



# BUSINESS

## MANAGED SERVICES AGREEMENT -ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN-

### ART. 1 – ONDERWERP

**1.2.** De **Integrator** verbindt zich ertoe alle dienstprestaties te verstrekken met betrekking tot het materieel beschreven in het onderhavige contract, hierna te noemen de installatie.

**1.2.** De prestaties die het voorwerp zijn van het onderhavige contract en van zijn bijlagen hebben alleen betrekking op de installatie, zoals beschreven in de bijzondere voorwaarden van dit contract.

### ART. 2 - DEFINITIES

Voor het onderhavige contract zijn de volgende definities van toepassing:

#### 2.1. Basissysteem

Dit systeem omvat:

- de processor(s) (CPU) en multimedia gateway componenten die noodzakelijk zijn om een minimum toegang tot het telefoonverkeer te verzekeren, met uitzondering van de randapparatuur,
- het (de) operatortoestel(len),
- de voedingen, met uitzondering van de noodbatterijen,
- de uitrusting voor telediagnose,
- de basissoftware, met uitzondering van elke verbetering (toevoeging van functie) ervan,
- het (de) besturingssyste(e)m(en) (Operating System) en het (de) communicatieprotocol(len) die integraal deel uitmaken van het basissysteem.

#### 2.2. Besturingssysteem

Het besturingssysteem is een softwaresysteem dat de interactie tussen de toepassingen, de processor(s) (CPU) en de randapparatuur regelt. Daarnaast beheert het de toewijzing van de middelen, de in- en output, en het beheer van de gegevens.

#### 2.3. Communicatieprotocol

Genormaliseerde beschrijving van regels en overeenkomsten die aangeven hoe de netwerk-elementen informatie uitwisselen.

#### 2.4. Randapparatuur en applicaties

Onder 'randapparatuur en applicaties' wordt verstaan: alle toepassingen en/of servers aangesloten op het basissysteem, geïntegreerd of niet, die de **Klant** de mogelijkheid bieden de minimale functionaliteit van zijn installatie uit te breiden.

#### 2.5. Eindapparaten

Onder 'vaste eindapparaten' wordt verstaan: alle uitrustingen die fysiek op het basissysteem zijn aangesloten, met uitzondering van de CPU's die de eindapparatuursoftware ondersteunen; onder 'mobiele eindapparaten' wordt verstaan: alle draagbare apparaten.

#### 2.6. Servers

Elementen van een netwerk bestaande uit het materieel en de toepassingssoftware bestemd voor het verlenen van de gevraagde service.

#### 2.7. Bekabeling

De fysieke ondersteuning, zoals verkoperde dradenparen, coax- of glasvezelkabels alsook het aansluitbord, met uitzondering van de luchtverbindingen door optische of Hertzbundels, om systemen, rand- en eindapparaten onderling te verbinden.

**Eerste niveau:** de verbindingen tussen de gebouwen op een zelfde campus, met uitzondering van de delen die door een openbare operator worden beheerd.

**Tweede niveau:** de verticale verbindingen tussen de verschillende verdiepingen van een gebouw.

**Derde niveau:** de horizontale verbindingen op het niveau van de verdiepingen van een gebouw.

**Vierde niveau:** de aansluitpunten van de gebruiker.

#### 2.8. Datanetwerk

Het geheel van alle datanetwerkcomponenten die fysisch of draadloos verbonden zijn en bestemd zijn voor de overdracht van informatie tussen de systemen, de rand- en de eindapparaten

#### 2.9. Datanetwerkcomponent

De hard- en software component zoals switches (wired of wireless), routers, firewalls en hubs die data- en voice communicatie mogelijk maken.



# BUSINESS

## 2.10. Defecten

Defecten zijn storingen die de werking van de installatie beïnvloeden, en die er inherent aan zijn.

## 2.11. Service Level Agreement

Een SLA is een beschrijving van een geheel van dienstenniveaus, gedefinieerd en meetbaar, die tussen de **Integrator** en de **Klant** zijn overeengekomen.

## 2.12. Remote herprogrammatie

Een remote herprogrammatie is een wijziging in de programmatie van het basissysteem met betrekking tot groepsovername, interne nummering, inkies nummering, verkorte nummering en toestelnaam, die op afstand gerealiseerd wordt.

