

## C ) S E R V I C E L E V E L A G R E E M E N T

Tussen enerzijds ... .., met zetel aan .....

KBO nr. ....

Hierbij vertegenwoordigd door .....

Verder genoemd DE KLANT

En anderzijds....., met zetel aan .....

KBO nr. ....

Hierbij vertegenwoordigd door .....

Verder genoemd LEV.

IS OVEREENGEKOMEN WAT VOLGT :

### 1. VOORWERP VAN HET CONTRACT

Huidig contract bepaalt de verbintenissen en modaliteiten met betrekking tot de diensten van onderhoud en bijstand die door LEV verzekerd worden.

De klant kan opteren voor één van de twee hieronder opgesomde service levels (standaard of extended) (*schrappen welke niet past*).

LEV beslist over de wijze van interventie.

Beschrijving der service levels :

Standaard:

- telefonische bijstand tijdens de kantooruren beperkt tot 30 oproepen per jaar
- aanwezige wisselstukkengarantie wordt uitgebreid tot drie jaar, nadien aan gangbaar tarief aanrekenbaar
- gratis vervangtoestellen
- interventie on site zo nodig met maximum van 50 manuren per jaar, daarna betaalbaar aan gangbare tarieven
- alle redelijke middelen worden ingezet om de interventie te bewerkstelligen
  - voor pc-servers: binnen de werkdag
  - voor desk-top: binnen de drie dagen
  - voor portables binnen de drie dagen
  - voor printers en divers materiaal: binnen de drie dagen
- updates van het programma

Extended:

- telefonische bijstand tijdens de kantooruren alsook zaterdag tot 16 uur, beperkt tot 90 oproepen per jaar, nadien aan gangbaar tarief aanrekenbaar
- aanwezige wisselstukkengarantie wordt uitgebreid tot drie jaar
- gratis vervangtoestellen
- interventie on site zo nodig met maximum van 150 manuren per jaar, daarna betaalbaar aan gangbare tarieven
- alle redelijke middelen worden ingezet om de interventie te bewerkstelligen
  - voor pc-servers: binnen vier uren
  - voor desk-top: binnen de werkdag
  - voor portables binnen de werkdag
  - voor printers en divers materiaal: binnen de werkdag

- updates van het programma

## **2. TELEFONISCHE ONDERSTEUNING**

De telefonische ondersteuning geldt voor operationele en softwareproblemen met betrekking tot de producten van LEV.

Dit houdt eveneens telemeeting in vanuit het competentiecentrum van LEV voor het verifiëren van software, telefoonlijnen of registratie/gegevensregistratie hardware.

De telefonische ondersteuning dient tevens voor een problemdiagnose en update van software.

Deze impliceert zij toegang tot een website van LEV voor online software updates.

## **3. PERIODIEKE UPDATES**

Dit behelst de periodieke updates voor alle aanpassingen, verbeteringen, extensies en nieuwe ontwikkelingen van de aangekochte softwaremodules en – pakketten.

## **4. MELDINGSPROCEDURE**

De klant meldt het probleem aan LEV op het mailadres.....of per fax op het nummer .....

De klant omschrijft het probleem op een wijze die LEV toelaat om de prioriteitscode te bepalen en laat het bepalen van de prioriteitscode over aan LEV.

## **5. REPRODUCEERBAARHEID VAN HET PROBLEEM**

Opdat een probleem behandelbaar zou zijn is vereist dat het reproduceerbaar is en de klant vermeldt in de probleemmelding tevens hoe het probleem kan gereproduceerd worden.

Desgewenst kan de klant beroep doen op LEV om na te gaan hoe het probleem kan gereproduceerd worden en dit aan de op dat ogenblik geldende tarieven bij LEV.

## **6. ADDITIONELE SERVICE PAKKETTEN**

Aanvullende service pakketten kunnen op aanvraag besteld worden en maken in dat geval integraal deel uit van onderhavig contract.

## **7. UITSLUITING**

Binnen dit contract gelden niet problemen die zijn ontstaan tengevolge van :

- overmacht (bijvoorbeeld overstroming, aardbeving, staking, oproer, oorlog...)
- voorafgaande interventie van welke aard ook door derden
- brand, slecht onderhoud, electriciteitspanne, schade door disfunctie van de klimaatcontrole, transport of verhuis, elke andere oorzaak die een niet informatica gerelateerd karakter heeft
- disfunctie opzettelijk veroorzaakt door de klant.

- LEV is niet aansprakelijk voor onbeschikbaarheid van het systeem van de klant voor of tijdens de tijd die nodig is voor de interventie; het behoort de klant desgevallend over een reservesysteem te beschikken.

In deze gevallen kan de klant weliswaar beroep doen op de tussenkomst van LEV doch buiten dit service level agreement.

### **8. PRIJS :**

- de klant betaalt een jaarlijkse vaste bijdrage van ...
- de algemene voorwaarden van LEV zijn aan de klant bekend en van toepassing op deze overeenkomst in de mate zij ermee verenigbaar zijn.
- Indien de klant de vervallen de jaarlijkse bijdrage niet betaalt is LEV gerechtigd om de prestaties op te schorten.

### **9. DUUR :**

Partijen komen overeen dat deze overeenkomst geldt voor één jaar vanaf ... en jaarlijks automatisch stilzwijgend hernieuwd wordt en niet opgebruikte prestaties niet overdraagbaar zijn naar het volgende jaar.

Het contract is door elk der partijen opzegbaar mits een voorafgaande aangetekende aankondiging van minstens drie maanden voor de inwerkingtreding van de verbintenissen.

In geval één of andere partij op ernstige wijze aan haar verplichtingen verzaakt of te kort komt kan de andere partij de ontbinding van deze overeenkomst vorderen.

Deze ontbinding kan slechts plaats vinden na een ingebrekestelling met een termijn van vijftien dagen waarbij de wederpartij gerechtigd wordt om haar tekortkomingen recht te zetten.

### **10. MIDDELENVERBINTENIS**

- LEV zet alle redelijke middelen in om binnen de toepassing van dit contract te komen tot een probleemoplossing doch kan, behalve anders overeengekomen, niet gehouden zijn tot het realiseren van een meerwaarde.

- de klant zorgt steeds voor de nodige backups van de programmagegevens en data van alles wat vreemd is aan het hoofdcontract met LEV.

Verlies van deze data kan nooit aanleiding geven tot aansprakelijkheid van LEV.

### **11. DIVERSEN:**

De algemene voorwaarden van LEV, en zoals bekend aan de klant, zijn van toepassing op deze overeenkomst, behalve voor wat met deze overeenkomst onverenigbaar is of waarvan deze overeenkomst uitdrukkelijk afwijkt.

De ongeldigheid van één of meerdere clausules van deze overeenkomst laat de overige clausules onverminderd van kracht.

Opgemaakt in twee exemplaren te \* op \*, waarvan elke partij erkent één te hebben ontvangen.

Voor DE KLANT

voor LEV

\_\_\_\_\_  
(naam en functie)

\_\_\_\_\_  
(naam en functie)