

Service Level Agreement (SLA)

1. Inleiding

Het doel van dit document is het definiëren van het serviceniveau dat Ubidata zal leveren tijdens het leveren van Ubidata Diensten aan de Klant.

2. Partijen

Deze Service Level Agreement ("SLA") maakt deel uit van het contract, hierna het "Contract", tussen

hierna de "Klant" en

Ubidata SA/NV, Frankstraat 79, 1040 Brussel, BE 0862.404.234, hierna "Ubidata",

en is van kracht vanaf _____ tot de beëindiging van het Contract.

3. Definities

(i) SaaS: Software as a Service is een software licentie- en leveringsmodel waarin de software wordt gehost door Ubidata en in licentie gegeven aan de klant op abonnementsbasis, waarbij de klant geen eigenaar is van de software. De Klant krijgt alleen toegang tot de applicatie via het internet.

(ii) SLA: deze Service Level Agreement tussen Ubidata en de Klant. Het is bedoeld om het niveau van beschikbaarheid en prestaties van de diensten die Ubidata garandeert aan de Klant te specificeren.

(iii) Downtime: De totale tijd gedurende welke de Dienst niet beschikbaar is.

(iv) Toegestane downtime: a) Geplande service en onderhoud waarover de Klant vooraf is geïnformeerd, of b) Andere downtime op verzoek van de Klant of met toestemming van de Klant.

(v) Beschikbaarheid: Beschikbaarheid van een Dienst betekent dat de Dienst beschikbaar is op het meetpunt. De beschikbaarheid wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

$$\text{Beschikbaarheid (\%)} = ((\text{AS} - \text{DT}) \times 100) / (\text{AS} - \text{PD})$$

AS = overeengekomen diensturen

PD = toegestane uitvaltijd

DT = uitvaltijd

4. Ubidata Dienst

De dienst bestaat uit:

1. een SaaS-applicatie die bestaat uit:
 - Gegevensopslag, gegevensverwerking en gegevensuitwisseling met de servers van de klant
 - Gegevenstoegang via de Track and Trace webinterface (zie Track And Trace on-line documentatie voor gedetailleerde beschrijving)
 - Een mobiele toepassing om te communiceren met logistieke operatoren en gegevens vast te leggen (optioneel)
2. Telematicatoestellen (optioneel) die gegevens registreren en verzenden naar de Ubidata-servers

5. Niveau van dienstverlening

5.1. Vastlegging en verzending van gegevens van het telematicasysteem

De volgende parameters voor het vastleggen en verzenden van gegevens zullen worden toegepast. Deze parameters kunnen gedurende de looptijd van het contract worden gewijzigd na overleg tussen Ubidata en de klant.

5.1.1. Posities en andere voertuiggegevens

| | Apparaat in beweging | Apparaat gestopt |
|---------------------------------|--|---------------------------------|
| Vastlegging van gegevens | <ul style="list-style-type: none"> ▪ bij elke significante (meer dan Y minuten) start en stop ▪ elke X minuten | Eenmaal per Z uur |
| Gegevensemissie | Bij het vastleggen van gegevens | Bij het vastleggen van gegevens |

X,Y,Z zijn parameters die bij aanvang van het contract met de klant moeten worden gedefinieerd.

Als het apparaat binnen 30 seconden geen netwerkcommunicatiekanaal kan krijgen, slaat het de gegevens op en probeert het opnieuw een verbinding tot stand te brengen bij het volgende emissieslot. In dit geval slaat het apparaat maximaal 500 posities op.

Deze parameters kunnen worden aangepast aan de behoeften van de klant. Aanpassingen leiden tot veranderingen in het stroomverbruik en de levensduur van de batterij.

5.2. Beschikbaarheid van SaaS-applicatie

Ubidata zal de Klant vierentwintig uur per dag en zeven dagen per week (24*7) toegang verlenen tot de 'SaaS-applicatie' zoals gedefinieerd in §4 (inclusief website en gegevensoverdracht met apparaten) tegen een beschikbaarheidspercentage van 99% per jaar.

5.3. Gegevensuitwisseling tussen Ubidata en de Klant

Indien er een gegevensuitwisseling wordt opgezet tussen Ubidata en de systemen van de Klant, is elke partij verantwoordelijk voor haar eindpunt. Het formaat kan niet worden gewijzigd zonder voorafgaande kennisgeving aan de andere partij met een opzegtermijn van één maand.

5.4. Uitsluitingen

Ubidata is niet verantwoordelijk voor downtime of underperformance of enige andere tekortkoming in de nakoming van het overeengekomen service level indien deze is veroorzaakt door een van de volgende omstandigheden en mits deze omstandigheid niet direct aan Ubidata is toe te rekenen.

