

Versie: 2026-03

Voorwaarden Vitec Vabi BV

APPLICATIES EN DIENSTEN



Algemene uitgangspunten

Als klant gaat u een overeenkomst aan met Vitec Vabi BV. In dit document is beschreven tegen welke voorwaarden en garanties de diensten en applicaties worden geleverd.

Gegevens Vabi en wettelijke vertegenwoordiging:

Vitec Vabi B.V. gevestigd te (2612 PA) Delft, Poortweg 6 en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 27350429, ten deze vertegenwoordigd door A.K. Zwiers, hierna te noemen: '**Leverancier**';

Klant en Leverancier worden gezamenlijk ook aangeduid met "Partijen" en afzonderlijk als "Partij".

Overwegende dat:

- Leverancier zich bezighoudt met het ontwikkelen, onderhouden en vermarkten van software en het leveren van ondersteuning hierbij op het vlak van duurzaamheid en gebouwoptimalisatie.
- De Overeenkomst iedere eerdere software licentieovereenkomst, inclusief bijlagen, inzake het gebruik van de Software vervangt en in plaats daarvan in werking treedt.
- Leverancier software aanbiedt welke lokaal geïnstalleerd of extern gehost dient te worden of als online applicatie kan worden afgenomen.
- Leverancier diensten aanbiedt ter ondersteuning van het gebruik van de applicaties.
- Klant deze één of meer applicaties wenst af te nemen van Leverancier;
- Partijen in deze Overeenkomst de voorwaarden wensen vast te leggen die op de toegang tot en het gebruik van de applicaties en diensten van toepassing zullen zijn.

ALGEMENE BEPALINGEN

1 Definities

In deze Overeenkomst wordt verstaan onder:

Applicatie(s): Computerprogrammatuur die door Leverancier beschikbaar wordt gesteld aan Klant in de vorm van een online beschikbare - of lokaal te installeren applicatie. Applicaties worden beschreven op www.vabi.nl/producten.

Beroepsfout: tekortkomingen, zoals vergissingen, onachtzaamheden, nalatigheden, verzuimen, waaronder mede begrepen het ter beschikking stellen dan wel invoeren van onjuiste, onvolledige en/of verouderde data, die voortvloeien uit een handelwijze die onder de gegeven omstandigheden met inachtneming van normale oplettendheid en bij normale vakkennis en normale wijze van vak uitoefening, behoort te worden vermeden.

Bijlage(n): bijlagen en daarbij horende aanhangsels bij de Overeenkomst die na door beide Partijen te zijn geparafeerd of ondertekend deel uitmaken van deze Overeenkomst.

Data: Data Klant, Data Derden en Data Leverancier.

Data Klant: gegevens of andere informatie en/of werken van en/of ingevoerd door of namens Klant.

Data Derden: gegevens of andere informatie en/of werken van Derden die door de Leverancier aan Klant onder de voorwaarden van die Derde(n) toegankelijk worden gemaakt via applicaties.

Data Leverancier: gegevens of andere informatie en/of werken (onder beheer) van Leverancier die toegankelijk worden gemaakt aan Klant.

Derden: derden niet zijnde de Partners of Geautoriseerde Gebruikers.

Documentatie: beschikbare gebruikersdocumentatie van Leverancier behorende bij de overeengekomen applicaties, bestaande uit de onlinehelpfiles en release notes betreffende het gebruik van de applicaties.

Dienst(en): Leverancier kan op diverse wijze rondom geleverde applicaties diensten verlenen in de vorm van ondersteuning, training, service en support.

Geautoriseerde Gebruiker: een natuurlijk persoon die namens Klant geautoriseerd toegang heeft tot de applicaties om hiervan uitsluitend ten behoeve en onder de verantwoordelijkheid van Klant gebruik te maken conform het bepaalde in de Overeenkomst en die een opleiding heeft afgerond van Leverancier.

Incident: een substantiële, aantoonbare storing in de applicaties waarbij deze diensten in normale condities niet (volledig) voldoen aan de Specificaties.

Initiële periode: de eerste looptijd van de afgenomen applicatie(s) vanaf de datum van ingang van de Overeenkomst. Deze looptijd kan per afgenomen applicatie verschillen.

Koppelingen: verbindingen tussen programmatuur van verschillende leveranciers zodat die met elkaar kunnen communiceren (interoperabiliteit), zoals Webservices.

Overeenkomst: deze tussen Klant en Leverancier gesloten overeenkomst, inclusief de Bijlagen.

Overmacht: Iedere omstandigheid buiten de redelijke macht van Leverancier waardoor de normale uitvoering van de Overeenkomst wordt verhinderd.

Partner: derde partij die door Leverancier gerechtigd is diens Partner Applicatie met behulp van Koppelingen te koppelen aan de applicaties.

Partner Applicaties: applicaties van een Partner die aangeboden worden aan Klant op basis van een rechtstreeks tussen de Partner en de betreffende Klant daartoe gesloten overeenkomst en die middels Koppelingen zijn gekoppeld aan de applicaties.

Schriftelijk: wanneer in deze Overeenkomst sprake is van mededelingen die 'schriftelijk' moeten worden gedaan, wordt daaronder mede verstaan een mededeling per e-mail aan de Servicedesk.

Servicedesk: het primaire aanspreekpunt waar Geautoriseerde Gebruikers namens Klant Incidenten, vragen, wensen en eventuele klachten kunnen melden.

Servicevenster: Werkdagen van 09.00 uur tot 17:00 uur.

Specificaties: de specificaties van de applicatie(s) zoals omschreven op www.vabi.nl/producten. Een omschrijving van doelstellingen van de applicaties is ook opgenomen in het voorstel waar deze overeenkomst een bijlage van is.

Vergoeding: de door Klant aan Leverancier verschuldigde vergoeding(en) voor de overeengekomen applicaties en eventuele overige onder de Overeenkomst te verlenen diensten.

Webservices: programmatuur gebaseerd op webstandaarden waardoor programmatuur van verschillende leveranciers met elkaar kan communiceren (interoperabiliteit).

Werkdagen: maandag tot en met vrijdag met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen.

2 Duur en totstandkoming van de Overeenkomst

- 2.1 De Overeenkomst geldt vanaf het moment dat Klant de voorwaarden accepteert of dat de software voor gebruiker beschikbaar is en duurt voort voor een Initiële vast contractperiode. Gedurende de Initiële periode is opzegging niet mogelijk. Na de Initiële periode wordt de Overeenkomst automatisch stilzwijgend verlengd met telkens een jaar, behoudens Schriftelijke opzegging door een der Partijen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden voor het einde van de contractperiode.
- 2.2 De Initiële periode kan per afgenomen applicatie verschillen. Deze is standaard drie (3) jaar voor Assets Energie (tenzij anders overeengekomen in het voorstel waar deze overeenkomst een bijlage van is). Voor alle overige producten geldt een vast initiële contractperiode van het huidige resterende kalenderjaar + het komende kalenderjaar.

3 Omvang van de Overeenkomst

- 3.1 De volgende in dit artikel genoemde Bijlagen maken een onlosmakelijk geheel uit van de Overeenkomst tussen Partijen.
1. Het voorstel
 2. Allonge ACBIT-inkoopvoorwaarden (versie 3.0, januari 2025)
 3. Voorwaarden Vitec Vabi BV applicaties
 4. ACBIT-inkoopvoorwaarden (versie 3.0, januari 2025, online beschikbaar niet als bijlage opgenomen)
- .3.1.1 In geval van strijd van een bepaling in de Overeenkomst met een bepaling uit een bijlage geldt de volgorde zoals hierboven is weergegeven waarbij eerstgenoemde prevaleert boven later genoemde.

