

Service Level Agreement

1. Guest Flow B.V., gevestigd aan de Neon 27 i, 4751 XA te Oud Gastel, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 91588022. Hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door dhr. P. van Bolhuis, hierna te noemen: 'Guest Flow',

en,

2. **NAAM**, gevestigd aan de **ADRES**, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: **XXX**. Hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door **NAAM**, hierna te noemen: 'Licentienemer',

Hierna gezamenlijk te noemen: "Partijen".

Overwegende het volgende:

- Licentienemer behoefte heeft aan software met betrekking tot horecawerkzaamheden van Guest Flow en dat Licentienemer voor de levering en onderhoud van deze software Guest Flow heeft benaderd;
- Deze overeenkomst als SLA wordt aangemerkt, waarin de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken omtrent de dienstverlening van Guest Flow aan Licentienemer wordt vastgelegd;
- In de SLA meetbare en beïnvloedbare indicatoren worden omschreven omtrent de servicelevels van Guest Flow;

Komen het volgende overeen:

Artikel 1. Dienstverlening applicatie

1. De dienstverlening van Guest Flow voor deze specifieke SLA betreft het beschikbaar stellen en onderhouden van software die aan Licentienemer in gebruik is gegeven in het kader van diens horecawerkzaamheden zoals een kassasysteem, een digitale menukaart en een keukenscherm. Daarnaast biedt Guest Flow ondersteuning bij mogelijke incidenten in of bij het gebruik van de software.
2. Algemeen onderhoud bestaat uit het volgende:
 - a. Het beschikbaar houden van de geleverde software en de daaruit voortvloeiende data;
 - b. Preventief onderhoud aan de software;
 - c. Het opsporen en herstellen van storingen in de software;
 - d. Advisering inzake levering en installatie van upgrades;
 - e. Het beschikbaar maken van updates.
3. Aanvullend onderhoud bestaat uit het volgende:
 - a. Alle in het vorige lid genoemde onderhoudswerkzaamheden, maar dan met betrekking op upgrades. Te denken valt aan: uitbreidingen, nieuwe modules en maatwerk voor de software.
4. Functioneel support en beheer bestaat uit:
 - a. Helpdesk en ondersteuning via telefoon, e-mail en/of online support (zie art. 3 lid 2);
 - b. Follow-up op helpdesk meldingen;

- c. Het signaleren van trends, vaak voorkomende problemen, onderlinge verbanden en oorzaken;
- d. Bewaking van de opslag- en verwerkingscapaciteit van de infrastructuur en het signaleren van capaciteitsproblemen;
- e. Het op verzoek van Licentienemer aanpassen van de software;
- f. Uitleg over nieuwe functionaliteit.

Artikel 2. Duur en vergoedingen

1. Deze SLA wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en zal ingaan per **DATUM**. **OF** Deze SLA wordt aangegaan voor de duur van 1 (één) jaar en zal ingaan per **DATUM**. Indien Licentienemer niet uiterlijk 1 (één) maand voor afloop van de Overeenkomst Schriftelijk opzegt, dan zal deze SLA stilzwijgend worden verlengd voor dezelfde duur en onder zelfdevoorwaarden.
2. De SLA is door beide Partijen op te zeggen tegen het einde van een betaalperiode. Dat wil zeggen dat Partijen deze SLA **jaarlijks/maandelijks** kunnen opzeggen.
3. Partijen hebben elk afzonderlijk het recht om met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een buitengerechtelijke verklaring de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien de andere partij een verzoek indient tot wettelijke schuldsanering, indien voor de andere partij faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd dan wel indien de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard of aan haar surseance van betaling wordt verleend of indien de onderneming van die andere partij wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen.
4. Partijen hebben daarnaast elk afzonderlijk het recht om met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, middels een buitengerechtelijke verklaring de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit deze overeenkomst, indien:
 - a. nakoming blijvend onmogelijk is; of
 - b. de tekortschietende partij de tekortkoming niet binnen 30 (dertig) dagen naar tevredenheid van de andere partij heeft hersteld na daartoe schriftelijk door de andere partij te zijn aangemaand door middel van een daartoe strekkende ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn tot nakoming.
5. Licentienemer zal aan Guest Flow jaarlijks een licentiebedrag voor de software verschuldigd ter hoogte van €**XXX**, - (exclusief BTW). **OF** Licentienemer zal aan Guest Flow maandelijks een licentiebedrag voor de software verschuldigd zijn ter hoogte van €**XXX**, - (exclusief BTW).
6. Betaling voor de verschuldigde bedragen vindt plaats op basis van een automatische incasso, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
7. Voor de door Licentienemer eventueel verlangde bijkomstigheden, welke niet vallen onder de werkzaamheden of de bandbreedte van de servicelevels, zoals bijvoorbeeld meerwerk, overwerk of reiskosten, geldt dat deze door Guest Flow aan Licentienemer in rekening kunnen worden gebracht.
8. Guest Flow heeft het recht om voor de volgende jaren de genoemde bedragen in deze SLA per 1 januari jaarlijks te verhogen met een algehele prijscorrectie. Hierbij zal de MSCI World Software & Services Index worden aangehouden.