- a) Fouten in de software van de klant
- b) Problemen op een mobiele telefoon die geen verband houden met de Ubidata-oplossingen (parameters niet goed gedefinieerd, GPS/4G uitgeschakeld, ...)
- c) Omstandigheden buiten de verantwoordelijkheid van Ubidata voor de Dienst, zoals een storing in de communicatie of andere producten of diensten van derden waarvoor Ubidata niet specifiek de verantwoordelijkheid heeft genomen.
- d) Alle andere omstandigheden waarvoor de Klant krachtens het Contract verantwoordelijk is.
- e) Virus of andere aanval op de beveiliging, ondanks dat Ubidata professionele beveiligingsmaatregelen heeft genomen, of elke omstandigheid die wordt aangeduid als overmacht of overeenkomstige beperkingen van aansprakelijkheid in het contract, of beperking van de toegang van de Klant tot de Dienst.
- f) Onderbreking van telecomnetwerk of internetprovider.

Ubidata stelt de Klant op de hoogte wanneer dergelijke gebeurtenissen zich voordoen en gevolgen hebben voor de Klant. Ubidata zal zich inspannen om het probleem op te lossen, de Klant te informeren en, indien relevant, alternatieven voor te stellen.

Tijd besteed aan problemen die niet onder de verantwoordelijkheid van Ubidata vallen, wordt in rekening gebracht tegen een uurtarief voor ondersteuning dat op jaarbasis wordt gecommuniceerd met de factuur voor de abonnementskosten. De klant kan een pakket vooruitbetaalde ondersteuningsuren krijgen tegen een lager tarief. Neem contact op met Ubidata voor een offerte.

6. Bewaring van gegevens

De ruwe gegevens zijn 8 weken online beschikbaar in de Ubidata Track & Trace interface of optioneel via Web Services toegang. De gegevens worden vervolgens gedurende 18 maanden gearchiveerd en zijn op aanvraag beschikbaar (zoektijd wordt per uur gefactureerd).

Dagelijkse, wekelijkse en maandelijkse kilometerstanden worden 2 jaar bewaard. Rij- en stopstatus, bewijs van aflevering worden één jaar bewaard.

Voor bepaalde diensten kunnen in speciale voorwaarden andere bewaartermijnen worden vastgesteld.

Alle gegevens zijn eigendom van de Opdrachtgever. Zonder schriftelijke toestemming van de Klant worden geen gegevens gedeeld met 3rd partijen. De gegevens kunnen door Ubidata worden gebruikt voor statistische en operationele doeleinden.

De gegevens zijn niet langer beschikbaar aan het einde van het contract en worden gewist. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om ze terug te halen zolang ze beschikbaar zijn.

7. Onderhouds- en wijzigingsberichten

Ubidata zal de datum en het tijdstip meedelen waarop Ubidata voornemens is de gehoste diensten onbeschikbaar te maken. De Klant begrijpt en stemt ermee in dat er gevallen kunnen zijn waarin Ubidata de Hosted Services moet onderbreken om de integriteit van de Hosted Services te beschermen als gevolg van beveiligingsproblemen, virusaanvallen, spam problemen of andere onvoorziene omstandigheden. Hieronder vindt u de onderhoudsvensters en hun definities:

Noodonderhoud

Deze wijzigingen worden onmiddellijk doorgevoerd, zonder enige kennisgeving vooraf; wij zullen de informatie echter kort na of tijdens de wijziging per e-mail meedelen.

Preventief onderhoud

Deze veranderingscontroles vinden plaats wanneer we een item in de omgeving ontdekken waarop we actie moeten ondernemen, om noodveranderingscontroles in de toekomst te voorkomen. Deze change controls zullen, indien mogelijk, meestal plaatsvinden tijdens lage piekuren, waarbij de piek wordt bepaald door onze netwerkmetriek. Informatie zal tijdig aan de klant worden meegedeeld.

Gepland onderhoud

Dit zijn change control's die gedaan worden aan:

- Ondersteuning van lopende product- en operationele projecten om optimale prestaties te waarborgen
- Implementeer niet-kritieke servicepacks of patches.
- Periodieke redundantietests.

Waar mogelijk zal gepland onderhoud 5 dagen van tevoren worden aangekondigd; bepaalde omstandigheden kunnen ons echter

verhinderen dit te doen, zoals een externe leverancier die een wijzigingscontrole aan Ubidata afgeeft, bijvoorbeeld het elektriciteitsbedrijf dat ons 48 uur van tevoren waarschuwt om stroomtests uit te voeren.

Ubidata is niet verantwoordelijk voor alle vereiste updates van software van derden, zoals Java, Flash, enz.

