



## Service Level Agreement

De Service Level Agreement wordt afgesloten tussen de opdrachtgever en AGP Business Software B.V. (hierna te noemen als AGP). Opdrachtgever heeft met het tekenen van deze Service Level Agreement het gebruikersrecht voor de AGP software. De Service Level Agreement is verplicht en geeft de opdrachtgever de garantie dat de AGP-W systeemsoftware en de AGP applicatie(s) correct functioneren en periodiek worden voorzien van updates. Verder heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om gebruik te maken van de helpdesk, waarmee noodzakelijke ondersteuning geboden wordt op het gebied van de bediening en de werking van de AGP omgeving en de AGP applicatie(s).

De Service Level Agreement wordt afgesloten op de modules en licentiekosten van de AGP applicaties en de AGP-W systeemsoftware en bedraagt 18% van de licentieprijs per jaar, met een minimum van € 1.500,00. Voor iedere optionele module of software uitbreiding die u later nog kiest, worden de jaarlijkse onderhoudskosten verhoogd met 18% van de licentieprijs.

### Softwareonderhoud

Om ervoor te zorgen dat u altijd gebruik kunt maken van onze nieuwe ontwikkelingen en aanpassingen, brengt AGP Business Software jaarlijks enkele updates/servicepacks van de software uit. Deze updates en servicepacks worden u aangeboden. U als klant bent zelf verantwoordelijk voor de installatie hiervan. Wilt u de installatie van een update of servicepack door AGP laten uitvoeren? Dan worden de bestede uren op nacalculatiebasis tegen de geldende tarieven aan u doorbelast.

### Verplichtingen en garanties

#### AGP Business Software B.V.

- AGP heeft de plicht het beschikbaar stellen van servicepacks, updates en nieuwe releases van de generieke AGP-W systeemsoftware.
- AGP heeft de plicht het beschikbaar stellen van servicepacks en updates van de AGP applicatie(s).
- AGP heeft de plicht correcties (patches) aan te (laten) brengen op de programmatuur, indien geconstateerd wordt dat deze fouten bevat.
- AGP garandeert voor de duur van de Service Level Agreement dat kennis en middelen, nodig voor het onderhoud van de programmatuur, beschikbaar zijn.
- AGP draagt zorg voor een veilige archivering van broncode en de hierbij behorende documentatie.

#### Opdrachtgever

- Het gebruiksrecht van de software kan slechts worden uitgeoefend indien de klant/eindgebruiker een geldige Service Level Agreement heeft met AGP en de verplichtingen op grond van deze Service Level Agreement stipt nakomt.
- De opdrachtgever dient zorg te dragen dat de meest recente softwareversie is geïnstalleerd.
- Indien problemen voordoen waarbij blijkt dat de oorzaak (bij het handelen van) de opdrachtgever ligt of aan andere niet AGP toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan AGP is gewijzigd, kunnen de bestede uren op nacalculatiebasis tegen de geldende tarieven doorbelasten worden aan de opdrachtgever.

*Uw persoonlijke partner in branchesoftware*

## Helpdesk

Om u altijd te kunnen helpen met vragen, bieden wij u onze helpdesk aan. Onze medewerkers helpen u graag verder met uw pakketinhoudelijke vragen over de AGP applicatie(s) en onze generieke software AGP-W.

Om het mogelijk te maken dat consultants en helpdeskmedewerkers van AGP snel en direct ondersteuning aan u kunnen leveren, wordt remote ondersteuningssoftware optioneel aangeboden. Na de installatie van deze software op uw server zijn wij in staat uw server over te nemen en handelingen te verrichten op uw systeem vanaf onze werkplek ten kantore AGP. Vragen en problemen kunnen zo snel geanalyseerd worden en u ontvangt zo eerder advies over de te nemen acties. Het overnemen geschiedt altijd in overleg en op uw verzoek.

## Diensten

### Diensten die onder de Service Level Agreement vallen:

- Toegang telefonische ondersteuning door de helpdesk tijdens kantooruren (08:30 – 17:00 uur) t.b.v. ondersteuning op de AGP applicatie(s).
- Toegang tot de helpdesk tijdens kantooruren (08:30 – 18:00 uur) t.b.v. basisondersteuning betreffende de generieke AGP-W systeemsoftware.
- De telefonische ondersteuning kan verder worden uitgebreid. Dit geldt dan alleen voor de AGP-W systeemsoftware helpdesk (niet voor de applicatiehelpdesk) en hardware storingen aan door AGP geleverde apparatuur. De uitbreiding geldt voor: maandag tot en met vrijdag van 07:30 – 08:30 uur en van 18:00 tot 23:00 uur en zaterdags van 08:30 tot 16:00 uur. De meerprijs voor deze uitbreiding is optioneel en bedraagt per jaar € 1.000,00.