9. De overeengekomen bedragen zijn gebaseerd op kostprijsbepalende factoren op het moment van het sluiten van deze SLA. Guest Flow heeft het recht om wijzigingen in kostprijsbepalende factoren door te berekenen aan Licentienemer. Voor zover Guest Flow hier in redelijkheid geen invloed op heeft kunnen uitoefenen. Zulks met een maximum tot 20% van het oorspronkelijke bedrag.

Artikel 3. Helpdesk

1. Guest Flow zorgt voor een helpdesk die fungeert als integraal aanspreekpunt voor alle incidenten met betrekking tot het gebruik van de software. Een coördinator zal namens Licentienemer incidenten aan de helpdesk van Guest Flow melden.
2. Incidenten kunnen altijd per e-mail worden gemeld op support@guestflow.nl. Tijdens kantoortijden zijn incidenten ook telefonisch te melden op **NUMMER**.

Artikel 4. Service windows en servicelevels

1. Partijen komen de volgende service windows overeen:

Omschrijving	Service window
Monitoring	24 uur x 7 dagen
Serviceperiode	Werkdagen tussen 09:00 - 17:00 uur
Bereikbaarheid helpdesk	Werkdagen tussen 09:00 - 19:00 uur Zaterdagen tussen 11:00 – 19:00 uur
Oplossen van storingen	Werkdagen tussen 09:00 - 23:00 uur Zaterdagen tussen 11:00 – 19:00 uur Zondagen tussen 11:00 – 23:00
Uitvoering van (standaard)wijzigingen	Werkdagen tussen 09:00 - 17:00 uur
Wijzigingen met verstoring van functionaliteit in opdracht van Licentienemer	Werkdagen tussen 09:00 - 17:00 uur
Onderhoudswerkzaamheden	Werkdagen tussen 09:00 - 17:00 uur

2. De uptime van de software is minimaal 99.95%. De uptime is niet van toepassing indien enig of niet naar behoren functioneren van de software wordt veroorzaakt door gebrekkig functioneren van een (VPN-)verbinding of een andere buiten de invloed van Guest Flow liggende oorzaak.
3. Onder 'werkdagen' wordt verstaan: de dagen maandag tot en met vrijdag met uitsluiting van de in Nederland algemeen erkende feestdagen.
4. Iedere storing zal op grond van zijn aard en gevolgen voor het gebruik van de software worden ingedeeld in een bepaalde prioriteitscategorie op grond van de in de 'Prioriteitentabel' genoemde criteria. In geval van een geschil prevaleert de classificering welke Guest Flow naar haar eigen inzicht aan de storing toekent.
5. Reparaties worden verricht binnen de vastgelegde reactie- en hersteltijden zoals afgesproken in deze SLA.

Prioriteitentabel storingen

Prioriteit	Betekenis
1	De software is niet beschikbaar en/of functioneert volledig niet (kritiek)
2	Gedeeltelijke verstoring van de beschikbaarheid en/of van de functionaliteit van de software (hoge prioriteit)
3	Consequent beperkte verstoring zonder dat dit leidt tot een onwerkbaar situatie (middel)
4	Sporadische problemen zonder directe gevolgen voor Licentienemer (lage prioriteit)

Servicelevels

Reactietijd: Guest Flow zal na ontvangst van de melding van de storing tijdens kantooruren een inhoudelijke reactie sturen binnen de volgende termijnen:

Prioriteit	Reactietijd	Toelichting
1	2 uur	De storing wordt na melding binnen de reactie- en hersteltijd opgelost met inachtneming van het geldende service window.
2	4 uur	De storing wordt na melding binnen de reactie- en hersteltijd opgelost met inachtneming van het geldende service window.
3	8 uur	De storing wordt na melding binnen de reactie- en hersteltijd opgelost met inachtneming van het geldende service window.
4	12 uur	De storing wordt na melding binnen de reactie- en hersteltijd opgelost met inachtneming van het geldende service window.