4 Uitvoering Dienstverlening

- 4.1 Leverancier is niet gehouden eenzijdig door of namens klant gegeven aanwijzingen en/of instructies op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen.
- 4.2 Uitvoering van de door Leverancier te verlenen diensten begint zo spoedig mogelijk na het ondertekenen van de Overeenkomst.
- 4.3 Het is Klant niet toegestaan anderen gebruik te laten maken van applicaties, behoudens daartoe specifieke schriftelijke toestemming van Leverancier. Hieronder vallen niet EPA-adviseurs die werken in opdracht van een licentiehouder Assets Energie in de applicatie van betreffende klant/licentiehouder.
- 4.4 Indien Leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot (persoons) gegevens van Klant, zijn medewerkers of Derden, zullen alle aan Klant toerekenbare kosten onderbouwd en in redelijkheid aan Klant in rekening worden gebracht.

- 4.5 Leverancier kan voor de uitvoering en/of verbetering van haar dienstverlening noodzakelijke wijzigingen in de inhoud of omvang van de applicaties en diensten aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een wezenlijke verandering van de Specificaties en/of systeemvereisten aan de zijde van Klant tot gevolg heeft, streven Partijen ernaar om tot een voor beide Partijen werkbare oplossing te komen. Indien een oplossing niet mogelijk blijkt, kan Klant de Overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop die wijziging in werking treedt c.q. is getreden, tenzij deze wijziging: (i) verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften, en/of (ii) wordt aangesloten bij alsdan gangbare standaarden in de markt.
- 4.6 Onverlet het bepaalde in 4.5 is Leverancier te allen tijde bevoegd, zonder dat dit meer- of minderkosten voor Klant ten gevolge heeft, wijzigingen in de generieke applicaties aan te brengen die naar haar inzicht de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren dan wel niet wijzigt, waaronder mede inbegrepen een uitbreiding van de functionaliteit die een verbetering voor de Klant opleveren dan wel geen verslechtering met zich meebrengt ten opzichte van de bestaande functionaliteit. Hetzelfde geldt voor wijzigingen die verband houden met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Wijzigingen in de applicatie(s) zoals bedoeld in dit artikel geeft Klant niet de bevoegdheid de Overeenkomst op te zeggen.
- 4.7 De door Leverancier gehanteerde (leverings)termijnen hebben niet het karakter van fatale termijn, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. In welk geval een uiterste (leverings)termijn alleen als fatale termijn heeft te gelden door het hanteren van de formulering 'fatale termijn'. Tussentijdse termijnen hebben nimmer te gelden als fatale termijnen.
- 4.8 Leverancier is niet gebonden aan fatale termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden niet gehaald kunnen worden. Evenmin is Leverancier gebonden aan fatale termijnen die niet gehaald kunnen worden als gevolg van tussen Partijen overeengekomen wijziging(en) van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (o.a. meerwerk, nieuwe Specificaties).
- 4.9 Klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid, actualiteit en rechtmatigheid van de door haar aangeleverde Data. Klant is tevens verantwoordelijk voor het gebruik en de interpretatie van de output van de applicatie(s), waaronder uitkomsten, resultaten en rapportages, en dient deze te beoordelen op geschiktheid voor het beoogde gebruik. Klant zal de output van de applicatie(s) die gebaseerd is op de Data, zoals uitkomsten, resultaten, rapportages, gegevens, of andere informatie en/of werken (onder beheer) van Derden, controleren op kwaliteit.
- 4.10 Leverancier staat ervoor in dat de applicatie(s) functioneren overeenkomstig de overeengekomen specificaties en documentatie. Eventuele onjuistheden in de output die het gevolg zijn van fouten in de applicatie(s) of in door Leverancier gerealiseerde koppelingen, zullen door Leverancier worden onderzocht en, indien sprake is van een gebrek, worden hersteld overeenkomstig de overeengekomen voorwaarden.

5 Vergoeding Diensten

- 5.1 Voor applicaties gelden de tarieven zoals opgenomen in het voorstel of zoals weergegeven op shop.vabi.nl. Voor overige niet gecontracteerde diensten kunnen andere tarieven gelden, deze vooraf meegedeeld middels een separaat prijsvoorstel.
- 5.2 Klant is ter zake de levering van applicaties en diensten de Vergoedingen verschuldigd in overeenstemming het voorstel of standaardprijslijst vanaf het moment van ingangsdatum van de Overeenkomst of zoals bepaald in het voorstel waar deze overeenkomst onderdeel van is. De Vergoeding voor de diensten wordt onderbouwd in een separaat voorstel.
- 5.3 Voor zover Leverancier gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in deze Overeenkomst vermelde bedragen worden verhoogd met het ten tijde van verrichten van de werkzaamheden voor de prestatie geldende percentage omzetbelasting en eventuele van overheidswege opgelegde heffingen. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief BTW vastgesteld en zijn in Euro's.
- 5.4 Het is Leverancier toegestaan om de Vergoedingen zowel binnen de Initiële periode als na verloop van de Initiële periode jaarlijks te indexeren volgens de consumentenprijsindex per augustus van elk jaar zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- 5.5 Het is Leverancier toegestaan om de Vergoedingen zowel binnen de Initiële periode als na verloop van de initiële periode aan te passen indien er sprake is van een toename in het aantal objecten in de applicatie bij Assets Energie en/of een toename in het aantal gebruikers in het geval van andere applicaties.
- 5.6 Leverancier is gerechtigd voor werkzaamheden die hij heeft verleend naar aanleiding van een melding van Klant over een vermeend Incident waarvan op enig moment blijkt dat het Incident niet aan Leverancier maar aan klant toerekenbaar is, een redelijke en onderbouwde vergoeding voor Aanvullende Ondersteuning in rekening te brengen. In voorkomende gevallen is afstemming per eerstvolgende mogelijkheid nodig.

6 Garantie

- 6.1 Leverancier zal zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar beste vermogen inspannen om incidenten in de applicaties binnen een redelijke termijn te herstellen, conform de SLA (zie pagina 16). Oplostijden worden vastgelegd en zijn op verzoek beschikbaar voor evaluatie.
- 6.2 Leverancier garandeert dat, voor zover betrekking hebbende op enig handelen en/of nalaten van Leverancier, de overeengekomen applicaties voldoen aan de Specificaties.
- 6.3 Leverancier garandeert niet dat de applicaties zonder onderbreking, fouten of overige Incidenten werken. Het oppakken en afhandelen van Incidenten vindt plaats conform het bepaalde in de SLA
- 6.4 Leverancier draagt de verantwoordelijkheid voor het correct functioneren van de Koppelingen aan de zijde van Leverancier en maakt daarbij gebruik van marktconforme standaarden. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de Koppelingen aan de zijde van Partner, aan de zijde van Derden, de werking van de

Partner Applicaties en applicaties van Derden. Leverancier draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de (al dan niet juiste en/of tijdige) medewerking door de betreffende Partner aan het realiseren en in stand houden van de diens Koppelingen, noch voor het correct functioneren van diens Partner Applicaties in samenhang met de Applicaties. Klant verplicht zich om ten aanzien van een eventueel niet goed functioneren van de Koppelingen, waarbij voor Klant niet duidelijk is of dit te wijten is aan de Koppelingen aan de zijde van Leverancier dan wel de Koppelingen aan de zijde van Partner, Leverancier zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen. Leverancier zal in alle redelijkheid samenwerken met de betreffende Partner, om een oplossing te bereiken. Uitgangspunt daarbij is dat een oplossing van het probleem voor Klant voorop staat en dat de overlast voor Klant als gevolg van een niet goed functioneren van die Koppelingen tot een minimum beperkt blijft. Klant zal de betreffende Partner rechtstreeks aanspreken en verantwoordelijk houden indien die Partner op enige wijze diens verplichtingen niet nakomt ter zake de realisatie en/of het correct functioneren van de Partner Applicaties en van de Koppelingen aan de zijde van Partner. In het geval van een driepartijenovereenkomst worden eventueel nieuwe afspraken gemaakt.

- 6.5 Alle garanties vervallen indien Klant zonder schriftelijke toestemming van Leverancier gebruik maakt van de applicaties in weerwil van de (gebruiks-)voorwaarden van deze Overeenkomst.

7 Betaling

- 7.1 Leverancier stuurt aan Klant een factuur per overeengekomen applicatie met de jaarlijkse Vergoeding voor het komende kalenderjaar.
- 7.2 Klant zal binnen dertig (30) dagen vanaf factuurdatum zorgdragen voor betaling van de factuur aan Leverancier, op het daartoe door Leverancier op de factuur aangegeven IBAN nummer. Klant dient alle facturen te betalen zonder recht op opschorting, inhouding of verrekening.
- 7.3 Bij overschrijding van de betalingstermijn van dertig (30) dagen en de termijn van de daaropvolgende ingebrekestelling, is Klant gehouden tot vergoeding van de wettelijke handelsrente (conform artikel 6:119a Burgerlijk Wetboek) over het verschuldigde bedrag.
- 7.4 Indien betaling van verschuldigde bedragen ook na een eenmalige schriftelijke aanmaning door Leverancier uitblijft, is Leverancier gerechtigd alle redelijke incasso en/of juridische kosten (waaronder kosten ter zake van een procedure) aan Klant in rekening te brengen die Leverancier voor bedoelde aanmaning en verdere incassomaatregelen, in of buiten rechte, heeft gemaakt.

8 Overmacht

- 8.1 In het geval van Overmacht dat langer dan dertig (30) dagen heeft geduurd of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan dertig (30) dagen zal duren, hebben Partijen het recht om de Overeenkomst door schriftelijke aangetekende opzegging te beëindigen. Hetgeen ingevolge de Overeenkomst reeds is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zijn.

9 Intellectueel eigendomsrecht

- 9.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de op grond van de Overeenkomst gebruikte, ontwikkelde of ter beschikking gestelde Applicaties, resultaten van dienst(en), websites, logo's, algoritmen, Data Derden en Data Leverancier of andere werken en materialen berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant kan op geen enkele wijze aanspraak maken op deze rechten.
- 9.2 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de Overeenkomst door Klant ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst aan Leverancier ter beschikking gestelde Data Klant, andere werken en/of materialen berusten uitsluitend bij Klant, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Leverancier krijgt hierbij voor de duur van de Overeenkomst het niet-exclusieve, niet sub-licentieerbare en niet aan derden overdraagbaar recht tot gebruik van de Data Klant en andere werken zoals bedoeld in de eerste zin van deze bepaling ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst. Tevens krijgt Leverancier hierbij het niet-exclusieve recht om Data Klant te gebruiken ten behoeve van (a) testdoeleinden, (b) verdere productontwikkeling, (c) statistisch onderzoek en rapportage. Resultaten hieruit worden extern slechts geanonimiseerd en niet herleidbaar naar individuele klanten gepresenteerd. Persoonsgegevens vallen niet onder dit voorgenoemde recht.
- 9.3 Klant krijgt voor de duur van de Overeenkomst het niet-exclusieve, niet sub-licentieerbare en niet aan Derden overdraagbaar recht tot toegang/gebruik van de applicaties, onderliggende Applicaties en bijbehorende Documentatie voor uitsluitend doeleinden van de eigen organisatie. Geen enkele bepaling in de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen Leverancier en Klant strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht aan de andere Partij van rechten als bedoeld in de leden 1 en 2. Klant verkrijgt uitsluitend de toegangs-/gebruiksrechten die bij deze voorwaarden worden toegekend behoudens afwijkende wettelijke rechten van dwingendrechtelijke aard.
- 9.4 Klant zal de tussen Partijen overeengekomen toegangs-/gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven.
- 9.5 Het onder de Overeenkomst verkregen recht tot toegang/om gebruik te maken van de applicaties en bijbehorende Documentatie mag slechts worden uitgeoefend door de Geautoriseerde Gebruikers.
- 9.6 Met uitzondering van voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier, is het Klant niet toegestaan op welke wijze of voor welk doel dan ook een Derde toegang te geven tot de applicaties. Uitzondering hierop is Assets Energie waarin diverse adviespartijen kunnen en mogen werken voor een eigenaar van vastgoed die beschikt over de juiste licentie.
- 9.7 Klant zal de applicaties niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van Derden ('timesharing').
- 9.8 Leverancier vrijwaart Klant tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Leverancier zelf ontwikkelde (delen van) de applicaties, waaronder zelf ontwikkelde (delen van) onderliggende Applicaties,

bijbehorende Documentatie en andere werken, inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Klant Leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van Klant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met:

- Door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Leverancier ter beschikking gestelde (delen van) werken, dan wel;
- Met wijzigingen die Klant in de werken heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen zonder daartoe specifiek en schriftelijk toestemming van Leverancier te hebben verkregen.

9.9 Indien vaststaat dat de door Leverancier zelf ontwikkelde (delen van) Applicaties, waaronder begrepen bijbehorende documentatie, inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend intellectueel of industrieel eigendomsrecht, dan wel indien naar redelijk oordeel van Leverancier een gerede kans bestaat dat een dergelijke inbreuk zich zal voordoen, zal Leverancier – naar eigen keuze en binnen een redelijke termijn – één van de volgende maatregelen treffen:

- a. het aanpassen of vervangen van het inbreuk makende onderdeel, zodanig dat de inbreuk wordt opgeheven en de functionaliteit materieel behouden blijft;
- b. het verwerven van een gebruiksrecht ten behoeve van Klant; of
- c. het beëindigen van het gebruik van het betreffende (deel van het) werk.

9.10 Indien Leverancier kiest voor de onder c bedoelde maatregel, zal hij het betreffende (deel van het) werk terugnemen en de door Klant daarvoor betaalde vergoedingen restitueren, onder aftrek van een redelijke vergoeding voor het reeds genoten gebruik.

9.11 Leverancier zal Klant tijdig informeren over de gekozen maatregel en daarbij zoveel mogelijk rekening houden met de gerechtvaardigde belangen van Klant.

9.12 De in dit artikel genoemde maatregelen vormen de enige en exclusieve remedies ten behoeve van Klant in geval van een (dreigende) inbreuk op intellectuele of industriële eigendomsrechten van derden. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaring van Leverancier is uitgesloten, tenzij de inbreuk het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier.

9.13 Klant garandeert dat geen rechten van Derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van gegevens en (delen van) werken met het doel van gebruik en/of incorporatie. Klant zal Leverancier vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.

9.14 Rechten worden in voorkomend geval aan Klant steeds verleend onder de voorwaarde dat Klant de daarvoor overeengekomen Vergoedingen heeft voldaan en in het geval van periodieke vergoedingen, zolang de Klant de overeengekomen periodieke vergoeding (tijdig en volledig) blijft voldoen.

10 Applicaties en Data Derden

- 10.1 Indien en voor zover Leverancier werkzaamheden verricht met betrekking tot de applicaties van Derden en/of Data Derden, waaronder facturatie en/of implementatie, zijn op dergelijke door Leverancier uitgevoerde werkzaamheden tussen Leverancier en Klant de voorwaarden van deze Overeenkomst van toepassing tenzij andere afspraken schriftelijk zijn overeengekomen.

11 Gebruiksregels en medewerking Klant

- 11.1 Klant zal Leverancier voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst alle gegevens of inlichtingen verschaffen en alle redelijke medewerking verlenen die van diens zijde nodig is. Indien Klant in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 11.2 Klant is verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer van diens (computer)systeem. Dit omvat tevens de elektronische communicatiemiddelen (waaronder telecommunicatiefaciliteiten), waarmee toegang wordt verkregen tot de applicaties. Adequaat systeembeheer houdt in: de meest recente industriestandaard beveiliging en virusprotectie van zijn (computer)systeem en infrastructuur, waarmee op enige wijze door of namens Klant gebruik wordt gemaakt danwel contact wordt gezocht met het systeem van Leverancier. Leverancier is ter zake nimmer aansprakelijk en Klant vrijwaart Leverancier volledig voor alle claims ter zake.
- 11.3 Indien Klant materialen, databestanden of andere gegevens aan Leverancier ter beschikking stelt, zal Klant daarbij de eventuele door Leverancier voorgeschreven specificaties strikt in acht nemen.
- 11.4 Klant behandelt de aan hem toegewezen toegangscode vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan Geautoriseerde Gebruikers kenbaar. Klant is verantwoordelijk voor het gebruik dat Geautoriseerde Gebruikers van de toegangs- of beveiligingscodes maken. Leverancier is ter zake nimmer aansprakelijk en Klant vrijwaart Leverancier volledig voor alle claims ter zake.
- 11.5 Het is Klant verboden de applicaties te gebruiken voor handelingen die in strijd zijn met de Nederlandse wet- en regelgeving. Hieronder valt mede het opslaan of verspreiden van informatie die smadelijk, lasterlijk of racistisch is, of in strijd is met relevante auteurswetgeving. Indien Leverancier deze handelingen vaststelt, mag Leverancier alle maatregelen treffen die zij redelijkerwijs noodzakelijk acht, en eventuele kosten die hiermee zijn gemoeid, zijn voor rekening van de Klant. Bij de eerstvolgende mogelijkheid is overleg noodzakelijk.
- 11.6 Indien Leverancier vaststelt dat, door toedoen van Klant, hinder, schade of ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de applicaties, in het bijzonder door het overmatig belasten van de applicaties of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Leverancier gerechtigd alle maatregelen te treffen die zij redelijkerwijs noodzakelijk acht en eventuele kosten die hiermee zijn gemoeid, zijn voor rekening van de Klant. Overleg per eerstvolgende mogelijkheid is vereist.

12 Aansprakelijkheid en Vrijwaring

- 12.1 Leverancier aanvaardt slechts (wettelijke) verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel 12 blijkt.
- 12.2 Leverancier kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor schade veroorzaakt door:
- A. Overmacht;
 - B. Beroepsfouten, Partner Applicaties, Data Klant en/of de resultaten die door het gebruik van de applicaties worden verkregen door gebruik van onjuiste, onvolledige of verouderde data of ander onjuist gebruik door Klant.
- 12.3 Leverancier is jegens Klant uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een fout of nalatigheid van Leverancier. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, verminderde goodwill, verlies van gegevens, gemiste besparingen en claims van derden is uitgesloten. De totale aansprakelijkheid van Leverancier is per kalenderjaar beperkt tot het bedrag dat Klant in dat jaar aan vergoedingen voor de software en/of diensten heeft betaald.
- 12.4 De hiervoor in de leden 1 t/m 3 opgenomen beperking van de aansprakelijkheid komt te vervallen:
- In geval van aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; en/of
 - Indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid door een Partij.
 - Indien en voor zover deze in strijd zijn met (een) dwingendrechtelijke wettelijke bepaling(en).
- 12.5 Tenzij nakoming door een Partij blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van deze Partij wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien de eisende Partij de andere Partij onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en de andere Partij ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. Die ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de andere Partij in staat is adequaat te reageren.
- 12.6 Een Partij heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van de andere Partij ongedaan te maken, waarbij de eisende Partij niet op onredelijke gronden herstel door de andere Partij zal weigeren.
- 12.7 Partijen vrijwaren elkaar tegen alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de Overeenkomst samenhangen.
- 12.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de schadelijgende Partij de schade zo spoedig mogelijk na de constatering daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt, doch uiterlijk na dertig (30) dagen na

ontdekking ervan. Iedere aanspraak van Partijen jegens elkaar vervalt indien de gebeurtenis leidend tot een aanspraak ouder is dan één (1) jaar en deze nog niet schriftelijk is gemeld bij Leverancier.

13 Opzeggen Overeenkomst en gevolgen

- 13.1 Partijen zijn niet gerechtigd een Overeenkomst tussentijds op te zeggen, behoudens het bepaalde in artikel 2.1, 8.1 en 14.
- 13.2 Na beëindiging van de Overeenkomst, zal Klant onmiddellijk ieder gebruik van de applicaties, (waaronder de onderliggende documentatie) op welke wijze dan ook staken en gestaakt houden. Voorzover klant niet zelf in staat is data te downloaden of exporteren zal leverancier alle data Klant op verzoek van Klant verwijderen en/of retourneren (als download of export) in gangbare bestandsformaten.
- 13.3 In lijn met de EU-data Act is het mogelijk om ondersteuning te krijgen bij het onttrekken van data aan de applicatie ten behoeve van een overstap/switch. In basis kan klant dit zelf. Op verzoek en tegen een af te spreken vergoeding (kostprijs gebaseerd) kan er sprake zijn van extra ondersteuning door medewerkers van Leverancier. Hiervoor hanteert leverancier een periode van maximaal twee maanden. Het initiëren van een overstap/switch heeft geen invloed op de contractperiode met bijbehorende betalingsverplichting.

14 Ontbinding

- 14.1 Iedere Partij is gerechtigd de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte te ontbinden indien de andere Partij ook na schriftelijke ingebrekestelling, stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze opzegging met haar gevolgen niet rechtvaardigt.
- 14.2 Iedere Partij is gerechtigd de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte met onmiddellijke ingang te ontbinden indien de andere Partij zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, indien (a) aan de andere Partij surseance van betaling wordt verleend; (b) in staat van faillissement wordt verklaard; of (c) de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Partijen zijn wegens voornoemde beëindiging van de Overeenkomst jegens elkaar nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.
- 14.3 Indien Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in 14.1 en 14.2 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij en voor zover Leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het

in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

15 Geheimhouding

- 15.1 Partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie die naar zijn aard vertrouwelijk is of waarvan Partijen redelijkerwijs hadden kunnen weten dat het vertrouwelijke informatie betrof dan wel als vertrouwelijk is aangeduid. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder der Partijen informatie, toegangscode's en gegevensdragers welke hem ter beschikking staan, niet gebruiken voor andere doeleinden dan waarvoor de informatie aan hem ter beschikking is gesteld, niet aan derden ter beschikking stellen dan in opdracht van degene van wie de informatie is verkregen en aan zijn werknemers slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen werkzaamheden. Partijen zullen hun werknemers en Geautoriseerde Gebruikers verplichten deze geheimhoudingsbepaling na te leven en staan ervoor in dat de werknemers en Geautoriseerde Gebruikers door een (arbeids)overeenkomst en/of geheimhoudingsovereenkomst verplicht zullen zijn tot geheimhouding van deze vertrouwelijke informatie.
- 15.2 De bovenstaande geheimhoudingsverplichting geldt alleen niet voor gegevens met betrekking waartoe Partijen kunnen aantonen dat:
- De gegevens bekend waren aan Derden en gedeeld is aan Klant door deze Derde, anders dan door schending van diens geheimhoudingsplicht;
 - Het gegevens van algemene bekendheid betreft anders dan door schending van diens geheimhoudingsplicht;
 - De openbaarmaking geschiedt op basis van een wettelijke verplichting of gerechtelijke vordering, in welk geval, indien wettelijk toegestaan, de betreffende Partij de wederpartij tijdig op de hoogte zal stellen en de openbaarmaking zal beperken tot het minimum (op basis van noodzakelijkheid, proportionaliteit en subsidiariteit).

16 Overige bepalingen

- 16.1 Wijzigingen in en/of aanvullingen op deze Overeenkomst kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen en dienen door beide Partijen voor akkoord te worden ondertekend. Ontbinding (buiten de in de Overeenkomst genoemde gevallen) en vernietiging wordt uitgesloten.
- 16.2 Indien één of meer bepalingen van deze Overeenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, zullen de overige bepalingen nog van kracht blijven. Partijen zullen in overleg treden over de bepalingen welke nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, teneinde een vervangende regeling te treffen, met dien verstande dat de strekking van deze Overeenkomst behouden blijft.
- 16.3 De Overeenkomst, inclusief de Bijlagen, bevat alle afspraken tussen Partijen. Alle overige niet in de Overeenkomst weergegeven afspraken, onderhandelingen, (eerdere) overeenkomsten en verplichtingen met betrekking tot het gestelde in de Overeenkomst komen hiermee te vervallen.

- 16.4 Naast de applicaties biedt Leverancier ook consultancy en opleiding als dienst aan (Aanvullende Ondersteuning). In het geval Klant hiervan gebruikt wenst te maken zijn kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn. Deze worden apart overeengekomen.
- 16.5 Partijen sluiten de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Klant op de Overeenkomst uitdrukkelijk uit. Tenzij hier schriftelijk andere afspraken over zijn gemaakt
- 16.6 Het is Leverancier niet toegestaan op enigerlei wijze rechten en/of verplichtingen ter zake van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen, te cederen of te verpanden zonder schriftelijke toestemming van Klant. Klant zal haar toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

17 Toepasselijk recht en geschillen

- 17.1 Op de Overeenkomst en de eventueel daaruit voortvloeiende overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 17.2 Indien Partijen niet tot een oplossing komen worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

1 Algemeen

1.1 Achtergrond van de SLA

Klant en Leverancier zijn overeengekomen om de afspraken rondom de dienstverlening vast te leggen in een Service Level Agreement (SLA). Met deze SLA is Klant in staat de dienstverlening van Leverancier te monitoren.

1.2 Doelstelling van de SLA

Deze SLA heeft primair als doel het in kaart brengen van afspraken over de dienstverlening van Leverancier met betrekking tot de levering van applicaties door Leverancier aan Klant. Deze SLA geeft Klant inzicht in de dienstverlening van Leverancier en stelt beide Partijen in staat beter te sturen op de kwaliteit van de dienstverlening. De concrete afspraken die over de aard, omvang en kwaliteit van de dienstverlening worden gemaakt zijn vastgelegd in deze SLA.

1.3 Uitgangspunten

Bij de uitvoering van deze SLA gelden de onderstaande uitgangspunten:

- Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om Incidenten op te lossen overeenkomstig de in deze SLA vastgelegde prioriteitsklassen, responstijden en oplostijden.
- Meldingen in de vorm van een service aanvraag (Calls) worden door Leverancier vastgelegd in een service managementsysteem.
- Voor alle afspraken geldt: indien Klant constateert dat Leverancier de norm niet haalt, dan zal Klant contact opnemen met de Servicedesk van Leverancier. Indien er wel Calls zijn en het Incident is in de betreffende periode niet door Leverancier opgelost en er is ook geen work-around door Leverancier voorgesteld om het Incident tijdelijk op te lossen dan wel de oorzaak van het Incident en/of de vertraging in de oplossing is niet verwijtbaar aan Klant, dan heeft Leverancier de norm niet gehaald.
- De afspraken die in deze SLA zijn vastgelegd gaan uit van de continue werking van de applicaties van Leverancier.

1.4 Medewerking van de betrokken Partijen

Klant respectievelijk Leverancier zullen voor het realiseren van de in deze SLA gemaakte afspraken, het verzorgen van SLA-rapportages en SLA-overleggen elkaar alle benodigde medewerking en ondersteuning verlenen die in redelijkheid verwacht mag worden.

Bij eventuele problemen in de uitvoering van de dienstverlening door Leverancier voor Klant zal Leverancier onderzoek doen naar de problematiek en verleent Leverancier zijn volledige medewerking bij het oplossen c.q. vermijden van dergelijke problemen. Klant zal op zijn beurt zijn invloed uitoefenen en inspanning verrichten om Leverancier maximale ondersteuning te bieden bij het oplossen c.q. vermijden van problemen.

1.5 Geldigheid van de overeenkomst

De SLA onderdeel van de Overeenkomst en maakt daarvan onlosmakelijk deel uit. De geldigheid van deze SLA komt overeen met de duur van de Overeenkomst.

2 Beschrijving van de dienstverlening

2.1 Beschikbaar stellen van de applicaties

Leverancier verleent aan Klant de overeengekomen applicaties conform het bepaalde in deze SLA.

2.2 Implementatie

Leverancier verzorgt desgewenst en indien nodig de implementatie van de applicaties. De implementatie is geen onderdeel van de Vergoeding en wordt separaat geoffreerd en gefactureerd.

2.3 Opleiding

Leverancier kan een opleiding verzorgen. De opleiding is geen onderdeel van de Vergoeding en wordt separaat geoffreerd en gefactureerd. Opleiding vindt plaats bij Klant op locatie en/of bij Leverancier.

2.4 Servicedesk

Onderdeel van de Overeenkomst is het ter beschikking stellen door Leverancier van een Servicedesk. De Servicedesk is alleen toegankelijk voor die gebruikers van de applicaties die bij Leverancier staan geregistreerd als Geautoriseerde Gebruikers. De Servicedesk is inbegrepen in de Vergoeding.

2.5 Doorontwikkeling van de Applicaties

Leverancier committeert zich aan de doorontwikkeling van de Applicaties. Leverancier waarborgt op deze wijze zo goed mogelijk te bewerkstelligen dat de applicaties hierbij blijven voldoen aan de Specificaties en aan de actuele wet- en regelgeving. Leverancier is verantwoordelijk voor het testen van nieuwe versies en updates van de Applicaties. Klant wordt door Leverancier geïnformeerd over nieuwe versies en updates en krijgt (automatisch) toegang tot de nieuwste Applicatie versie. Doorontwikkeling van de Applicaties is inbegrepen in de Vergoeding.

2.6 Overige dienstverlening (waaronder trainingen)

Overige dienstverlening zal op verzoek van Klant plaatsvinden o.b.v. nacalculatie. Leverancier hanteert €125 euro per uur voor diensten anders dan trainingen. Voor trainingen Assets Energie geldt een minimale afname van 4 uur, eventuele voorbereiding bij een maatwerktraining niet meegenomen. Trainingen voor andere producten worden beschreven [Home - Vitec Vabi Support](#). Leverancier en Klant kunnen ook overige dienstverlening overeenkomen via een separaat voorstel. Genoemde tarieven zijn gebaseerd op prijspeil 2026 en zijn exclusief BTW.

3 Eigenschappen van de applicaties

3.1 Administratie (Geautoriseerde) Gebruikers

Om Klant goed van dienst te kunnen zijn bij het verlenen van service en ondersteuning, dient Klant de Geautoriseerde Gebruikers bekend te maken bij Leverancier via het gebruikersportaal. Bij het afsluiten van een overeenkomst voor applicatie(s) wordt bij Leverancier geregistreerd welke Geautoriseerde Gebruikers zijn aangewezen om contact te hebben met de Servicedesk. De applicaties bieden de mogelijkheid tot het aanmaken en/of autoriseren van gebruikers. Klant is verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van deze autorisaties en Leverancier ondersteunt Klant hierbij.

Klant zal intern voldoende beheersmaatregelen treffen om ervoor te zorgen dat alleen Geautoriseerde Gebruikers toegang tot de applicaties krijgen en om te voorkomen dat er misbruik van gebruikersaccounts en wachtwoorden plaatsvindt.

3.2 Onderhoud

Leverancier voert geregeld onderhoud uit om een optimale en veilige werking van de applicaties te waarborgen. Hieronder vallen onder andere Applicatie updates, hardware/software updates en security patches van de onderliggende infrastructuur. Voor cloudapplicaties kan dit gevolgen hebben voor de beschikbaarheid. Werkzaamheden zullen indien mogelijk worden uitgevoerd conform onderstaande overzicht

Onderdeel	Tijdsvenster werkzaamheden
Gepland onderhoud Leverancier stelt Klant van tevoren op de hoogte van het uit te voeren gepland onderhoud. Indien het onderhoud bestaat uit Applicatie updates kan het in sommige gevallen noodzakelijk zijn om deze tijdens het Servicevenster uit te voeren.	Werkdagen voor 08:30 uur en na 17:30 uur of weekenddagen Indien noodzakelijk: Werkdagen tussen 8:30 uur en 17:30 uur
Noodonderhoud Noodonderhoud kan indien nodig zonder aankondiging worden uitgevoerd. Leverancier streeft er uiteraard naar om waar mogelijk Klant wel op de hoogte te stellen. Noodonderhoud kan nodig zijn om de beveiliging en/of de continuïteit van de applicaties te waarborgen.	Indien mogelijk: Werkdagen voor 08:30 uur en na 17:30 uur of weekenddagen Potentieel in geval van calamiteiten: Werkdagen tussen 8:30 uur en 17:30 uur

3.3 Back-up & restore

Leverancier voert back-ups uit van in de cloud van Leverancier opgeslagen data en applicaties voor hersteldoeleinden.

Back-ups worden versleuteld, bewaakt en gecontroleerd op fouten en er worden regelmatig geplande tests van de restauratieprocedures uitgevoerd. Vitec Vabi hanteert hier als KPI:

Recovery Time Objective (RTO) 8 uur

Recovery Point Objective (RPO) 5 minuten

In alle andere gevallen is klant zelf verantwoordelijk voor bovengenoemde back-up en restore activiteiten.

3.4 Systeemvereisten

Wil Leverancier kunnen voldoen aan de gestelde afspraken dan dient Klant gebruik te maken van de volgende minimum systeemvereisten:

- Browsers: Google Chrome, Mozilla Firefox en Microsoft Edge. Oude browsersversies worden ondersteund tot maximaal een jaar na het uitkomen van de nieuwe browserversie. Uitgesloten zijn browsers met een verstreken end-of-life datum en/of browsers met security risico's.
- Scherm: Minimaal 1024x768 resolutie, aanbevolen is 1280x1024 (of hoger).
- Bij een aantal applicaties is tweeweg authenticatie nodig via een applicatie geïnstalleerd op een telefoon of tablet.

3.5 Beschikbaarheid online applicaties

Onder beschikbaarheid wordt verstaan het kunnen inloggen op de onlineapplicaties en deze kunnen gebruiken volgens de Specificaties.

Indien Gebruiker heeft voldaan aan de systeemvereisten van de onlineapplicaties en de bepalingen zoals vermeld in artikel 3.4 van deze SLA en de onlineapplicaties zijn desondanks niet beschikbaar, zal(zullen) de Hoofdgebruiker(s) van Gebruiker contact opnemen met de Leverancier. Leverancier zal naar beste inspanning trachten binnen één (1) werkdag, maar uiterlijk binnen drie (3) werkdagen de beschikbaarheid van de onlineapplicaties te herstellen.

Verantwoordelijkheden van Leverancier beperken zich alleen tot de onlineapplicaties. Hierbuiten vallen lokaal geïnstalleerde applicaties, hardware, databases, koppelingen of geïntegreerde applicaties van derden (waaronder Koppelingen aan de zijde van Partners, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen) en andere materialen, gegevens en elementen van/onder beheer van derden, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen.

De norm voor de beschikbaarheid wordt weergegeven als een percentage van de tijd dat gebruik kan worden gemaakt van de onlineapplicaties. De beschikbaarheidsmeting zal worden verricht over een periode van twaalf (12) maanden. Leverancier spant zich in voor een beschikbaarheid van 99,7%.

Downtime: periode dat de onlineapplicaties niet beschikbaar zijn met in achtneming van het bepaalde in dit artikel 3.2 van deze SLA. Onderhoud (al dan niet correctief) wordt niet gerekend tot Downtime.

4 Servicedesk

4.1 Servicedesk

De Servicedesk is het primaire aanspreekpunt waar Gebruikers namens Klant Incidenten, vragen, wensen en klachten kunnen melden. Elke melding van Klant wordt een Call genoemd.

4.2 Contact Servicedesk

Contactgegevens Servicedesk:

Telefoon: 015 – 21 33 174 (Assets en EPA) of 015 – 21 33 501 (Elements en UO) Beschikbaar op werkdagen van 09.00 uur tot 17:00 uur.

E-mailadres per applicatie:

EPA	vabi.epa@vitecsoftware.com
Assets	vabi.assets@vitecsoftware.com
Elements	vabi.elements@vitecsoftware.com
Uniforme omgeving	vabi.uo@vitecsoftware.com

Algemene informatie alsmede handleidingen zijn online beschikbaar.

Ontvangen e-mails worden uitgelezen op werkdagen tussen 09:00 en 17:00. Wanneer het nodig maken we gebruik van Teamviewer om op afstand mee te kunnen kijken.

4.3 Typering Calls (een Call is een melding in de vorm van een service aanvraag)

Bij de registratie van Calls wordt bepaald wat de typering van een Call is. Leverancier onderkent 4 types Calls:

- Incident;
- Vraag;
- Wens;
- Klacht.

4.4 Aanmelden Call

Om een Call in behandeling te kunnen nemen dient minimaal de volgende informatie door de Klant aan de Leverancier te worden doorgegeven:

- De naam van de Klant;
De naam van de Geautoriseerde Gebruiker die de supportaanvraag doet;
- Een beschrijvende titel van de Call (Incident/vraag/wens);
- In het geval van een Incident: een korte omschrijving van de aard, bekende details (de functies en eigenschappen die erdoor beïnvloed worden) en ernst van het Incident;
- Indien aanwezig, alle documenten en/of rapporten die kunnen helpen bij het oplossen van de Call;
- Of het Incident ook optreedt bij andere Gebruikers van Klant.

Als de door de Klant doorgegeven initiële informatie onvoldoende is om de Call adequaat te kunnen analyseren zal Klant desgevraagd Leverancier van additionele informatie voorzien.

Voordat de Klant een Incident meldt, zal deze controleren of:

- a. Diens systeem voldoet aan de systeemvereisten; en
- b. Diens internetverbinding naar behoren functioneert.

4.5 Support Level Codes voor Incidenten

Om de juiste prioriteit te kunnen geven aan het Incident en de daarbij behorende reactietijd hanteert Leverancier drie Support Level Codes. Het onderscheid in de Support Level Codes heeft betrekking op het soort en de ernst van het Incident waarvoor support wordt aangevraagd en de daarbij behorende initiële responstijd en te verwachten hersteltijd. Leverancier hanteert de navolgende Support Level Codes:

<u>Code</u>	<u>Betekenis</u>	<u>Omschrijving</u>
1	Hoog	Het Incident heeft een vergaande en onmiddellijke invloed op de werkzaamheden binnen de organisatie van Klant, de werkzaamheden kunnen geen doorgang vinden. Er bestaat geen alternatieve oplossing die vergelijkbare mogelijkheden en prestaties biedt.
2	Middel	Het Incident leidt tot een aanzienlijk efficiencyverlies binnen de organisatie van Klant.
3	Laag	Het Incident heeft een beperkte invloed op de werkzaamheden van de Klant.

4.6 Responstijden en oplostijden Incidenten

Afhankelijk van de Support Level Code die aan het Incident is toegekend, gelden de volgende responstijden doelstellingen tijdens het Servicevenster:

Code 1	Responstijd: 4 uur Oplostijd: 8 uur
Code 2	Responstijd: 4 uur Oplostijd: 24 uur
Code 3	Responstijd: 24 uur Oplostijd: 10 werkdagen (of in overleg)

Responstijden en oplostijden kunnen niet worden gegarandeerd en zijn gebaseerd op beste vermogen van Leverancier. Daarnaast speelt een rol of de applicatie waar het incident zich voordoet wel of niet vanuit de cloud door Vabi wordt aangeboden of dat er sprake is van een door klant geïnstalleerde en beheerde omgeving. Wanneer een incident niet binnen de gestelde termijnen kan worden voorzien van een inhoudelijk reactie of oplossing zal een RCA worden uitgevoerd waaruit binnen twee weken een verbeterplan volgt.

4.7 Responstijden vragen, wensen en klachten

Leverancier spant zich in om binnen 1 Werkdag te reageren op vragen, wensen en klachten. Leverancier spant zich in om functionele vragen binnen 2 Werkdagen te beantwoorden.

Functionele wensen met betrekking tot de applicaties worden door Leverancier verzameld en regulier besproken in een intern overleg van Leverancier. Indien het een generieke wens betreft kan Leverancier besluiten tot het opnemen van een wens in de applicatie.

VERWERKERSOVEREENKOMST

1 Definities

De hierna en hiervoor gebruikte begrippen volgen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming en hebben de volgende betekenis:

- 1.1 Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ('de Betrokkene'); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.
- 1.2 Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.
- 1.3 Verwerkingsverantwoordelijke: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen ('Verwerkingsverantwoordelijke').
- 1.4 Verwerker: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt ('Verwerker').
- 1.5 Betrokkene: geïdentificeerde of identificeerbaar natuurlijk persoon op wie de verwerkte Persoonsgegevens betrekking hebben.
- 1.6 Verwerkersovereenkomst: dit document pagina 23-28
- 1.7 Overeenkomst: de hoofdovereenkomst waar deze Verwerkersovereenkomst uit voortvloeit.
- 1.8 Inbreuk in verband met Persoonsgegevens: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens ('Datalek').
- 1.9 Toezichthoudende autoriteit: een onafhankelijke overheidsinstantie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet in verband met de verwerking van Persoonsgegevens. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.

2 Totstandkoming, duur en beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst

- 2.1 Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op de datum waarop Partijen deze ondertekenen.
- 2.2 Deze Verwerkersovereenkomst is onderdeel van de Overeenkomst en zal gelden voor zolang de Overeenkomst duurt.
- 2.3 Indien de Overeenkomst eindigt, eindigt deze Verwerkersovereenkomst automatisch; de Verwerkersovereenkomst kan niet apart worden opgezegd.
- 2.4 Na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst zullen de lopende verplichtingen voor Verwerker, zoals het melden van Datalekken waarbij Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke betrokken zijn en de plicht tot geheimhouding blijven voortduren.

3 Verwerken Persoonsgegevens

- 3.1 Verwerker verwerkt alleen Persoonsgegevens in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker heeft geen zeggenschap over de Persoonsgegevens. Verwerker volgt instructies van Verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van de verwerking op en mag de Persoonsgegevens niet op een andere manier verwerken, tenzij Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker daar van tevoren toestemming of opdracht voor geeft.
- 3.2 In artikel 11 is opgenomen welke Persoonsgegevens Verwerker precies zal verwerken en voor welke verwerkingsdoeleinden.
- 3.3 Verwerker houdt zich aan de wet en verwerkt de gegevens op een behoorlijke, zorgvuldige en transparante wijze.
- 3.4 Verwerker mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke geen andere personen of organisaties inschakelen bij het verwerken van de Persoonsgegevens.
- 3.5 Wanneer Verwerker met toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke andere organisaties inschakelt, moeten zij minimaal voldoen aan de eisen die zijn opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst.
- 3.6 Wanneer Verwerkingsverantwoordelijke een verzoek van een Betrokkene ontvangt ten aanzien van het uitoefenen van zijn of haar rechten, dan werkt Verwerker daar binnen een termijn van 14 dagen aan mee. Deze rechten bestaan uit een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming, bezwaar maken tegen de verwerking van de Persoonsgegevens en een verzoek tot overdraagbaarheid van de eigen Persoonsgegevens.

4 Beveiligen Persoonsgegevens

- 4.1 Verwerker zorgt ervoor dat de Persoonsgegevens voldoende worden beveiligd. Om verlies en onrechtmatige verwerkingen te voorkomen neemt Verwerker passende technische en organisatorische maatregelen.

- 4.2 Deze maatregelen zijn afgestemd op het risico van de Verwerking.
- 4.3 Verwerkingsverantwoordelijke mag een audit laten uitvoeren om te bepalen of het verwerken van de Persoonsgegevens aan de wet en de afspraken uit deze Verwerkersovereenkomst voldoet. Dit kan jaarlijks of wanneer Verwerkingsverantwoordelijke een gegronde vermoeden heeft dat verwerker zich niet aan de verplichtingen van de Overeenkomst houdt. Verwerker verleent hierbij zijn medewerking. Waaronder het toegang verlenen tot gebouwen en databases en het ter beschikking stellen van alle relevante informatie.
- 4.4 De kosten voor de uitvoering van deze audit zullen voor rekening van Verwerker komen wanneer blijkt dat Verwerker zich niet aan de verplichtingen in deze Verwerkersovereenkomst houdt.
- 4.5 De controle op de algehele verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker kan, naast de auditmogelijkheid, ook geschieden via zelfevaluatie door Verwerker. Verwerker zal hierbij aan Verwerkingsverantwoordelijke een rapport verstrekken waarin Verwerker aantoont dat hij voldoet aan de wet en de afspraken uit deze Verwerkersovereenkomst. Deze rapportage dient te worden ondertekend door een directielid binnen de organisatie van Verwerker.
- 4.6 Wanneer Partijen vinden dat een wijziging in de te nemen beveiligingsmaatregelen noodzakelijk is, treden Partijen in overleg over de wijziging daarvan. De kosten gemoeid met het wijzigen van de beveiligingsmaatregelen komen voor rekening van degene die de kosten maakt.

5 Exporteren Persoonsgegevens

- 5.1 Verwerker mag geen Persoonsgegevens laten verwerken door andere personen of organisaties buiten de Europese Economische Ruimte (EER), zonder daarvoor voorafgaande schriftelijke toestemming te hebben verkregen van Verwerkingsverantwoordelijke.

6 Geheimhouding

- 6.1 Verwerker zal de verstrekte Persoonsgegevens geheimhouden, tenzij dit op basis van een wettelijke verplichting niet kan.
- 6.2 Verwerker zorgt dat zijn/haar personeel en ingeschakelde hulppersonen zich aan deze geheimhouding houden, door een geheimhoudingsplicht in de (arbeids-)contracten op te nemen.

7 Datalekken

- 7.1 In geval van een ontdekking van een mogelijk Datalek zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hierover informeren binnen een termijn van 24 uur, zodat Verwerkingsverantwoordelijke indien nodig een melding van het Datalek bij de Toezichthouder kan doen. Dit informeren gebeurt schriftelijk op het mailadres van de financieel - en technisch hoofdgebruiker zoals bij leverancier is opgegeven.

- 7.2 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte houden van nieuwe ontwikkelingen rondom het Datalek, ook zal Verwerker de getroffen maatregelen om het Datalek te beperken en te beëindigen en een soortgelijk incident in de toekomst te kunnen voorkomen, overleggen aan Verwerkingsverantwoordelijke.
- 7.3 Verwerker mag geen melding van een Datalek aan de Toezichthouder doen, wanneer bij het Datalek Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke betrokken zijn. Ook mag Verwerker de Betrokkenen niet informeren over het Datalek. Deze verantwoordelijkheid ligt bij Verwerkingsverantwoordelijke.
- 7.4 Eventuele kosten die gemaakt worden om het Datalek op te lossen en in de toekomst te kunnen voorkomen, komen voor rekening van degene die de kosten maakt.

8 Aansprakelijkheid

- 8.1 Als Verwerker de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst niet nakomt, kan Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker daarvoor aansprakelijk stellen.
- 8.2 Verwerker is aansprakelijk voor de directe schade die Verwerkingsverantwoordelijke lijdt door het niet nakomen van de wet en de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst, voor zover dit is ontstaan door de werkzaamheden van Verwerker.
- 8.3 Verwerker is aansprakelijk voor de aan Verwerkingsverantwoordelijke opgelegde bestuurlijke boete door de Toezichthouder als de schade het gevolg is van het onrechtmatig of nalatig handelen van Verwerker.
- 8.4 Verwerkingsverantwoordelijke is niet aansprakelijk voor aanspraken van Verwerker of andere personen en organisaties waar Verwerker de samenwerking mee is aangegaan of waarvan Verwerker Persoonsgegevens verwerkt, als dit het gevolg is van het onrechtmatig of nalatig handelen van Verwerker.
- 8.5 De hoogte van de totale aansprakelijkheid van Verwerker is beperkt tot de hoogte van de aansprakelijkheid van Verwerker die Partijen zijn overeengekomen in de Overeenkomst.

9 Teruggave Persoonsgegevens en bewaartermijn

- 9.1 Na het beëindigen van deze Verwerkersovereenkomst geeft Verwerker de Persoonsgegevens terug aan Verwerkingsverantwoordelijke.
- 9.2 De overgebleven Persoonsgegevens zal Verwerker vernietigen na verstrijken van de wettelijke bewaartermijn en/of op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan Persoonsgegevens die om belastingtechnische redenen bewaard moeten blijven.
- 9.3 Verwerker zal na de teruggave en/of vernietiging van de Persoonsgegevens schriftelijk aan Verwerkingsverantwoordelijke verklaren niet langer in het bezit te zijn van de Persoonsgegevens.

10 Slotbepalingen

- 10.1 Deze Verwerkersovereenkomst is onderdeel van de Overeenkomst. Alle rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zijn daarom ook van toepassing op de Verwerkersovereenkomst.
- 10.2 Bij eventuele tegenstrijdigheden tussen de bepalingen in de Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst, gelden de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens.
- 10.3 Afwijkingen van deze Verwerkersovereenkomst zijn slechts geldig wanneer Partijen dit samen schriftelijk afspreken.
- 10.4 Indien klacht bij de toezichthouder

Natuurlijk helpt de verwerkingsverantwoordelijke de klant graag verder als er klachten zijn over de verwerking van de persoonsgegevens. Mocht de klant er desondanks toch niet samen met de verwerkingsverantwoordelijke uitkomen, dan heeft de klant op grond van de privacywetgeving ook het recht om een klacht in te dienen bij de privacy toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens (zie website www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

11 Overzicht

- 11.1 Overzicht doel van de verwerking, de categorieën Persoonsgegevens, de categorieën betrokkenen, verwerkingshandelingen en bewaartermijn(en):

Type/Categorieën:	Doel verwerking van de verwerkingsverantwoordelijke	Verwerkingshandelingen van Verwerker	Categorieën betrokkenen	Bewaartermijn
* Adres- en objectgegevens waaronder invoer en resultaten uit berekeningen en simulaties	Verwezen wordt naar de beschrijvingen van de producten op www.vabi.nl	* Opslaan (hosting)	* huurders/ eigenaren	* Verwerkingsverantwoordelijke is en blijft tijdens de Overeenkomst verantwoordelijk voor het naleven van de bewaartermijnen.
* Login-gegevens van medewerker(s) die feitelijk gebruik maakt van de overeengekomen dienst namens Verwerkingsverantwoordelijke		* Opslaan (hosting) + gebruik ten behoeve van authenticatie/ autorisatie.	* Medewerker(s)	* Einde overeenkomst

* Activiteitenlogs - gegevens van medewerker(s) die feitelijk gebruik maakt van de overeengekomen dienst namens Verwerkings-verantwoordelijke, zoals IP-adres, loggen activiteiten e.d.).		Inzien/ raadplegen ten behoefte van klantsupport en beheer applicatie.	* Medewerker(s)	* Periodiek gewist