

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.....	5
1.2.1 DIENSTEN.....	5
1.2.2 DIENSTVERLENER	5
1.2.3 GALANTIS	5
1.2.4 HARDWARE	5
1.2.5 IN REGIE	5
1.2.6 ONDERHOUDSVERGOEDING	6
1.2.7 OPDRACHTGEVER.....	6
1.2.8 PARTIJEN.....	6
1.2.9 REMOTE SUPPORT.....	6
1.2.10 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA).....	6
1.2.11 SOFTWARE	6
1.2.12 WERKDAG	6
1.3 MOGELIJKE SLA'S	7
1.4 VOORWAARDEN	7
2 ALGEMENE VOORWAARDEN.....	8
2.1 ALGEMEEN	8
2.2 PRIJZEN, FACTURERING EN BETALINGSTERMIJN	8
2.3 LEVERING / LEVERINGSTERMIJNEN	10
2.4 GARANTIES OP HARDWARE EN SOFTWARE	11
2.5 SLA'S EN ONDERHOUDSVERGOEDINGEN	11
2.6 INDEXERING SLA'S	11
2.7 VERZAKEN AAN EEN OPDRACHT DOOR DE OPDRACHTGEVER.....	12
2.8 AANSPRAKELIJKHEID	13
2.9 PERSONEEL	13
2.10 OVERMACHT	14
2.11 CONFIDENTIALITEIT	14
2.12 PRIVACY EN GDPR.....	14
2.13 WANPRESTATIES.....	15
2.14 TOEPASSELIJKE WETGEVING EN BEVOEGDE RECHTBANKEN	15
3 ALGEMENE SLA VOORWAARDEN	16
3.1 VOORWERP	16
3.2 DUUR EN BEËINDIGING	16
3.3 UITBREIDINGEN OP DE INSTALLATIES.....	16
3.4 INFRASTRUCTUUR	16
3.5 REMOTE SUPPORT.....	17

3.6	CONTACTGEGEVENS VAN DE DIENSTVERLENER:	17
3.7	INTERVENTIES.....	18
3.8	VARIA	18
4	SPECIFIEKE SLA VOORWAARDEN (PER TYPE SLA)	19
4.1	HARDWARE SERVICE CONTRACT (HSC).....	19
4.1.1	VOORWERP	19
4.1.2	VOORZIENE DIENSTEN.....	19
4.1.3	KLANT-SPECIFIEKE CONFIGURATIES EN PERSONALISATIES	20
4.1.4	BEPERKENDE VOORWAARDEN	20
4.2	USER HELPDESK CONTRACT (UHC).....	21
4.2.1	VOORWERP EN DIENSTEN	21
4.2.2	BEPERKENDE VOORWAARDEN	21
4.2.3	KOSTEN.....	21
4.3	SOFTWARE MAINTENANCE CONTRACT (SMC)	22
4.3.1	VOORWERP	22
4.3.2	DIENSTEN.....	22
4.3.3	VOORWAARDEN	22
4.3.4	BEPERKENDE VOORWAARDEN	22
4.4	HOSTING CONTRACT	24
4.4.1	VOORWERP	24
4.4.2	DIENSTEN.....	24
4.4.3	SUPPORT EN MAINTENANCE:	24
4.4.4	PERIODIEKE UPGRADES	24
4.4.5	WIJZIGINGEN BINNEN DE EM-CLOUD-OMGEVING:	24
4.5	EM123 – COVERAGE CONTRACT.....	25
4.5.1	VOORWERP	25
4.5.2	DIENSTEN.....	25
4.5.3	BEPERKENDE VOORWAARDEN	25
4.5.4	INBEGREPEN HARDWARE	25
4.5.5	BIJZONDERE VOORWAARDEN	25
4.6	SAAS CONTRACT.....	26
4.6.1	VOORWERP	26
4.6.2	DIENSTEN.....	26
4.6.3	BIJKOMENDE DIENSTEN.....	26

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	Aansprakelijkheid – bedrag – bepaalde <> onbepaalde duur
V1.4	20/10/2025	Layout – inhoudstafel 2.4 / 3 – levering van goederen en diensten.
V1.5	18/06/2026	Algemene voorwaarden - uitbreiding termijnen, beperking schadevergoeding, leveringstermijnen, garanties - verzaken, wanprestaties en aansprakelijkheid - overmacht - Privacy/GDPR - infrastructuur en remote support, interventies, voorziene diensten, personalisaties en beperkingen Terminologie en voorwerp