8. Apparaten installatie

De installatie van de apparaten wordt uitgevoerd door de Klant. Ubidata levert een gebruikershandleiding (zie bijlage 2) met richtlijnen voor de installateurs. Deze personen krijgen toegang tot een mobiele gebruikersinterface waarmee zij de installatie kunnen registreren (via een eenvoudige koppeling van de activareferentie en het apparaatnummer).

9. Beschikbare functies van de gebruikersinterface

De functies variëren naar gelang van het dienstverleningsniveau.

10. Beschikbaarheid van ondersteuning

o De ondersteuning is toegankelijk van 8.30 uur tot 17.30 uur Brusselse tijd tijdens werkdagen.

Definitie van reactietijd:

| Categorie Niveau | Criteria | Reactietijd |
|------------------|--|-------------|
| 1 | Ongeplande onderbreking waardoor de Diensten volledig onbeschikbaar worden (alle apparaten); geen work-around | 60 minuten. |
| 2 | Ongeplande onderbreking waardoor de diensten niet beschikbaar zijn voor een groot aantal apparaten); work-around beschikbaar | 4 werkuren |
| 3 | Diensten zijn niet beschikbaar voor een enkel apparaat of een klein percentage van de betrokken apparaten | 8 werkuren |
| 4 | Intermitterend probleem | 24 werkuren |

De reactietijd wordt gedefinieerd als de tijd die Ubidata nodig heeft om het probleem van de klant te onderkennen en eraan te werken.

De klant heeft de mogelijkheid om een hoger niveau van SLA te krijgen (lagere responstijd, lagere oplostijd,...). Neem contact op met Ubidata voor een offerte.

11. Communicatie tussen de Klant en Ubidata

Alle problemen moeten aan Ubidata worden gemeld via het e-mailadres support@ubidata.com. Dit adres is de ingang naar het Ubidata CRM Help-desk systeem en leidt tot het genereren van een support ticket en de follow-up daarvan. Alle stappen worden geregistreerd en aan de klant meegedeeld.

Grote incidenten (categorie 1 & 2), die betrekking hebben op de prestaties of de beschikbaarheid, moeten ook telefonisch worden gemeld bij het Ubidata support team: + 322 793 77 77.

De registratie van downtime en underperformance begint wanneer het incident door Ubidata is erkend. De Klant is ervoor verantwoordelijk dat de storing via de overeengekomen kanalen wordt gemeld en dat een relevante beschrijving van het probleem wordt meegedeeld (zie 14). Gebeurt dit niet, dan kan Ubidata zich niet verbinden tot het inzetten van middelen voor niet gespecificeerde problemen.

De communicatie vanaf de kantzijde moet worden beheerd door een persoon met kennis van de Ubidata-oplossing en, indien nodig, de coördinatie van het probleem aan de kantzijde. Ubidata beheert geen directe communicatie van individuele bestuurders.

De Klant wenst gecontacteerd te worden op de volgende telefoonnummers:

| Naam | Telefoonnummer |
|------|----------------|
| | |
| | |
| | |

12. Checklist bij de mededeling van een incident

1. Geef het niveau van het incident aan
2. In geval van vertraging van de gegevensuitwisseling:
 - a. Beschrijf het probleem
 - b. Welke apparaten worden door het probleem getroffen? Alle? Wees precies.
 - c. Wanneer is het probleem begonnen?
3. In geval van beschikbaarheidsproblemen met de webinterface:
 - a. Beschrijf het probleem
 - b. Geef een screenshot indien van toepassing
 - c. Datum/tijd en gebruiker opgeven

Geef een contactpersoon op indien deze afwijkt van de standaardlijst.

13. Overmacht

Elke partij wordt vrijgesteld van vertraging in de uitvoering of van niet-nakoming van deze overeenkomst voor zover deze vertraging of niet-nakoming het gevolg is van oorzaken buiten de

redelijke controle van deze partij; op voorwaarde dat, om vrijgesteld te worden van vertraging of niet-nakoming, deze partij ijverig moet handelen om de oorzaak van deze vertraging of niet-nakoming te verhelpen.

14. Algemene voorwaarden

Deze SLA vormt een aanvulling op de Algemene Verkoop- en Dienstenvoorwaarden van Ubidata en eventuele Bijzondere Voorwaarden voor specifieke diensten. Indien de bepalingen van deze SLA in strijd zijn met de bepalingen van de Algemene Verkoop- en Dienstenvoorwaarden van Ubidata, prevaleren de bepalingen van de SLA.

15. Bijlage

- Bijlage 1 : Gebruikershandleiding voor de installatie (indien van toepassing)