten met externe oorzaak (vb. externe impact op het toestel, overspanning, foutieve montage van het toestel, bliksem, brand, water,).

4.5.4 Inbegrepen hardware

De diensten hebben betrekking op het EM123 toestel, en conform de factuur, kan hierin ook de optionele hardware inbegrepen zijn (modem, QR lezer, Smartphone reader, oudere CP2 lezers,).

4.5.5 Bijzondere voorwaarden

Een aantal diensten (o.a. gebruik cloudservers) zijn diensten en licenties die de Dienstverlener afneemt van derden (o.a. Microsoft, datacenter, ...). Eventuele prijsstijgingen of aangepaste formules die de derde partij aanrekent zullen naast de indexering doorgerekend worden aan de opdrachtgever.

4.6 SAAS CONTRACT

4.6.1 Voorwerp

Software die op periodieke basis wordt afgenomen (saas) (vb. huur op maandbasis, facturatie op jaarbasis).

Sinds 2024 is saas nog de enige aangeboden formule. EM zorgt voor de hosting van de software.

4.6.2 Diensten

Bij een SAAS contract zijn volgende Contracten inbegrepen:

- User Helpdesk contract (zie hoger)
- Software Maintenance contract (zie hoger)
- Hosting contract (zie hoger)

4.6.3 Bijkomende diensten

Onderstaande diensten worden periodiek aangerekend op het abonnement:

- “Galantis Software Assurance”: Deze optie zorgt ervoor dat er door onze diensten een nieuwe versie geïnstalleerd kan worden, er worden dan geen installatiekosten meer aangerekend. Opleiding en begeleiding wordt in rekening gebracht en afzonderlijk gefactureerd.
- “Galantis Software Assurance Plus”: idem Software Assurance, met als extra 1 uur Teams begeleiding om de nieuwe zaken toe te lichten aan de HR verantwoordelijken. Een uitgebreide opleiding hierover is steeds in overleg met de Opdrachtgever en wordt in regie verrekend.