### Diensten die buiten de Service Level Agreement vallen:

- Technische vragen m.b.t. netwerk, werkplekken, printers en domeinen.
- Aanpassing en inrichting systeemparameters, gebruikersparameters en tabellen.
- Uitzoeken en oplossen van fouten door zelfinrichting of onvoldoende kennis.
- Uitleg programmatuur en/of processen door gebrek aan kennis.
- Aanpassing aan of het maken van nieuwe lay-outs.
- Aanbrengen van updates / servicepacks.

Wij helpen u natuurlijk ook graag met bovenstaande diensten, deze worden echter op basis van nacalculatie en de daarvoor geldende tarieven aan u doorberekend.

## Responstijd

Incidentklasse	Uitleg	Maximale responstijd tijdens kantooruren	Oplostijd
Hoog	Escalatie, verder werken is onmogelijk.	½ uur	De oplostijd van alle vragen zal afhankelijk zijn van het type vraag en de aard van het probleem.
Middel	Serieus, resultaten zijn significant verkeerd.	1 uur	
Laag	Algemene vraag, klant kan gewoon doorwerken	2 uur	

## Verplichtingen en garanties

### AGP Business Software B.V.

- AGP heeft de plicht om op gestelde vragen te reageren. Indien voor de beantwoording van de vraag een onderzoek nodig is, zal dit de opdrachtgever, voorzien van een toelichting, worden medegedeeld.
- Wanneer er sprake is van uitsluitend telefonische ondersteuning, het beantwoorden van vragen die geen nader onderzoek behoeven, worden hiervoor géén kosten in rekening gebracht. Hierbij wordt er van uitgegaan dat de contactpersoon voldoende actuele materiekennis bezit.
- AGP heeft de plicht materiedeskundigheid beschikbaar te houden voor het beantwoorden van deze vragen.
- Indien blijkt dat de oorzaak van de problemen in fouten van de programmatuur ligt, worden voor de ondersteuning géén kosten in rekening gebracht.
- Indien er zich, naar oordeel van opdrachtgever én AGP, als ernstig te kwalificeren problemen voordoen, heeft de opdrachtgever recht op spoedhulp. D.w.z. dat er direct capaciteit wordt vrijgemaakt om het probleem te onderzoeken en op te lossen.

## Opdrachtgever

- De opdrachtgever heeft het recht telefonisch vragen te stellen aan AGP over het gebruik van de programmatuur waarvoor de Service Level Agreement is afgesloten.
- De opdrachtgever is verplicht tot het aanstellen van maximaal drie vaste contactpersonen per vestiging, die gerechtigd zijn om contact op te nemen met de helpdesk. Deze dienen over voldoende actuele materiekennis te beschikken en dienen gemachtigd te zijn om gebruikersinstellingen/systeeminstellingen/parameters te wijzigen.
- De contactpersoon heeft de door de leverancier aanbevolen cursussen met betrekking tot beheer en bediening van de geïnstalleerde configuratie doorlopen.
- De opdrachtgever dient door het registreren van antwoorden, te voorkomen dat vragen bij herhaling worden gesteld.
- De opdrachtgever zal alle door AGP gevraagde medewerking verlenen t.b.v. het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van deze Service Level Agreement.
- De opdrachtgever dient zorg te dragen dat de meest recente softwareversie is geïnstalleerd. Meer dan twee versies achterlopen kan betekenen dat er geen ondersteuning verleend kan worden.
- Voor het direct uitvoeren van correcties en/of aanpassingen aan uw systeem door onze medewerkers zullen de daarmee verband houdende uren op nacalculatiebasis tegen de geldende tarieven doorbelast worden aan de opdrachtgever.
- Indien blijkt dat de oorzaak bij (het handelen van) de opdrachtgever ligt of aan andere niet aan AGP toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan AGP is gewijzigd, kunnen de bestede uren op nacalculatiebasis tegen de geldende tarieven doorbelast worden aan de opdrachtgever.