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

1. De Dienstverlener is gespecialiseerd in de levering van diensten op het vlak van tijdregistratie, toegangscontrole, camerabewaking en aanverwante oplossingen.
2. De Opdrachtgever wenst beroep te doen op de Dienstverlener voor de levering van één of meerdere van deze diensten.
3. Deze Dienstverleningsovereenkomst vormt het algemene contractuele kader tussen de Dienstverlener en de Opdrachtgever en regelt de wederzijdse rechten en verplichtingen van Partijen met betrekking tot de levering van diensten door de Dienstverlener.
4. De concrete diensten en modaliteiten die door de Opdrachtgever worden afgenomen, worden bepaald in de offerte, bestelbon, opdrachtbevestiging, deze Dienstverleningsovereenkomst en de eventueel toepasselijke Service Level Agreement (SLA).
5. In geval van tegenstrijdigheid tussen de algemene bepalingen van deze Dienstverleningsovereenkomst en de bijzondere bepalingen die betrekking hebben op een specifieke dienst, hebben de bijzondere bepalingen voor die specifieke dienst voorrang, tenzij Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

1.2 TERMINOLOGIE

Voor de toepassing van deze Dienstverleningsovereenkomst hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis.

1.2.1 Diensten

Onder **Diensten** wordt verstaan: alle prestaties die door de Dienstverlener aan de Opdrachtgever worden geleverd in het kader van deze Dienstverleningsovereenkomst.

Deze Diensten kunnen onder meer omvatten (niet-limitatieve opsomming):

- analyse;
- advies en consultancy;
- levering van hardware;
- levering van software;
- SaaS- en Hostingoplossingen;
- installatie en configuratie, uitgevoerd door de Dienstverlener of door haar aangestelde onderaannemers;
- parametrisering en implementatie;
- opleiding en begeleiding;
- helpdesk, support en nazorg;
- onderhoud, herstellingen en interventies;
- remote support;
- alle andere prestaties die Partijen schriftelijk overeenkomen.

1.2.2 Dienstverlener

De **Dienstverlener** is EM Group BV (EM Group BV kan eventueel beroep doen op onderaannemers die voor haar werken).

1.2.3 Galantis

Galantis is de commerciële benaming van de softwaresuite van de Dienstverlener, bestaande uit verschillende softwaremodules, waaronder onder meer Galantis Time, Galantis MyTime, Galantis Access en Galantis Planning, ... evenals optionele aanvullende diensten, zoals Galantis Software Assurance en Galantis Software Assurance Plus.

1.2.4 Hardware

Onder **Hardware** wordt verstaan: alle fysieke toestellen, componenten, randapparatuur en materialen die door de Dienstverlener worden geleverd, geïnstalleerd, onderhouden of vervangen, waaronder onder meer readers, controllers, badgelezers, terminals, servers, netwerkcomponenten en aanverwante producten.

1.2.5 In regie

Onder **"in regie"** wordt verstaan: de facturatie van prestaties, goederen en kosten op basis van de werkelijk geleverde prestaties en/of werkelijk geleverde goederen.

Facturatie in regie kan onder meer betrekking hebben op:

- werkuren;
- verplaatsingskosten;
- geleverde of vervangen hardwarecomponenten;
- materialen;
- alle andere prestaties of kosten die niet uitdrukkelijk inbegrepen zijn in een Service Level Agreement (SLA).

Facturatie in regie gebeurt volgens de tarieven die door de Dienstverlener worden toegepast op het ogenblik van uitvoering van de prestaties.

1.2.6 Onderhoudsvergoeding

De **Onderhoudsvergoeding** is de periodieke vergoeding die de Opdrachtgever verschuldigd is voor de dienstverlening die wordt geleverd binnen een Service Level Agreement (SLA), zoals overeengekomen in de offerte, bestelbon, opdrachtbevestiging of enig ander contractueel document tussen Partijen.

1.2.7 Opdrachtgever

De **Opdrachtgever** is de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met de Dienstverlener een overeenkomst sluit voor de levering van zijn diensten.

1.2.8 Partijen

Onder **Partijen** wordt verstaan: de Dienstverlener en de Opdrachtgever gezamenlijk.

