

## **Levering en Service Level Agreement (SLA) voor 'Easyflor Backoffice & -Webshop Software'. Zonder High availability.**

### Wat kunt u van ons verwachten?

#### Levering van de Easyflor software:

- De levering van Easyflor Backoffice en/of -webshop software (hierna: Easyflor software), wordt geleverd door Easyflor BV (hierna: Leverancier).
- De levering van de Easyflor software is op basis van Software-As-A-Service (hierna: SaaS)
  - SaaS, is software die als een online dienst wordt aangeboden. Uw bedrijf en/of medewerkers hoeft de software niet aan te schaffen, maar sluit een huurcontract per maand af tegen een vast bedrag per maand en per (gelijktijdig ingelogde) gebruiker. Leverancier zorgt voor de online-installatie, onderhoud, beheer, ontwikkelingen.
  - Uw bedrijf en/of uw medewerkers (hierna: Klant) benaderen de software over het internet via een browser, naar een voor u aangemaakt eigen webadres.
- Uitvoering van de opdracht(en):
  - Opdracht volgens projectomschrijving
  - Levering volgens aangeboden projectvoorstel
  - Implementatie volgens gemaakte projectuitwerking/implementatieplan
- Onderhoud, doorontwikkeling en support volgens deze Service Level Agreement (hierna: SLA).
- Klant is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging en geheimhouding van uw inloggegevens.
- Klant dient Leverancier te waarschuwen ten aanzien van elk frauduleus of anderszins onrechtmatig gebruik van zijn inloggegevens. Inloggegevens mogen niet aan derde partijen worden doorgegeven.

#### Onderhoud van de software:

- Doorontwikkeling:
  - Onder het doorontwikkeling van de Easyflor software wordt verstaan: het maken van nieuwe- of gewijzigde functionaliteiten in de software.
  - De doorontwikkelingen van de software zijn gericht op het verdelen en verhandelen van bloemen/planten/bloemisterij-artikelen.
  - De doorontwikkelingen kunnen door Klant aangevraagd worden, bij voorkeur schriftelijk via een email -of ticket.
  - Daarnaast zullen door Leverancier zelf ook doorontwikkelingen doorgevoerd worden.
  - De doorontwikkelingen zullen volledig en alleen door Leverancier op prioriteit en wenselijkheid beoordeeld worden.
  - Binnen de doorontwikkeling van de software zal door Leverancier een onderscheid gemaakt worden tussen de doorontwikkeling van de software die geschikt is voor alle klanten en het maken van een doorontwikkeling voor één specifieke klant.
  - De doorontwikkelingen voor alle klanten zullen binnen nieuwe versies uitgebracht worden.
  - De doorontwikkelingen voor één klant zullen als 'Maatwerk werkzaamheden' behandeld worden.
  - Doorontwikkelingen die door één klant worden gewenst, voordat deze functionaliteit in een nieuwe versie zal worden opgeleverd, zullen als 'Maatwerk werkzaamheden' behandeld worden.
- Nieuwe versies:
  - Nieuwe versies vallen binnen het standaard onderhoudsprogramma. Leverancier zal kosteloos nieuwe versies/modules van de software ontwikkelen, die zij naar eigen inzicht en planning uitbrengt.
  - De nieuwe versies/modules van de software worden kosteloos geleverd, wanneer Klant geen ingrijpend Maatwerk in uw software heeft laten ontwikkelen.
  - Indien Klant ingrijpend Maatwerk in uw software heeft laten uitvoeren en Klant wilt deze laten upgraden met een nieuwe versie of functie dan zal dit in sommige gevallen op basis van 'Maatwerk werkzaamheden' behandeld worden.
  - Indien gewenst, zal Leverancier zorg dragen voor de opleiding van uw medewerkers voor het gebruik van de nieuwe versie. Opleiding zal als 'Support werkzaamheden' behandeld worden.
  - De Support welke samenhangen met de levering, installatie en implementatie van de nieuwe versies zullen als 'Support werkzaamheden' behandeld worden.

#### Hosting omgeving:

- Onder hosting wordt verstaan: het leveren van een Shared Hosting service als platform voor de werking van de Easyflor software. Een onderdeel van deze service behelst het beheer en de beveiliging van het hostingplatform, alsook de monitoring van netwerk activiteiten en server status.
  - De beschikbaarheidsgarantie van de shared hosting service is 99%, exclusief gepland

- onderhoud.
- De Easyflor software draait op drie serveromgevingen synchroon.
- Bij uitval van de server, wordt automatisch de software op een andere server opgestart, indien dit technisch niet belemmerd wordt.
- Onderhoud
  - Het Onderhoud van de hostingsservers en Datacenter, valt binnen het standaard onderhoudsprogramma en zal door de Leverancier periodiek uitgevoerd worden. Dit Onderhoud betreft ondermeer de onderstaande zaken:
    - het onderhouden van de webservers
    - het oplossen van storingen in de webservers
    - het uitbreiden en vervangen van de webservers
  - Leverancier ontleent zicht het recht onderhoud te plegen op door ons aangegeven tijdstippen, voor gepland onderhoud welke minimaal 48 uur van tevoren aan Klant gemeld is.
- Backup
  - Backup valt binnen het standaard onderhoudsprogramma. Dagelijks wordt er een backup van de software gemaakt. Een backup wordt gemaakt van elke file, die niet is gelocked of in gebruik is door een proces. De backup van de Shared Hosting omgeving van een klantomgeving wordt 5 dagen bewaard. Van de huidige dag wordt elk uur een backup gemaakt, van de voorliggende dagen wordt een dag-backup gemaakt.

#### Externe koppelingen:

- Een organisatie in de bloemenbranche met klantprocessen op basis van elektronische communicatie heeft vaak één of meerdere softwarekoppelingen ingericht met de buitenwereld. Deze koppelingen kunnen op de volgende wijze gemaakt worden:
  - Op basis van Florecom standaard (e-trade/VMP)
    - Het onderhoud van de standaard Florecom koppelingen van de laatst uitgebrachte versie en twee versies eerder, valt binnen de het standaard onderhoudsprogramma.
  - Op basis van op 'Maatwerk werkzaamheden'
    - Het onderhoud van maatwerk koppelingen zal als 'Maatwerk werkzaamheden' behandeld worden.
- Externe software -of productkoppelingen zullen alleen via Easyflor Backoffice aan de webshop gekoppeld worden.
  - Het maken van een koppeling van de Easyflor software naar een andere software-omgeving, wordt behandeld als 'Maatwerk werkzaamheden'.
- Betaalinformatie zal alleen via een Pay-Provider vanuit de webshop gekoppeld worden.
  - Pay-Providers welke op verzoek van Klant aangesloten moeten worden, zullen als 'Maatwerk werkzaamheden' behandeld worden.

#### Technische en gebruikers ondersteuning:

De Technische en gebruikers ondersteuning op het gebied van de Easyflor software omvat de volgende onderdelen:

- Gebruikers ondersteuning
  - Gebruikers ondersteuning is het ondersteunen van softwaregebruikers in het gebruik en inrichting van de software.
  - Supportverzoeken hiertoe kunnen door een Easyflor consultant bij Klant op locatie of op afstand uitgevoerd worden. De supporttijd zal als 'Support werkzaamheden' behandeld worden.
- Telefonische Ondersteuning
 

Leverancier draagt zorg voor telefonische ondersteuning, tijdens haar normale kantooruren (maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 17.00 uur uitgezonderd algemeen erkende feestdagen). Deze ondersteuning is bedoeld om een eerste advies uit te brengen aan deskundige, daartoe opgeleide werknemers van Klant. Voorwaarde hiertoe is dat Klant ervoor zorg draagt dat er voldoende van deze werknemers en/of dergelijke bevoegde personen zijn, die goed opgeleid zijn in het gebruik van de software.

  - Indien er gebeld wordt voor een vraag over inrichting van de software, of support bij aanpassingen in de inrichting van de software, dan zal de supporttijd als 'Maatwerk werkzaamheden' behandeld worden.
- Calamiteiten ondersteuning
  - Voor calamiteiten is Leverancier 24/7 telefonisch bereikbaar. Calamiteiten zijn technische storingen in de software of serveromgeving, die een normale werking met de Easyflor software dusdanig verstoort, zodat het bedrijfsproces van Klant geen voortgang kan vinden.
    - Deze calamiteiten zullen op basis van best-effort afgehandeld worden.