## ART. 3 - WIJZIGINGEN AAN DE INSTALLATIE

3.1. Elke wijziging aan de installatie is het voorwerp van een aanhangsel van het onderhavige contract.

3.2. Met wijziging van de installatie wordt bedoeld:

- elke uitbreiding of vermindering van de capaciteit;
- elke verplaatsing of verhuizing;
- elke gedeeltelijke vernieuwing of verandering van om het even welke aard.

3.3. De vergoeding waarvan sprake in Artikel 5 wordt aangepast en toegepast vanaf de maand volgend op de wijziging.

## ART. 4 – DUUR

Het onderhavige contract gaat in op de dag van zijn ondertekening of, voor een nieuwe installatie, op de dag van indienstelling (eerste gebruik) van de installatie.

Het wordt afgesloten voor het lopende jaar en de volgende vijf jaren. Daarna wordt het stilzwijgend verlengd van jaar tot jaar.

## ART. 5 – VERGOEDING

5.1. De vergoedingen worden op voorhand gefactureerd voor elke periode. De facturen zijn betaalbaar bij ontvangst

5.2. Bij elke facturatie worden de vastgestelde vergoedingen, zoals beschreven in de bijzondere voorwaarden, herzien volgens de onderstaande formule:

$$P_n = P_0 \times S_n / S_0$$

waarin:

**P<sub>0</sub>** = vergoeding bij aanvang,

**P<sub>n</sub>** = aangepaste vergoeding,

**S<sub>0</sub>** = salarissen + sociale lasten (refertelonen) waarop de onderhoudsvergoeding is gebaseerd,

**S<sub>n</sub>** = salarissen + sociale lasten (refertelonen) geldig op het ogenblik van de herziening

De herzieningen gebeuren op basis van de loonkosten en de salarissen die door Agoria worden gepubliceerd.

5.3. Voor elke prestatie die niet door het onderhavige contract is gedekt, wordt een afzonderlijke factuur opgemaakt die betaalbaar is bij ontvangst.

5.4. Bij gebrek aan betaling binnen de 15 dagen na de vervaldag worden alle door de **Klant** verschuldigde bedragen automatisch verhoogd met de debetrente, zoals bepaald in de algemene verkoopvoorwaarden van de **Integrator**.

5.5. Bij gebrek aan betaling van de vergoedingen op hun vervaldag wordt de **Klant** automatisch in gebreke gesteld en worden alle interventies geschorst tot de verschuldigde bedragen zijn betaald. Bovendien kan worden beslist Artikel 10 toe te passen.

## ART. 6 - TEN LASTE VAN DE KLANT

Zijn ten laste van de **Klant**: de kosten, de prestaties en het materieel die in de onderstaande, niet-exhaustieve lijst zijn opgenomen:

### 6.1. Externe oorzaken.

De kosten voor de weder indienstelling en/of de vernieuwing van de uitrustingen die defect zijn geraakt door externe oorzaken, zoals:

- trillingen,
- overmatige vochtigheid,
- defecten of storingen op het elektriciteitsnet of op het telecommunicatienet beheerd door derden, of op andere apparatuur die niet wordt geleverd door de **Integrator**,
- chemische dampen,
- golven of stralingsverschijnselen,
- verkeerde handelingen,
- stakingen, arbeidsconflicten, brand en aanverwante risico's, onweer, bliksemfenomenen, diefstal, overmacht, terreurdaden en aanslagen, waterschade, overstromingen, natuurrampen, storm, hagel, druk van sneeuw of ijs, glasbreuk.



## BUSINESS

### 6.2. Verbruiksgoederen zoals:

papier, inkt, linten, magnetische dragers (banden, diskettes, andere), optische dragers (schijven, CD, andere), batterijen, accumulatoren, compact disks (CD's), alsook de werken in verband met de vervanging van deze verbruiksgoederen.

### 6.3. Apparaten voor klimatisering

### 6.4. Vergoedingen en taksen zoals:

alle eventuele vergoedingen verschuldigd aan de netoperators en/of aan het BIPT of enige andere officiële instelling, het stroomverbruik, taksen van eender welke aard.