1.2.9 Remote support

Onder **Remote support** wordt verstaan: iedere vorm van technische ondersteuning waarbij de Dienstverlener, op afstand en via een beveiligde verbinding, toegang verkrijgt tot de systemen, toepassingen of infrastructuur van de Opdrachtgever teneinde ondersteuning, onderhoud, diagnose of interventies uit te voeren overeenkomstig deze Dienstverleningsovereenkomst.

1.2.10 Service Level Agreement (SLA)

Een **Service Level Agreement (SLA)** is een overeenkomst waarbij Partijen afspraken maken over het niveau en de omvang van de dienstverlening met betrekking tot producten, software, hardware en/of diensten.

De Opdrachtgever betaalt hiervoor een periodieke Onderhoudsvergoeding.

De verschillende SLA-formules en de daaraan verbonden dienstverlening worden verder omschreven in deze Dienstverleningsovereenkomst.

1.2.11 Software

Onder **Software** wordt verstaan: alle software, toepassingen, programma's, modules, firmware en digitale oplossingen die door de Dienstverlener worden geleverd, ontwikkeld, geïnstalleerd, geconfigureerd, onderhouden of ondersteund.

1.2.12 Werkdag

Onder **Werkdag** wordt verstaan: iedere kalenderdag, met uitzondering van zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen.

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:

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

1.4 VOORWAARDEN

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

1. De Algemene voorwaarden
2. De Algemene SLA voorwaarden
3. Specifieke SLA voorwaarden (per type SLA)

Deze "Dienstverleningsovereenkomst" vervangt alle eerder gemaakte "Dienstverleningsovereenkomsten" opgesteld 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 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. Deze factuur dient binnen de 21 kalenderdagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd te worden geprotesteerd per aangetekend schrijven of per e-mail aan invoice@emgroup.be. Bij gebrek aan een tijdig en gemotiveerd protest wordt de factuur geacht definitief te zijn aanvaard, behoudens kennelijke materiële fouten, rekenfouten of gevallen waarin de factuur manifest geen grondslag vindt in de contractuele afspraken tussen Partijen of strijdig is met dwingende wettelijke bepalingen.

7. Bij niet-betaling of onvolledige betaling door de Opdrachtgever van de factuur op de vervaldag, zal van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een nalatigheidsrente verschuldigd zijn gelijk aan het percentage bepaald door de Minister van Financiën overeenkomstig artikel 5 van de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van betalingsachterstand bij handelstransacties, alsook een forfaitaire schadevergoeding ten bedrage van 10% van het openstaande factuurbedrag, met een minimum van EUR 250,00 en een maximum van EUR 2.500,00, onverminderd het recht van de Dienstverlener om een hogere werkelijk geleden schade aan te tonen.
8. Indien de Opdrachtgever een factuur niet of niet volledig betaalt binnen de overeengekomen termijn, en mits de betrokken factuur (of een deel ervan) niet op tijd en schriftelijk is geprotesteerd, behoudt de Dienstverlener zich het recht voor om de uitvoering van zijn diensten tijdelijk op te schorten als er geen overeenkomst is over de desbetreffende factuur binnen een termijn van 120 dagen na de factuurdatum.
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 (of onderdelen ervan) niet betaald zijn binnen de 120 dagen na de factuurdatum, wordt de SLA als beëindigd beschouwd. De Opdrachtgever wordt vanaf dat moment behandeld als een klant zonder SLA: de Dienstverlener blijft bereid om diensten te verlenen op aanvraag, doch uitsluitend op basis van facturatie in regie, zonder de in de SLA voorziene voorwaarden, termijnen of prioriteit. Facturatie in regie omvat onder meer (niet-limitatief): de geleverde werkuren en eventuele verplaatsingskosten; de geleverde of vervangen hardware-onderdelen (zoals badgelezers, controllers en gelijkaardige componenten), die niet langer gedekt zijn door enige garantie- of ruilregeling onder een SLA; en software-gerelateerde tussenkomsten, waaronder herstellingen, updates of upgrades. Indien er binnen de voormalige SLA betalende diensten van derden inbegrepen waren, zullen deze tijdelijk on hold gezet worden, tot betaling van de openstaande factu(u)r(en) van de SLA.

