

## Algemene Voorwaarden Supportovereenkomst

1. NexxCom NV verbindt zich ertoe alle dienstprestaties te verstrekken met betrekking tot het materieel beschreven in het onderhavige contract, hierna te noemen de installatie. De prestaties omvatten de diagnose, het lokaliseren en het herstellen van incidenten op de installatie vanop afstand. On-site interventies en verplaatsingen voor incidenten en het vervangen van defecte onderdelen zijn enkel inbegrepen in een afgesloten supportovereenkomst van het type Platinum of Gold, waarbij de toepassing beperkt is tot de door NexxCom NV geleverde hardware..
2. Een incident is een gebeurtenis die geen onderdeel is van de standaard werking van de software, een dienst of materiaal en welke een onderbreking of verminderde werking teweegbrengt van deze software, dienst of materiaal. Incidenten worden onderverdeeld in 4 categorieën: Critical : belangrijke incidenten die een volledige uitval van de installatie inhouden **High** : belangrijke incidenten met 50% uitval van de installatie. **Medium & Low**: kleine incidenten dewelke niet kunnen worden ondergebracht onder belangrijke incidenten, voor zover ze inherent zijn aan de installatie.
3. Alle meldingen voor incidenten of interventieaanvragen worden tijdig door de klant doorgegeven aan onze service-desk medewerkers via het telnr. 09/277 10 00 of via mail naar support@nexxcom.be met duidelijke omschrijving van het probleem of aanvraag.
4. Enkel de klanten die beschikken over een 24/7 wachtdienstformule kunnen na de kantooruren terecht op onze wachtdienst via het hoofdnummer na ingeven van specifieke klantnummer en codenummer. Enkel kritische incidenten worden behandeld tijdens de wachtdienst. Voor elke dienstverlening tijdens deze wachtdienst worden deze aangerend aan de geldende tarieven met een minimum van 1u.
5. Servicelevel agreement: De responsetijd is de tijd die gehaald wordt van zodra een incident werd toegewezen aan een medewerker van de service desk. Tenzij anders overeengekomen verbindt NexxCom zich op een responsetijd van 6u voor Critical & High incidenten en 12u voor Medium & Low incidenten.
6. Alle kosten als gevolg van incidenten dewelke te wijten zijn aan externe oorzaken zoals: (niet-exhaustief) trillingen, vochtigheid, storingen op het elektriciteitsnet, blikseminslag, storm, hagel, diefstal, overmacht, terreurdaden en aanslagen, verkeerde handelingen zijn ten laste van de klant en worden door NexxCom nv adv een factuur buiten contract aangerekend.
7. Elke wijziging via uitbreiding of toevoeging op de installatie is het voorwerp van aanhangsel van het onderhavige contract waardoor een verhoging van de vergoeding zal plaatsvinden vanaf de maand volgend op de wijziging of uitbreiding.
8. Het supportcontract wordt afgesloten voor een initiële periode: het lopende jaar en de 4 daaropvolgende kalenderjaren. Daarna wordt het stilzwijgend verlengd van jaar tot jaar. Ingeval van huur volgt het supportcontract minimum de duurtijd van het huurcontract.
9. De in het kader van het onderhavige contract geleverde prestaties vormen geen garantie voor de ononderbroken werking van de installatie. NexxCom nv kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor eender welke financiële verliezen, zoals ze kunnen voortvloeien uit de algemene slechte werking van de installatie, van kostenregistratiesystemen of van andere nevenapparatuur, servers of passieve en/of actieve onderdelen van een datanetwerk, of van hun verkeerd gebruik.
10. De vergoedingen worden op voorhand gefactureerd voor de start van elk kalenderjaar. De facturen zijn betaalbaar bij ontvangst. Bij elke facturatie worden de vastgestelde vergoedingen, zoals beschreven in de bijzondere voorwaarden, herzien volgens de onderstaande formule:  $P_n = P_o (0,8 S_n / S_o + 0,2)$ , waarin:  $P_o$  = vergoeding bij aanvang,  $P_n$  = aangepaste vergoeding,  $S_o$  = salarissen + sociale lasten (loonkosten) waarop de onderhoudsvergoeding is gebaseerd,  $S_n$  = salarissen + sociale lasten (loonkosten) geldig op het ogenblik van de herziening. De herzieningen gebeuren op basis van de loonkosten en de salarissen die door Agoria worden gepubliceerd
11. Elk van beide partijen kan het supportcontract opzeggen op de volgende vervalddag door middel van een aangetekend schrijven verstuurd ten laatste drie maanden vóór deze vervalddag. Het contract eindigt van rechtswege op het ogenblik van de definitieve buitendienststelling van de installatie. In geval van een definitieve buitendienststelling van de installatie tijdens de initiële periode (het lopende jaar en de volgende vier kalenderjaren), is de klant een forfaitaire en onherleidbare vergoeding verschuldigd gelijk aan 50% van de nog niet vervallen vergoedingen. Deze vergoeding kan in geen geval lager zijn dan de vergoeding voor drie maanden aansluiting tot het supportcontract.
12. In geval van betwisting over het bestaan, de uitvoering of de interpretatie van dit contract zijn enkel de rechtbanken van het gerechtelijke arrondissement van Gent bevoegd.