

## SOFTWARE LICENTIE OVEREENKOMST VABI EPA MODULES

LEES DE VOORWAARDEN IN DEZE LICENTIEOVEREENKOMST ("OVEREENKOMST") AANDACHTIG DOOR, VOORDAT U DE SOFTWARE DOWNLOAD EN INSTALLEERT. (ZOALS HIERONDER GEDEFINIEERD).

VABI SOFTWARE B.V. ("LEVERANCIER") IS ALLEEN BEREID EEN LICENTIE OP DE SOFTWARE TE VERLENEN AAN U ALS LICENTIENEMER OF ALS BEVOEGDE PERSOON NAMENS LICENTIENEMER ONDER DE VOORWAARDE DAT U ALLE BEPALINGEN IN DEZE OVEREENKOMST ACCEPTEERT. DIT IS EEN WETTELIJK EN AFDWINGBARE OVEREENKOMST TUSSEN LEVERANCIER EN LICENTIENEMER. DOOR DIT PAKKET TE OPENEN, DE LICENTIE TE INSTALLEREN, OP DE KNOP "AKKOORD" OF "JA" TE KLIKKEN, OF DOOR OP ANDERE ELEKTRONISCHE WIJZE UW GOEDKEURING TE KENNEN TE GEVEN, OF DOOR DE SOFTWARE TE LADEN, VERKLAART U ZICH AKKOORD MET DE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN VAN DEZE OVEREENKOMST. ALS U NIET AKKOORD GAAT MET DEZE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN, KLIKT U OP DE KNOP "ANNULEREN" OF "NEE" OF GEEFT U OP ANDERE WIJZE AAN DAT U NIET AKKOORD GAAT EN MAAKT U GEEN VERDER GEBRUIK VAN DE SOFTWARE.

Leverancier en Licentienemer ieder afzonderlijk te noemen "**Partij**" en gezamenlijk "**Partijen**";

### In aanmerking nemende dat:

- Leverancier zich bezighoudt met het ontwikkelen, onderhouden en vermarkten van vastgoedsoftware gericht op het berekenen van de energieprestaties van een woning (EPA-W) of van een utiliteitsgebouw (EPA-U), in overeenstemming met de relevante Nederlandse wet- en regelgeving en het relevante afsprakenstelsel in deze;
- Licentienemer een woning of een utiliteitsgebouw wil voorzien van een energielabel, de energieprestaties inzichtelijk wil maken en maatregelen wil doorrekenen ter verbetering van de energieprestaties
- Licentienemer in verband met het Beoogde Doel (zoals hieronder gedefinieerd) de Software (zoals hieronder gedefinieerd) wenst te gebruiken;
- Leverancier bereid is om aan Licentienemer een niet-exclusieve gebruikslicentie te verlenen op de Software op basis van de in de Overeenkomst (zoals hieronder gedefinieerd) vastgelegde voorwaarden; en
- De Overeenkomst iedere eerdere software licentieovereenkomst, inclusief bijlagen, inzake het gebruik van de Software vervangt en in plaats daarvan in werking treedt.

### Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

- 1 Definities**
  - 1.1 Apparaatuur:** de apparatuur waarop de Installatie van de Software dient plaats te vinden zoals beschreven op de product pagina's van de website [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl).
  - 1.2 Beoogde Doel:** gebruik gericht op het voorzien van een woning (EPA-W) of utiliteitsgebouw (EPA-U) van een energielabel en het berekenen van de energieprestaties conform de relevante Nederlandse wet- en regelgeving en het relevante afsprakenstelsel in deze; en het doorrekenen van maatregelen ter verbetering van de energieprestaties als ook het opstellen van maatwerkadvies.
  - 1.3 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 een vakbekwame en zorgvuldige Bevoegde Gebruiker onder de gegeven omstandigheden met inachtneming van normale oplettendheid en bij normale vakkennis en normale wijze van vak uitoefening, behoort te vermijden.