11. Facturatie gebeurt als volgt: (goederen, materialen, diensten)
 - a. 30% bij bestelling, te betalen bij ontvangst van de factuur, te betalen 8 dagen na 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.
In werking stellen wil zeggen:
 - i. Indien het on-premise software betreft: van zodra de software geleverd is.
 - ii. Indien het software betreft binnen de EM-Cloud omgeving van de dienstverlener: van zodra de software geactiveerd werd binnen de EM-Cloud.
 - iii. Hardware: uiterlijk 30 dagen na de levering.
 - d. Diensten in regie worden steeds aan 100 % gefactureerd, dit direct na uitvoering.
12. 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.
13. De geldigheidsduur van de offertes bedraagt 30 dagen.

2.3 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 de acceptatie van de dienstverlening niet weigeren op grond van vereisten, functionaliteiten of specificaties die niet uitdrukkelijk tussen Partijen werden overeengekomen. Evenmin kan de acceptatie worden geweigerd wegens gebreken of fouten die het normaal en beoogd gebruik van de resultaten van de dienstverlening niet wezenlijk verhinderen.

2.4 GARANTIES OP HARDWARE EN SOFTWARE

Garanties worden geregeld via specifieke SLA's tussen Partijen.

Zie verder in deze Dienstverleningsovereenkomst.

2.5 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.

2.6 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.

2.7 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:

1. Reeds geleverde producten en diensten: 100 % te betalen door de Opdrachtgever;
2. Maatwerk: 100 % van het reeds uitgevoerde maatwerk (hardware en/of software);
3. Nog te leveren diensten: bij annulatie door de Opdrachtgever van ingeplande prestaties de Dienstverlener, dit op minder dan 10 werkdagen voor aanvang van de ingeplande prestaties, zal de ingeplande prestatie voor 100 % worden gefactureerd.
4. Nog te leveren producten:
 - a. EM-producten: (standaard stock producten bij de Dienstverlener): 20% van de waarde van de bestelde producten.
 - b. Klantspecifieke producten, die niet retourneerbaar zijn aan onze leveranciers: 100% van de waarde van de bestelde producten. Producten zullen ook uitgeleverd worden aan de klant.
 - c. Klantspecifieke producten die retourneerbaar zijn aan onze leveranciers:
 - de reële kosten voor her-verpakken en retourneren
 - verhoogd met 20% (met een maximum van 2500 €) van de waarde van de bestelde producten.

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

2.8 AANSPRAKELIJKHEID

De aansprakelijkheid van de Dienstverlener is beperkt tot de gevallen en de bedragen waarvoor zij dekking geniet onder haar verzekering Burgerlijke Aansprakelijkheid (BA), en is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar effectief wordt uitgekeerd. Eventuele vrijstellingen (franchises) blijven ten laste van de Dienstverlener.

Indien de verzekering, om welke reden ook, geen (of slechts gedeeltelijke) dekking verleent en de Dienstverlener aansprakelijk wordt geacht, is haar totale contractuele aansprakelijkheid voor het niet-gedekte gedeelte, behoudens in geval van opzet of zware fout of wanneer een dergelijke beperking wettelijk niet is toegestaan, beperkt tot een maximumbedrag gelijk aan vijf (5) maal de jaarlijkse onderhoudsvergoeding die op het ogenblik van de schade van toepassing is. In geen geval kan de totale aansprakelijkheid van de Dienstverlener, ongeacht de oorzaak, meer bedragen dan het bedrag van de verzekeringsuitkering vermeerderd met dit maximumbedrag.

De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of andere niet-rechtstreekse schade, waaronder onder meer (niet-limitatief) gederfde winst, omzetverlies, verlies van gegevens, verlies van cliënteel, reputatieschade of gemiste opportuniteiten.

De voormelde uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet in geval van opzet of zware fout van de Dienstverlener of haar aangestelden, noch in de gevallen waarin een dergelijke uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid wettelijk niet is toegestaan.

1. Op verzoek van de Opdrachtgever kan jaarlijkse het verzekeringsattest van de Dienstverlener voorgelegd worden.
2. De Opdrachtgever dient iedere vermeende fout of tekortkoming schriftelijk en voldoende gedetailleerd te melden binnen zes maanden nadat hij hiervan kennis heeft genomen of redelijkerwijze kennis had kunnen nemen. De Dienstverlener kan niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten of tekortkomingen die niet tijdig overeenkomstig deze bepaling werden gemeld.
3. 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.
4. 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.