Hersteltijd: Guest Flow zal nadat inhoudelijk reactie op de melding is gestuurd tot een oplossing van de storing komen binnen de volgende termijnen:

Prioriteit	Hersteltijd	Toelichting
1	6 uur	De melding wordt, met inachtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na de melding, opgelost.
2	12 uur	De melding wordt, met inachtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na de melding, opgelost.
3	48 uur	De melding wordt, met inachtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na de melding, opgelost.
4	92 uur	De melding wordt, met inachtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na de melding, opgelost.

Artikel 5. Contactpersonen en overleg

1. Alle communicatie en overleg omtrent deze SLA vindt plaats tussen de contacten van Partijen. Dit betreffen **CONTACTEN INVULLEN**.
2. Partijen dienen onverwijld melding te doen aan elkaar van wijzigingen in hun organisatie of systemen, welke van invloed kunnen zijn op de dienstverlening zoals neergelegd in deze SLA.

Artikel 6. Maatwerk software

1. Wanneer Licentienemer maatwerk wenst te laten verrichten door Guest Flow, welke niet is opgenomen in deze SLA dan zullen Partijen hierover samen in overleg treden.
2. Aparte projecten/opdrachten binnen deze onderliggende SLA kunnen (schriftelijk) apart worden overeengekomen tegen het geldend uurtarief van €XX,-.

Artikel 7. Wijzigingsprocedure

1. De wijzigingsprocedure is bedoeld om verzoeken van Licentienemer over wijzigingen, verbeteringen en nieuwe functionaliteit in goede banen te leiden.
2. Guest Flow zal binnen 5 (vijf) werkdagen de complexiteit bepalen en aangeven wat de verwachte realisatietermijn zal zijn, alsmede de eventuele bijbehorende kosten noemen.
3. Verzoeken om wijzigingen, verbeteringen of nieuwe functionaliteit zullen door Licentienemer aan Guest Flow worden toegezonden per e-mail. Guest Flow bepaalt daarna of het wijzigingsverzoek van eenvoudige of complexe aard is. Hiervoor geldt de richtlijn zoals omschreven in de onderstaande tabel. Guest Flow is echter gerechtigd om hiervan af te wijken, indien en voor zover dat naar haar eigen ervaring en/of inzicht noodzakelijk is.

Type	Voorbeeld
Eenvoudig	Wijzigingen van eenvoudige aard, zoals tekstuele wijzigingen.
Complex	Functionele toevoegingen en wijzigingen.

Artikel 8. Software-specifieke afspraken

1. Het is Licentienemer niet toegestaan om de software aan te laten passen door derden, zonder dat Guest Flow hier voorafgaande schriftelijke toestemming voor heeft gegeven.
2. In afwijking van het vorige lid kan Licentienemer kan personen binnen zijn organisatie aanwijzen welke een eigen beheerdersaccount krijgen met gepersonaliseerde bevoegdheden.
3. Licentienemer is zelf verantwoordelijk voor het up to date houden van de gebruikersaccounts. Iedere medewerker of andere ondergeschikte van Licentienemer zijn zelf verantwoordelijk voor de bescherming zijn/haar gebruikersnaam en wachtwoord, alsmede voor onbevoegd gebruik. Guest Flow is niet verantwoordelijk voor enig misbruik hiervan.

Artikel 9. Slotbepalingen

1. Guest Flow behoudt zich het recht voor om 2 (twee) keer per jaar deze SLA te wijzigen. In dat geval zal Guest Flow de Licentienemer tijdig informeren over de wijzigingen of aanvullingen
2. Partijen kunnen gezamenlijk deze SLA altijd wijzigen. Eventuele wijzigingen, en ingang daarvan, moeten Partijen schriftelijk overeenkomen.
3. Op deze SLA zijn de algemene (licentie)voorwaarden van Guest Flow van toepassing.
4. Indien er strijdigheid bestaat tussen de algemene (licentie)voorwaarden en deze SLA, prevaleren de afspraken uit deze SLA.

Bij deze in tweevoud ondertekend:

Guest Flow:

Licentienemer:

.....
Naam:

Datum:

Plaats:

.....
Naam:

Datum:

Plaats: