



## Service Level Agreement Quest Forecast – November 2021

Deze service level agreement (“SLA”) is onderdeel van de Algemene Voorwaarden en bevat de voorwaarden die Quest Forecast verbindt aan het gebruik van haar software. De SLA bevat onder andere de service levels voor de dienstverlening en overige voorwaarden voor gebruik, ondersteuning en de verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Quest Forecast. In geval van strijd tussen een bepaling van de Algemene Voorwaarden en deze SLA, prevaleert de bepaling van de SLA. Definities gehanteerd in de Algemene Voorwaarden zijn van overeenkomstige toepassing op deze SLA, tenzij daar in deze SLA expliciet van wordt afgeweken.

### 1. Definities

- In dit hoofdstuk worden de volgende afkortingen gebruikt, waaraan de daarachter gegeven betekenis wordt toegekend:
- 1.1 Applicatie(s): de computerprogrammatuur die onderwerp is van de Overeenkomst en die uitsluitend als SaaS-dienst ter beschikking wordt/worden gesteld.
  - 1.2 Beheerder: een aangewezen persoon bij Opdrachtgever waaraan Quest Forecast de eerste toegang wordt verleend tot de Applicatie. Deze persoon kan vervolgens zelf Gebruikers aanmaken.
  - 1.3 Gebruiker(s): door Opdrachtgever geautoriseerde perso(o)n(en) die de Applicatie kan/kunnen gebruiken.
  - 1.4 Infrastructuur: de door Quest Forecast gebruikte datacommunicatiefaciliteiten en software voor het leveren van de Applicatie.
  - 1.5 Release: een update van de Applicatie binnen een specifieke versie van deze Applicatie, waarin eventuele Storingen zijn hersteld en/of extra configuraties zijn geüpdatet, dan wel nieuwe modules of functionaliteiten zijn toegevoegd.
  - 1.6 SaaS: Software as a Service.
  - 1.7 SaaS-dienst: het beschikbaar maken van Applicatie(s) die is/zijn geïnstalleerd op de Infrastructuur op een door Quest Forecast gekozen locatie door middel van remote toegang aan meerdere klanten tegelijk.
  - 1.8 Service Desk: dienst van Quest Forecast voor ondersteuning van het gebruik van de Applicatie(s).
  - 1.9 Storing: een direct aan de SaaS-dienst toe te wijzen probleem dat het normale gebruik van de Applicatie belemmert, of het anderszins niet functioneren conform specificaties als beschreven in de documentatie van de SaaS-dienst.
  - 1.10 Versie: iedere versie van de Applicatie die van tijd tot tijd door Quest Forecast wordt vrijgegeven en waarin de voorafgaande Releases zijn verwerkt, alsmede nieuwe of herziene functionaliteit kan zijn opgenomen.

### 2. Toegang tot de Applicatie en gebruiksrecht

- 2.1 Voor het gebruik van de Applicatie maakt Quest Forecast een URL aan voor Opdrachtgever en zal Quest Forecast zorgdragen voor de toegang van de Beheerder. Vervolgens kan een Beheerder zelf Gebruikers aanmaken die de Applicatie ook kunnen gebruiken. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het vertrouwelijke gebruik van de gebruikersnaam en het wachtwoord en aansprakelijk voor (de gevolgen van) eventueel misbruik daarvan.
- 2.2 Quest Forecast is gerechtigd de toegang tot de Applicatie te blokkeren indien Opdrachtgever niet tijdig haar facturen betaalt, in geval van niet-geautoriseerd gebruik of misbruik van de SaaS-dienst door Opdrachtgever en/of bij gebruik van de SaaS-dienst door inbreuk van derden. Indien dit met het oog op de urgentie van het geval in redelijkheid mogelijk is, zal Quest Forecast voorafgaand aan een blokkade Opdrachtgever hierover informeren. Quest Forecast zal wegens blokkering in voornoemde gevallen nimmer tot enige schadevergoeding jegens Opdrachtgever gehouden zijn.
- 2.3 Opdrachtgever mag binnen zijn eigen organisatie toegang verlenen tot de Applicatie aan Gebruikers voor gebruik daarvan ten behoeve van de eigen organisatie. Indien het gebruiksrecht na schriftelijke toestemming van Quest Forecast ook uitstrekt tot gebruik door derden, dan is dit onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en is Opdrachtgever volledig aansprakelijk voor de eventuele gevolgen hiervan indien niet in overeenstemming met de geldende afspraken tussen Quest Forecast en Opdrachtgever wordt gehandeld. Opdrachtgever zal in het bijzonder alle passende maatregelen nemen om te voorkomen dat derden kopieën van computerprogrammatuur of delen daarvan maken en deze kopieën onder zich houden of openbaar maken.
- 2.4 Het gebruiksrecht omvat uitsluitend gebruik van/toegang tot de overeengekomen Applicatie op de Infrastructuur. Het gebruiksrecht omvat uitdrukkelijk geen recht tot gebruik van de Applicatie(s) op computersystemen anders dan de Infrastructuur. Het gebruiksrecht omvat het gebruik van de standaard in de Applicatie(s) aanwezige functionaliteiten zoals beschreven in de gebruikershandleiding (indien aanwezig) van de betreffende Applicatie. Het gebruiksrecht/recht op toegang is beperkt tot de duur van de Overeenkomst. Ieder verderstrekkend gebruik buiten het expliciet overeengekomen gebruiksrecht/toegangsrecht is niet toegestaan, behoudens afwijkende wettelijke rechten waarvan Partijen rechtens niet mogen afwijken.
- 2.5 Alle intellectuele eigendomsrechten en/of soortgelijke rechten op de Applicatie die aan Quest Forecast zijn toebedeeld, evenals de Applicatie zelf, en alle wijzigingen die er periodiek aan worden aangebracht, behoren toe aan Quest Forecast en gaan nooit over op Opdrachtgever.