2.9 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.

2.10 OVERMACHT

Geen van de Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd wordt door een geval van overmacht.

Onder overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis buiten de redelijke controle van de betrokken Partij, die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of definitief onmogelijk maakt, waaronder onder meer natuurrampen, oorlog, terrorisme, epidemieën, overheidsmaatregelen, stakingen, grootschalige storingen van telecommunicatie- of internetdiensten, cyberaanvallen en uitval of storingen bij derde leveranciers waarvan de dienstverlening noodzakelijk is voor de uitvoering van deze Overeenkomst.

De Partij die zich op overmacht beroept, stelt de andere Partij hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis en neemt redelijke maatregelen om de gevolgen ervan te beperken.

Indien de overmacht situatie langer dan zestig (60) opeenvolgende dagen aanhoudt, heeft iedere Partij het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn.

2.11 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.

2.12 PRIVACY EN GDPR

Elke Partij verwerkt de persoonsgegevens van contactpersonen, medewerkers, aangestelden en vertegenwoordigers van de andere Partij in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR), en uitsluitend voor doeleinden die verband houden met de uitvoering, het beheer en de opvolging van de Overeenkomst, alsook voor de naleving van wettelijke verplichtingen.

Indien de Dienstverlener persoonsgegevens verwerkt namens de Opdrachtgever (=Verwerkingsverantwoordelijke) in de hoedanigheid van verwerker, zullen Partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst sluiten waarin de rechten en verplichtingen van beide Partijen worden vastgelegd overeenkomstig de AVG.

Indien Partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst afsluiten, heeft deze voorrang voor alle bepalingen die specifiek betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens.

2.13 WANPRESTATIES

1. In geval van een ernstige contractuele tekortkoming stelt de benadeelde Partij de andere Partij schriftelijk en gemotiveerd in gebreke. De ingebrekestelling vermeldt de aard van de tekortkoming en verleent een redelijke termijn om deze te verhelpen, rekening houdend met de aard, de ernst en de technische complexiteit ervan, met een minimum van acht (8) kalenderdagen, tenzij de dringendheid van de situatie een kortere termijn redelijkerwijs rechtvaardigt.
2. De in gebreke gestelde Partij neemt binnen de hersteltermijn alle redelijke maatregelen om de tekortkoming te verhelpen. Indien de tekortkoming na het verstrijken van deze termijn niet of niet afdoende is hersteld, heeft de benadeelde Partij het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen.
3. Indien één van de Partijen haar contractuele verplichtingen niet nakomt, mag de andere Partij haar eigen verplichtingen slechts opschorten voor zover dit redelijk is en in verhouding staat tot de aard en de ernst van de tekortkoming.

Indien de Opdrachtgever om die reden betalingen wenst op te schorten, mag dit uitsluitend betrekking hebben op het gedeelte van de factuur dat rechtstreeks verband houdt met de betwiste of niet correct uitgevoerde dienstverlening. Het niet-betwiste gedeelte van de factuur blijft verschuldigd en dient op de overeengekomen vervaldag te worden betaald.

4. Bij ontbinding van de Overeenkomst wegens een ernstige contractuele tekortkoming van een Partij, is de nalatige Partij aan de andere Partij een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd gelijk aan drie (3) maanden Onderhoudsvergoeding. Deze forfaitaire schadevergoeding geldt als volledige en definitieve vergoeding van alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeit uit de ontbinding en vervangt iedere andere aanspraak op schadevergoeding in verband met die ontbinding, behoudens in geval van opzet, zware fout of voor zover een beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid wettelijk niet is toegestaan.
5. Indien een Partij haar betalingen heeft gestaakt, in staat van faillissement werd verklaard of een procedure van gerechtelijke reorganisatie heeft aangevraagd, heeft de andere Partij het recht om de Overeenkomst, voor zover wettelijk toegestaan, zonder voorafgaande ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk te beëindigen, onverminderd haar rechten overeenkomstig de toepasselijke wetgeving.