## Algemene voorwaarden

### Werkzaamheden

- Alle werkzaamheden zullen door AGP uitgevoerd worden binnen de normale kantooruren indien er hierover geen andere afspraak is gemaakt.
- Indien naar het oordeel van AGP het noodzakelijk blijkt te zijn, kunnen werkzaamheden na overleg in incidentele en spoedeisende situaties, buiten normale kantooruren uitgevoerd worden tegen de daarvoor geldende tarieven.
- Alle werkzaamheden worden uitgevoerd ten kantore van AGP, tenzij de aard van de werkzaamheden, naar oordeel van AGP, vereist dat deze bij de opdrachtgever of elders worden uitgevoerd.

### Aansprakelijkheid

- AGP kan niet garanderen dat de toepassing vrij is van storingen en fouten, noch dat deze zal functioneren met hardware en/of applicatieprogramma's van derde partijen, noch dat deze kan worden gebruikt met overige vormen van data, informatiesystemen of andere softwareprogramma's.
- AGP kan niet garanderen dat zij alle programmafouten kan corrigeren, noch dat de correctie van programmafouten verdere programmafouten kan voorkomen.
- Herstel van verloren gegaan of verminkte gegevens valt niet onder deze Service Level Agreement.
- Alle leveringen van programmatuur en diensten geschieden volgens de Nederland ICT voorwaarden.
- Bij ondertekening van de opdracht tekent u tevens deze voorwaarde voor gezien.

## Medewerking door de opdrachtgever

- Opdrachtgever zal AGP steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Service Level Agreement nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door AGP te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- Indien voor de uitvoering van de Service Level Agreement noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van AGP staan of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft AGP in ieder geval het recht tot opschorting van de uitvoering van de Service Level Agreement en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan AGP van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van service en support en de opdrachtgever zal AGP vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.
- Opdrachtgever verleent AGP toestemming voor beheer op afstand van de door AGP geleverde software.
- Opdrachtgever verplicht zich om medewerking te verlenen aan de mogelijkheid voor AGP om door voortdurende monitoring van computers en servers bij de opdrachtgever problemen op afstand te signaleren en repareren.
- Opdrachtgever verleent AGP toestemming voor monitoring op afstand en voor het aanbrengen van technische voorzieningen in de door AGP geleverde software waardoor monitoring op afstand van de door AGP geleverde software mogelijk is. Dit stelt AGP in staat om de status van de door AGP geleverde software op de computers en servers van de opdrachtgever te monitoren en te onderhouden.

## Looptijd en beëindiging

- De Service Level Agreement gaat in bij oplevering van de software, doch uiterlijk na drie maanden gerekend vanaf de installatiedatum van de software. De datum van 'live' gaan wordt gehanteerd als acceptatiedatum van het systeem.
- De Service Level Agreement wordt aangegaan voor een periode van 1 kalenderjaar met een stilzwijgende verlenging van telkens 1 jaar.
- Opzeggen van de Service Level Agreement kan uitsluitend schriftelijk gebeuren. Dit dient uiterlijk drie maanden voor het einde van de looptijd van de Service Level Agreement te geschieden.
- Het gebruiksrecht kan slechts worden uitgeoefend indien de klant/eindgebruiker een geldige Service Level Agreement heeft met AGP en de verplichtingen op grond van die Service Level Agreement stipt nakomt.

## Prijzen, Betalingscondities

- De kosten voortvloeiende uit deze Service Level Agreement dienen jaarlijks bij vooruitbetaling te worden voldaan.
- Bij het niet voldoen van de betalingen door de opdrachtgever binnen de toegestane periode behoudt AGP zich het recht voor het onderhoud op te schorten ofwel de Service Level Agreement met onmiddellijke ingang te beëindigen.
- De prijs van de Service Level Agreement zal jaarlijks worden geïndexeerd. Richtlijn hierbij is het prijsindexcijfer zoals jaarlijks wordt vastgesteld door het CBS.

AGP Business Software B.V.  
De Amert 160  
5462 Gh Veghel  
Postbus 226  
5460 AE Veghel

Telefoon +31 (0)413 38 77 77  
Fax +31 (0)413 36 70 25  
E-mail: [info@agp.nl](mailto:info@agp.nl)  
Internet: [www.agp.nl](http://www.agp.nl)