### 3. Service Desk

- 3.1 Opdrachtgever kan Storingen of een melding melden via de Service Desk van Quest Forecast. Deze is op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur CET beschikbaar via [support@questforecast.com](mailto:support@questforecast.com).

### 4. Storing

- 4.1 In geval van een Storing is Quest Forecast gerechtigd de SaaS-Dienstverlening tijdelijk te onderbreken teneinde correctief onderhoud te verrichten.
- 4.2 Quest Forecast zal zich bij Storingen inspannen om te komen tot herstel van de beschikbaarheid van de Applicatie. In geval dat de oorzaak van de Storing bij Opdrachtgever ligt dan heeft Quest Forecast het recht om de kosten van haar inspanning in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

### 5. Reactie- en oplostijden

- 5.1 De volgende prioriteit wordt gegeven aan een Storing of andere melding via de Service Desk:



## Service Level Agreement Quest Forecast – November 2021

Categorie	Omschrijving	Prioriteit
Noodgeval	De werking van delen of het geheel van de software is niet beschikbaar, of is zo ernstig aangetast dat de software redelijkerwijs niet kan functioneren zoals bedoeld, en de situatie is een noodgeval	P0
Hoog	Essentiële functionaliteit van een deel of het geheel van de Applicatie wordt aangetast en/of veroorzaakt een ernstig en onmiddellijk verlies van de dienstverlening aan Opdrachtgever; er is geen redelijke oplossing beschikbaar. De bedieningscapaciteit van de getroffen systeemfunctie is nog steeds beschikbaar, maar mogelijk op een beperkte manier.	P1
Medium	Het probleem veroorzaakt een klein verlies van softwarefunctionaliteit die geen invloed heeft op de werking van de Applicatie.	P2
Low	Alle overige meldingen (geen sprake van een Storing)	P3

5.2 De Service Desk van Quest Forecast hanteert onderstaande respons- en oplossingstijden:

Prioriteit	Verwachte responstijd (eerste actie) op werkdagen	Verwachte oplossingstijd voor een redelijke oplossing	Verwachte oplossingstijd voor permanente oplossing
P0	Binnen 3 uur	20 business uren	-
P1	Binnen 6 uur	100 business hours	-
P2	Binnen 1 dag		Via roadmap releases
P3	Binnen 2 dagen	-	Via roadmap releases

5.3 Bovenstaande response- en oplostijden zijn enkel van toepassing indien Opdrachtgever gebruikmaakt van de betaalde dienstverlening van Quest Forecast na de proefperiode.

### 6. Back-ups, onderhoud en verbeteren Applicatie(s)

- 6.1 Quest Forecast zorgt voor regelmatige backups van de op haar Applicatie aanwezige content. De backups worden automatisch verwijderd na 30 kalenderdagen.
- 6.2 Quest Forecast voert onderhoud uit en zal zorgdragen voor het op regelmatige basis upgraden van de Applicatie door middel van het uitbrengen van Releases, Versies en vervangende Applicaties.
- 6.3 Opdrachtgever kan wensen voor aanpassingen van Applicaties kenbaar maken via de Service Desk. Quest Forecast zal deze wensen registreren en op basis van de totale klantvraag intern evalueren welke wensen in een volgende Release of Versie worden geïmplementeerd.

### 7. Wijziging voorwaarden

- 7.1 Quest Forecast heeft het recht de voorwaarden van dit hoofdstuk eenzijdig te wijzigen.

### 8. Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

- 8.1 Opdrachtgever draagt zorg voor de aanwezigheid van en is verantwoordelijk voor de bruikbaarheid van de basisvoorzieningen die nodig zijn aan de zijde van Opdrachtgever om toegang te krijgen tot de Applicatie.
- 8.2 Opdrachtgever draagt zelf de verantwoordelijkheid voor:
  - a) de juistheid en consistentie van de content die Opdrachtgever (dan wel de Beheerder of een Gebruiker) aanlevert voor de dienstverlening;
  - b) het inhoudelijke juiste gebruik, conform de (online) documentatie, van de Applicatie(s). Eventuele schade door het verkeerd of onbedoeld gebruiken van de Applicatie komt volledig voor rekening en risico van Opdrachtgever;
  - c) het beheer door de Beheerder van de toegang van de Gebruikers tot de Applicatie(s);
  - d) interne ondersteuning naar de Gebruikers;
  - e) onderhouden relevante gebruikerskennis.

### 9. Uitzonderingen

- 9.1 Quest Forecast is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor Storingen, voor zover deze samenhangen met, dan wel voortvloeien uit:
  - a) opzettelijk, voorwaardelijk opzettelijk of onzorgvuldig handelen dan wel nalaten van de zijde van Opdrachtgever of door Opdrachtgever aangewende derden;
  - b) het door Opdrachtgever of door Opdrachtgever aangewende derden verkeerd gebruiken van de Applicatie(s) dan wel het gebruiken voor een doel waar de Applicatie(s) niet voor bestemd is;
  - c) het niet beschikbaar zijn van het internet;
  - d) door Opdrachtgever gemaakte verbindingen met systemen die niet door Quest Forecast zijn goedgekeurd;



## Service Level Agreement Quest Forecast – November 2021

- e) niet-tijdig of niet-correct door Opdrachtgever uitvoeren van gebruikersinstructies die door Quest Forecast via gebruikelijke kanalen bekend worden gemaakt;
- f) problemen of storingen veroorzaakt door datacommunicatie, voor zover dat geen onderdeel uitmaakt van de Infrastructuur.