2.14 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.
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 dit 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 INFRASTRUCTUUR

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het voorzien, onderhouden en tijdig vernieuwen van de ICT-infrastructuur die noodzakelijk is voor het correct functioneren van de door de Dienstverlener geleverde software, hardware en diensten. Hieronder wordt onder meer verstaan: werkstations, servers, netwerkinfrastructuur, internetverbindingen, browsers, besturingssystemen, bekabeling en andere noodzakelijke ICT-componenten.

De Opdrachtgever erkent dat de technische systeemvereisten gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen wijzigen, onder meer als gevolg van technologische evoluties, software-updates, gewijzigde beveiligingsvereisten of wijzigingen opgelegd door de Dienstverlener of derde leveranciers.

De Dienstverlener zal de Opdrachtgever tijdig informeren over wijzigingen in de systeemvereisten waarvan zij redelijkerwijze kennis heeft en die een wezenlijke impact kunnen hebben op de infrastructuur of de goede werking van de geleverde diensten. De Opdrachtgever blijft

verantwoordelijk voor het tijdig uitvoeren of laten uitvoeren van de noodzakelijke aanpassingen aan zijn infrastructuur.

Indien de Opdrachtgever nalaat de noodzakelijke aanpassingen binnen een redelijke termijn uit te voeren, kan de Dienstverlener niet aansprakelijk worden gesteld voor storingen, verminderde prestaties, beveiligingsproblemen of incompatibiliteiten die daarvan het gevolg zijn.

3.5 REMOTE SUPPORT

1. Op verzoek van de Opdrachtgever kan de Dienstverlener ondersteuning verlenen via remote support. De Opdrachtgever verleent hiervoor de noodzakelijke toegang tot de betrokken systemen en infrastructuur.
2. De Opdrachtgever erkent dat de Dienstverlener in het kader van de remote support toegang kan verkrijgen tot de door haar geleverde toepassingen en de daarmee verbonden gegevens, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening.
3. De Opdrachtgever verbindt zich ertoe de technische instructies van de Dienstverlener op te volgen en de nodige toegangsrechten te verlenen om de remote support mogelijk te maken. Indien noodzakelijk zal de Opdrachtgever zijn interne ICT-verantwoordelijke of externe ICT-partner hierbij de vereiste ondersteuning laten verlenen.
4. De Dienstverlener zal de remote support uitvoeren via passende beveiligingsmaatregelen en beveiligde communicatiemiddelen die beantwoorden aan de op dat ogenblik gangbare professionele normen. De Dienstverlener zal alle redelijke maatregelen nemen om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de gegevens en systemen van de Opdrachtgever te waarborgen.
5. De Dienstverlener zal uitsluitend handelingen stellen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening en zich beperken tot de toepassingen, systemen en gegevens waarop haar opdracht betrekking heeft.
6. Indien dit noodzakelijk is voor analyse, diagnose, herstel of reproductie van een incident, is de Dienstverlener gerechtigd om tijdelijke kopieën of back-ups te maken van de gegevens die rechtstreeks verband houden met de door haar geleverde toepassingen. Deze gegevens zullen uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening en niet langer worden bewaard dan noodzakelijk voor dat doel.
7. De Dienstverlener zal geen wijzigingen uitvoeren buiten de overeengekomen opdracht, tenzij op uitdrukkelijk verzoek of met voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever.

3.6 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.

3.7 INTERVENTIES

1. Elke supportaanvraag wordt door de Dienstverlener zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk geregistreerd en behandeld. De Dienstverlener streeft ernaar een eerste inhoudelijke behandeling aan te vatten binnen acht (8) werkuren na ontvangst van de aanvraag. De effectieve behandeling en oplostermijn zijn afhankelijk van onder meer de aard, de complexiteit, de prioriteit en de impact van de melding, alsook van de medewerking van de Opdrachtgever en eventuele derde leveranciers.
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.

3.8 VARIA

Indien zich tijdens de looptijd van de Overeenkomst omstandigheden voordoen die bij het sluiten ervan redelijkerwijze niet voorzienbaar waren en die de uitvoering van de Overeenkomst voor één van de Partijen wezenlijk bemoeilijken of het contractuele evenwicht aanzienlijk verstoren, zullen Partijen op eerste verzoek van één van hen in overleg treden om de betrokken bepalingen van de Overeenkomst te heronderhandelen.

Indien Partijen binnen een redelijke termijn geen akkoord bereiken over een aanpassing van de Overeenkomst, blijft de Overeenkomst ongewijzigd van kracht, onverminderd het recht van iedere Partij om de Overeenkomst te beëindigen overeenkomstig de daarin opgenomen beëindigingsmodaliteiten.

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:

1. 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.
2. De Partijen erkennen dat ondersteuning in de eerste plaats via remote support wordt verleend, voor zover dit technisch mogelijk en redelijkerwijs toereikend is om de gevraagde dienstverlening uit te voeren.
3. Indien de Dienstverlener, na beoordeling van de aard van het incident of de gevraagde interventie, redelijkerwijze oordeelt dat een on-site interventie noodzakelijk is om de overeengekomen dienstverlening correct uit te voeren of het probleem te verhelpen, zal zij hiervan de Opdrachtgever vooraf in kennis stellen. In dat geval zijn de verplaatsingskosten verbonden aan deze interventie ten laste van de Dienstverlener.
4. Werkuren en onderdelen zijn steeds ten laste van de Dienstverlener.
5. Vervangstukken worden geleverd volgens een ruilsysteem. Defecte onderdelen worden eigendom van de Dienstverlener.
6. De Dienstverlener kan, afhankelijk van de technische situatie, overgaan tot herstelling of vervanging van defecte onderdelen. De keuze tussen herstelling of vervanging behoort uitsluitend tot de Dienstverlener, rekening houdend met de technische haalbaarheid, beschikbaarheid van onderdelen en de efficiëntie van de interventie.
7. Vervanging kan gebeuren met nieuwe onderdelen of met gereviseerde (refurbished) onderdelen, op voorwaarde dat deze functioneel gelijkwaardig zijn aan het vervangen onderdeel en voldoen aan de gangbare professionele kwaliteitsnormen.
8. De Dienstverlener beschikt voor door haar zelf geleverde componenten doorgaans over een redelijke voorraad, waardoor vervanging in dergelijke gevallen op korte termijn kan worden uitgevoerd. Voor hardware, software of onderdelen afkomstig van derde leveranciers is de

levering afhankelijk van de beschikbaarheid en levertijden van deze derden. In die gevallen geldt geen vaste leveringstermijn, maar verbindt de Dienstverlener zich ertoe de Opdrachtgever zo snel als redelijkerwijs mogelijk te informeren over de verwachte levering en de voortgang van de bestelling, en redelijke inspanningen te leveren om de doorlooptijd te beperken.

4.1.3 Klant-specifieke configuraties en personalisaties

De Opdrachtgever kan bij de installatie of het gebruik van de geleverde hardware en/of software klant-specifieke configuraties, instellingen, labels, identificaties of andere personalisaties aanbrengen, waaronder onder meer (niet-limitatief) locatiebenamingen, interne referenties en visuele identificatie of branding.

De Dienstverlener is bij herstelling, vervanging of inzet van gereviseerde (refurbished) componenten niet gehouden om dergelijke klant-specifieke configuraties of personalisaties over te nemen op vervangende of herstellende componenten.

De Dienstverlener herstelt of levert enkel de functionele werking van de betrokken componenten overeenkomstig de overeengekomen dienstverlening. Het verwijderen, vervangen of standaardiseren van klant-specifieke elementen maakt deel uit van het onderhouds- en vervangingsproces en doet geen afbreuk aan de continuïteit of kwaliteit van de dienstverlening.

4.1.4 Beperkende voorwaarden

Uitsluitingen van dit contract:

1. Onderhoud of herstellingen aan apparatuur die niet door de Dienstverlener werd geleverd en/of geïnstalleerd, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
2. Herstellingen van schade veroorzaakt door onjuist, onzorgvuldig of niet-conform gebruik van de apparatuur, waaronder onder meer (niet-limitatief) het aanwezig zijn van vreemde voorwerpen in lezers, dispensers of gelijkaardige componenten.
3. Schade veroorzaakt door externe factoren, waaronder onder meer ongevallen, transport, nalatigheid, foutieve of onjuiste aansluitingen (zoals verkeerde spanning of aansluiting onder spanning), onvoldoende ventilatie of koeling, alsook elke andere oorzaak buiten de normale gebruiksomstandigheden van de apparatuur.
4. Schade veroorzaakt door overmacht, waaronder onder meer maar niet beperkt tot overstromingen, blikseminslag en brand.