- Indien er gebeld wordt voor een calamiteit in de software, dan zal de supporttijd op basis van service behandeld worden.
  - Indien er gebeld wordt voor een calamiteit, maar achteraf blijkt dit geen calamiteit te zijn, maar een configuratiefout in de software door een medewerker van Klant, dan zal de supporttijd als 'Support werkzaamheden' behandeld worden.
- Foutcorrectie
  - Leverancier zal zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, zulks met inachtneming van de belangen van Klant, problemen met betrekking tot de mogelijkheden van de software en mogelijke fouten of gebreken aan de software oplossen of herstellen.
  - Wanneer zich technische storingen voordoen met de Easyflor software of serveromgeving waardoor Klant in ernstige mate wordt verhinderd het gebruik daarvan voort te zetten, zal de Leverancier dergelijke problemen met hoogste prioriteit oplossen, zonder dat Klant voor de oplossing van bedoelde problemen hoeft te wachten op een nieuwe versie van de software.
  - Leverancier zal problemen, fouten of gebreken van minder ernstige aard, die bedoeld gebruik niet verhinderen, in de regel oplossen en herstellen door die oplossing of dit herstel in een volgende versie van de software op te nemen.
- Beperkingen:
  - De support zal slechts worden verleend voor de laatste twee versies van de Software.
  - De support zal niet worden uitgevoerd voor de Software indien:
    - het defect of de fout het gevolg is van enig onbevoegd gebruik, verandering, aanpassing, combinatie of wijziging van de Software door enigerlei persoon, firma of maatschappij niet afkomstig van Easyflor.
    - het defect of de fout veroorzaakt is door het gebruik van de Easyflor Software op of met apparatuur of programma's of verbindende machines zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier
    - er sprake is van ernstig foutieve gebruik van het Easyflor Software door Klant en of zijn Gebruikers.
    - Klant in gebreke blijft ten aanzien van enigerlei bepaling van de Overeenkomst of Algemene Voorwaarden van Leverancier.

#### Opleidingswerkzaamheden:

- Bij de inrichting en ingebruikname van de software (hierna: Implementatie), zal een opleiding gegeven worden in de vorm van enkele workshops, het niveau van deze opleiding is starters/introductie.
- Persoonlijke support voor uitleg in inrichting van de software wordt gezien als opleidingswerkzaamheden.
- Het is mogelijk om klassikaal een opleiding te volgen voor Klant.
- Opleidings werkzaamheden worden gezien als 'Support werkzaamheden'.

#### Layout werkzaamheden:

- Layout en styling werkzaamheden in de webshop, aan overzichten, documenten en stickers/labels, kunnen door Klant aangevraagd worden en zullen als 'Maatwerk werkzaamheden' behandeld worden.

#### 'Maatwerk werkzaamheden':

- Onder 'Maatwerk werkzaamheden' wordt verstaan: de werkzaamheden welke benodigd voor het maken van een software aanpassing of het leveren van enigerlei Support voor één specifieke klant.
- Maatwerk is een reeds opgeleverde software aanpassing dat specifiek voor één specifieke klant ontwikkeld is.
- Deze werkzaamheden zullen altijd aan Klant berekend worden.
  - Dit kan op basis van voorafgesproken fixed-price of op basis van nacalculatie zijn.
  - 'Maatwerk werkzaamheden' zullen berekend worden op basis van de dan geldende uurtarieven welke op het aan Klant uitgebrachte voorstel vermeld staan.

#### 'Support werkzaamheden':

- Onder 'Support werkzaamheden' wordt verstaan: de werkzaamheden welke benodigd zijn voor het ondersteunen, uitleggen, configureren, inrichten of begeleiden van het softwaregebruik van één specifieke klantsituatie.
  - Deze werkzaamheden zullen altijd aan Klant berekend worden.
    - Dit kan op basis van voorafgesproken fixed-price of op basis van nacalculatie zijn.
    - 'Support werkzaamheden' zullen berekend worden op basis van de dan geldende uurtarieven welke op het aan Klant uitgebrachte voorstel vermeld staan.

Betaling:

- De in het voorstel genoemde tarieven zijn exclusief het geldende BTW tarief.
- U dient, conform de op de factuur vermelde condities, zorg te dragen voor betaling binnen 14 dagen nadat Klant de betreffende factuur heeft ontvangen.
- In het geval van wanbetaling, wangedrag of contractbreuk heeft Leverancier het recht de geleverde diensten uit te schakelen zonder schadeloosstelling. In geval van een betalingsachterstand schakelt Leverancier tevens een incassoburo in waarvan de kosten op aan Klant verhaald zullen worden.

Algemene Voorwaarden:

- Leverancier hanteert de Nederland ICT Voorwaarden van de branchevereniging ICT~Office, deze maken integraal onderdeel uit van deze SLA, met dien verstande dat in geval van strijdigheid hetgeen bepaald is in deze SLA prevaleert.