### 6.5. De volgende prestaties:

- de prestaties uit te voeren op verzoek van de **Klant**, buiten de normale werkuren (zie A. MSA- Basisdiensten, ART. 2.5),
- de prestaties betreffende het eerste nazicht en eventueel het weer in goede staat van werking stellen, ter gelegenheid van de overname door de **Klant** van een bestaande installatie, of bij een wijziging van de installatie door een derde die niet is gemachtigd door de **Integrator**
- de prestaties betreffende wijzigingen van de installatie noodzakelijk gemaakt door een netoperator of dienstenbedrijf of voorgeschreven door het BIPT en/of de nationale en/of Europese overheden,
- de prestaties betreffende wijzigingen of aanpassingen van de installatie te wijten aan externe oorzaken of gebeurtenissen waarvoor de constructeur en/of de **Integrator** niet aansprakelijk kunnen worden gesteld,
- de prestaties verbonden aan de wijziging en/of verbetering van de kwaliteit van de installatie en het netwerk, ongeacht de reden; bijvoorbeeld de stromen, de opslag- en overdracht volumes, de kwaliteit van de bekabeling,
- de prestaties verbonden aan een noodzakelijke upgrade van servers, besturingssysteem, software en/of applicaties naar een hogere release, wegens veroudering van het systeem ten gevolge van de productevolutie
- de prestaties uitgevoerd door de **Integrator**, als gevolg van een wijziging uitgevoerd door de **Klant** of een derde die niet is gemachtigd door de **Integrator**
- verplaatsingskosten voor interventies in het buitenland (buiten België)

6.6. De prestaties verbonden aan de diagnostests ter identificatie van defecten waarvan de herkomst en de oorzaken inherent zouden zijn aan de uitrustingen,

toepassingen en/of netwerken die door derden zijn geïnstalleerd en beheerd.

### 6.7. Verzendingskosten:

- de verzendingskosten van materieel teruggestuurd voor herstelling naar de **Integrator**;
- de kosten ten gevolge van beschadiging of verlies te wijten aan het transport van klein materieel dat de **Klant** verstuurt naar de **Integrator**.

Indien deze kosten worden gemaakt door de **Integrator**, zal hij ze factureren op basis van de gangbare prijzen en de voorwaarden die gelden op het ogenblik waarop hij deze kosten maakt.

## ART. 7 - AANVULLENDE VOORWAARDEN

7.1. Geen enkel defect en/of storing geeft aan de **Klant** het recht het contract te schorsen of te ontbinden. De rechten van de **Integrator** kunnen niet worden aangetast indien het gebruik van de installatie of van een deel daarvan onnodig of onmogelijk wordt voor de **Klant**.

7.2. De **Klant** garandeert aan de **Integrator** de toegang tot de installatie volgens de contractuele uurregeling. Bovendien stelt hij alle nodige middelen ter beschikking van de **Integrator** om deze fysisch en via telediagnose toegang te verlenen tot alle delen van de installatie.

7.3. De **Integrator** behoudt zich de mogelijkheid voor de rechten en verplichtingen die voor hem voortvloeien uit het onderhavige contract aan een derde over te dragen.

7.4. De **Integrator** zal zijn verplichtingen in het kader van het onderhavige contract slechts nakomen voor zover de interventies door hemzelf of onder zijn toezicht worden uitgevoerd.

7.5. De **Klant** verklaart dat hij de enige eigenaar is van de installatie of, indien dit niet het geval is, dat hij door de eigenaar of mede-eigenaar(s) werd gemachtigd om het onderhavige contract te ondertekenen.

7.6. De **Integrator** wordt eigenaar van alle onderdelen of uitrusting, teruggenomen bij een ruil in het kader van het onderhavige contract. Vervangingsapparatuur die door de **Integrator** ter beschikking wordt gesteld gedurende de reparatieperiode blijft eigendom van de **Integrator** en kan steeds door de **Integrator** omgewisseld worden met het herstelde apparaat.

7.7. In het kader van een huurcontract met derden is de vergoeding 'Managed Services Agreement' voor het materiaal omschreven in de bijzondere voorwaarden inbegrepen in het huurbedrag.



## BUSINESS

Vanaf het einde van het huurcontract zal de **Integrator** de vergoeding voor het Managed Services Agreement bij het begin van elk volgend semester, rechtstreeks factureren aan de **Klant**.

**7.8.** Wanneer de **Klant** een upgrade wenst te doen van een systeem zal deze tijdig en vooraf de **Integrator** hiervan schriftelijk informeren.

### ART. 8 – AANSPRAKELIJKHEDEN

**8.1.** De in het kader van het onderhavige contract geleverde prestaties vormen geen garantie voor de ononderbroken werking van de installatie.

**8.2.** De **Integrator** 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.

**8.3.** In geval van rechtstreekse of onrechtstreekse aansluiting op een operator of een dienstenbedrijf via interfaces en/of signalisaties, zelfs wanneer zij gestandaardiseerd zijn op nationaal of Europees niveau, is het mogelijk dat de kwaliteit van de verbindingen en/of de diensten niet kan worden gewaarborgd. De **Integrator** kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een eventuele ontoereikende kwaliteit en/of een vermindering van de diensten kwaliteit, en evenmin voor enig financieel verlies of enige winstderving voortvloeiend uit een niet-aangepaste routing of programmering

**8.4** Indien de installatie gebruik maakt van het net en/of van de bekabeling van de **Klant**, garandeert deze laatste de kwaliteit en de capaciteit die voor de goede werking van de installatie vereist zijn.

**8.5.** Indien de **Klant** de optie 'Telephony Fraud Protection' neemt van het Managed Services Agreement, zal de **Integrator**, in afwijking van artikel 8.2, de **Klant** vergoeden voor de financiële verliezen ten gevolge van een inbraak op de installatie door derden, die veroorzaakt werd door een fout van de **Integrator**. Deze schadeloosstelling zal maximaal € 30.000,00 bedragen, met een vrijstelling van € 250,00. Hiertoe dient de **Klant** een aanvraag tot schadeloosstelling conform de aangifteprocedure bij de **Integrator** in te dienen.

### ART. 9 - OPZEGGING

**9.1.** Elk van beide partijen kan het contract opzeggen op de volgende vervaldag door middel van een aangetekend schrijven verstuurd ten laatste drie maanden vóór deze vervaldag.

**9.2.** Het contract eindigt van rechtswege op het ogenblik van de definitieve buitendienststelling van de Installatie. De datum waarop het systeem als 'uit dienst' wordt beschouwd kan nooit vroeger zijn dan de datum waarop de **Integrator** officieel op de hoogte werd gesteld door de **Klant**.

**9.3.** In geval van een definitieve buitendienst-stelling van de Installatie, 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 dienstencontract

**9.4.** In geval er een Software Subscription van toepassing is die inbegrepen is in dit Managed Services Agreement, zal bij vroegtijdige beëindiging van deze laatste het saldo van de nog resterende periodes voor de Software Subscription volledig in rekening gebracht worden, zelfs als deze de looptijd van het Managed Services Agreement overschrijdt.

### ART.10 - ONTBINDING

**10.1.** Ongeacht eender welk rechtsmiddel met het oog op het innen van de verschuldigde bedragen, heeft de **Integrator** het recht het contract eenzijdig te ontbinden, ten nadele van de **Klant**, per aangetekend schrijven, in de volgende gevallen:

- het niet betalen van een van de bedragen verschuldigd krachtens het onderhavige contract, zeven dagen na het verzenden van een aangetekende brief van ingebrekestelling, die zonder gevolg is gebleven;
- het niet naleven van een van de bepalingen van het onderhavige contract;
- wanneer de **Klant** in staat van staking van betaling is, bankroet, faillissement of in staat van onvermogen.

**10.2.** In de gevallen vermeld in Artikel 10.1. is de **Klant** een forfaitaire en onherleidbare vergoeding verschuldigd, gelijk aan de vergoeding voor de lopende periode tot de eerstvolgende vervaldag van het contract. Deze vergoeding kan echter niet lager zijn dan de vergoeding voor 3 maanden aansluiting tot het dienstencontract en niet hoger dan de vergoeding voor 24 maanden aansluiting tot het dienstencontract.