De in deze bepaling vermelde opsomming is niet-limitatief.

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:*

1. Parametrering en configuratie van specifieke wensen gevraagd door de Opdrachtgever, uitbreidingen/of aanpassingen.
2. Opleiding door de Dienstverlener — deze wordt afzonderlijk aangeboden en aangekocht, los van het UHC, en is een voorwaarde om van de in dit contract vermelde diensten gebruik te kunnen maken (zie 4.2.2.2.).
3. Werkzaamheden die samenhangen met door de Opdrachtgever in de toepassing aangebrachte wijzigingen.
4. Herstel ten gevolge van schade aan informatiedragers bij de Opdrachtgever.
5. Recuperatie van gegevens die door een actie van de Opdrachtgever verloren zijn gegaan, gewist werden of verminkt werden.
6. Afsplitsing en archivering van historische gegevens.
7. Uitvoeren van periodieke en terugkerende parametreringen, zoals eindejaarsverrichtingen / instellingen mbt nieuwe periodes (vakantiescodes, tellers, zomer-regimes, ...).
8. 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*

1. De gebruikers van de applicatie bij de Opdrachtgever zijn verplicht een opleiding te volgen alvorens een UHC kan afgesloten worden.
2. Enkel personen die een (afzonderlijk aangekochte) opleiding van het pakket hebben gevolgd, kunnen beroep doen op de in dit contract vermelde diensten. Dit om te vermijden dat niet-opgeleide gebruikers de helpdesk onnodig belasten.

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. Binnen de context van het Software Maintenance Contract heeft de Opdrachtgever, eenmaal per jaar, recht op de licentie van de meest recente versie van de software. Dit recht heeft enkel betrekking op de licentie zelf en omvat niet de installatie ervan, noch enige opleiding hieromtrent. Indien de Opdrachtgever deze nieuwe versie wenst te gebruiken, dient deze door de Dienstverlener geïnstalleerd te worden; de kosten voor deze installatie, alsook voor eventuele opleiding bij de geïnstalleerde versie, zijn niet in het Software Maintenance Contract inbegrepen en worden afzonderlijk in regie aangerekend. Indien er maatwerk aanwezig is dan zullen de prestaties voor de upgrade van het maatwerk (installatie en/of opleiding) in regie verrekend worden.
3. De Opdrachtgever is verantwoordelijk om, op basis van de door ons verstrekte informatie, de juiste omgeving te voorzien waarop deze versie kan functioneren.
4. De actualisering van deze versie dient geïnstalleerd te worden binnen de 2 jaar na de installatie van de vorige meest recente versie.
5. 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.
6. 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.
() 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.*
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 EM-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.

4.4 HOSTING CONTRACT

4.4.1 Voorwerp

Indien de Dienstverlener zijn EM-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 verbindt zich ertoe erop toe te zien dat de servers en de data binnen de EU blijven, conform de GDPR, en legt deze verplichting op contractuele basis ook op aan de Hosting partners waarop zij hiervoor beroep doet.
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:

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

4.4.4 Periodieke upgrades

1. 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.
2. 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 EM-Cloud-omgeving), dan zal de Opdrachtgever deze richtlijnen van de Dienstverlener steeds opvolgen en deze uitvoeren binnen de termijn die de Dienstverlener hiertoe meedeelt, welke termijn redelijk moet zijn in verhouding tot de aard en de urgentie van de vereiste wijziging.

4.5 EM123 – COVERAGE CONTRACT

4.5.1 Voorwerp

Met het EM123 Coverage Contract biedt de Dienstverlener:

1. de nodige garanties op het EM123 toestel
2. 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

1. Gebruik van de “EM-Cloud Dock”-applicatie
2. Remote firmware upgrades van het EM123 toestel
3. 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,) zijn uitgesloten van de dekking onder dit EM123 Coverage Contract.

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 EM-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 indexerings doorberekening 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:

1. User Helpdesk contract (zie hoger)
2. Software Maintenance contract (zie hoger)
3. Hosting contract (zie hoger)

4.6.3 Bijkomende diensten

Onderstaande diensten worden periodiek aangerekend op het abonnement:

1. “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.
2. “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.
3. (*) Galantis : (zie definitie Galantis in punt 1.2 - Terminologie)