- 1.4 **Bevoegde Gebruiker:** individuele werknemers van Licentienemer en/of individuele personen die als (zelfstandige) leveranciers voor Licentienemer werken met Apparatuur die eigendom is van of geleased of gehuurd wordt door Licentienemer, waarop de Software is geïnstalleerd en die de Software gebruiken ter voldoening van de interne behoeften van Licentienemer in de normale uitoefening van diens bedrijf, met dien verstande dat onder interne behoeften in geen geval wordt verstaan het leveren van of beschikbaar stellen van de Software voor gebruik door derden.
- 1.5 **Bijlage(n):** de meest recente versie van bijlagen en daarbij horende aanhangsels die op de Overeenkomst van toepassing zijn verklaard en zijn gepubliceerd op de website [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl).
- 1.6 **Documentatie:** beschikbare gebruikersdocumentatie van de Software bestaande uit bijvoorbeeld de (online) helpfiles en/of de schriftelijke instructies en handleidingen en trainingen betreffende de installatie en het gebruik van de Software.
- 1.7 **Gebrek:** een substantiële fout, zoals gedefinieerd in de SLA.
- 1.8 **Installatie:** het installeren van de Software op de Apparatuur bij en door een Bevoegd Gebruiker op zodanige wijze dat de Software conform de Specificaties functioneert.
- 1.9 **Licentie:** het niet-exclusieve gebruiksrecht dat door Leverancier aan Licentienemer wordt verleend ten aanzien van de in de Offerte gespecificeerde Software om de Software te installeren en de Software te laten gebruiken door het toegestane aantal Bevoegde Gebruikers waarvoor Licentienemer een Licentie heeft afgenomen, conform de voorwaarden en bepalingen uit de Overeenkomst.
- 1.10 **Licentievergoeding:** de door Licentienemer aan Leverancier verschuldigde licentievergoeding(en) voor het gebruik van de Software.
- 1.11 **Offerte:** de door Licentienemer geaccepteerde offerte en/of investeringsvoorstel.
- 1.12 **Overeenkomst:** onderhavige door Partijen overeengekomen software licentieovereenkomst, inclusief Bijlagen.
- 1.13 **Overmacht:** iedere niet aan Leverancier toe te rekenen omstandigheid waardoor de normale uitvoering van de Overeenkomst wordt verhinderd, waaronder van buiten komende oorzaken en/of gebeurtenissen van welke aard dan ook, zoals embargo, overheidsmaatregelen, oorlog, revolutie, pandemie en/of enig daarop gelijkende toestand, stroomstoringen, storingen in elektronische communicatielijnen, kabelbreuk, brand, ontploffing, waterschade, blikseminslag, natuurrampen, overstroming en/of aardbeving, cyber aanvallen (waaronder Denial of Service aanvallen) op Leverancier of Licentienemer alsmede een tekortkoming jegens Leverancier van eventuele toeleverancier.
- 1.14 **Release:** een functioneel verbeterde versie van de Software die geen Verbeterde Versie is, en die minimaal één keer per jaar eventueel gezamenlijk met de Verbeterde Versie door Leverancier wordt uitgegeven.
- 1.15 **Schriftelijk:** wanneer in de Overeenkomst sprake is van mededelingen die 'schriftelijk' moeten worden gedaan, wordt daaronder mede verstaan een mededeling per e-mail, mits die mededeling per e-mail geschied door en aan tekeningsbevoegde personen.
- 1.16 **SLA:** de meest recente en op de Software toepasselijke versie van de Service Level Agreement zoals gepubliceerd op de website [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl).
- 1.17 **Software:** software gericht op het voorzien van een woning (EPA-W) of utiliteitsgebouw (EPA-U) van een energielabel en het berekenen van de energieprestaties, conform de relevante Nederlandse wet- en regelgeving en het relevante afsprakenstelsel in deze, en het doorrekenen van maatregelen ter verbetering van de energieprestaties. De Software bestaat uit een Licentie op het softwareprogramma EPA-W en/of EPA-U beide eventueel aan te vullen met de optionele module Vabi EPA Maatwerkadvies. In de Overeenkomst wordt hierna onder Software verstaan uitsluitend de in de Offerte gespecificeerde software ten aanzien waarvan de Licentie wordt verleend aan Licentienemer.
- 1.18 **Specificaties:** de meest recente en op de Software toepasselijke specificaties waaraan de Software moet voldoen, zoals gepubliceerd op de website [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl).
- 1.19 **Verbeterde Versie:** een gewijzigde versie van de Software, waardoor een Gebrek of Gebreken worden hersteld, de logische samenhang wordt verbeterd, of veranderde wet- en regelgeving is verwerkt.
- 1.20 **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen.

## 2 Omvang van de Overeenkomst

- 2.1 De volgende in dit artikel genoemde Bijlagen maken een onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst tussen Partijen. Bij onderlinge tegenstrijdigheid tussen bepalingen van genoemde Bijlagen, prevaleren bij de interpretatie van de afspraken de bepalingen van het document

dat het hoogst in de rangorde is opgesomd. De rangorde wordt bepaald door de navolgende volgorde, waarbij de letter die eerder voorkomt in het alfabet prevaleert:

- a) De Overeenkomst;
- b) De beschrijving van de Software, beschrijving van de Specificaties evenals een beschrijving van de minimumvereisten waaraan de Apparatuur en de besturingssystemen moeten voldoen, zoals gepubliceerd op de productpagina's, in de release notes en op de website [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl);
- c) De Offerte;
- d) De meest recente prijslijst met berekening voor de Licentievergoeding zoals gepubliceerd op de website [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl);
- e) De SLA.

2.2 Partijen sluiten de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Licentienemer op de Overeenkomst uitdrukkelijk uit.

2.3 De Overeenkomst vervangt iedere eerdere software licentieovereenkomst, inclusief bijlagen, inzake het gebruik van de Software en treedt in plaats daarvan in werking.

### **3 Licentie**

3.1 Onder voorwaarde dat Licentienemer het bepaalde in deze Overeenkomst te allen tijde in acht neemt en de verschuldigde Licentievergoeding voldoet, verleent Leverancier aan Licentienemer een niet-exclusieve, niet voor sublicentie vatbare, niet-overdraagbare licentie tot de Installatie van en het hebben van toegang tot de in de Offerte gespecificeerde Software, zulks uitsluitend (a) voor het Beoogde Doel, (b) voor eigen gebruik, (c) met inachtneming van het toegestane aantal Bevoegde Gebruikers, alsmede (d) met inachtneming van de overige bepalingen in deze Overeenkomst.

3.2 De Licentie strekt zich mede uit tot de door Leverancier gedurende de looptijd van de Overeenkomst uit te geven Verbeterde Versie(s) en Release(s). Op een Verbeterde Versie(s) of Release kunnen voorwaarden van toepassing zijn ter aanvulling op of in afwijking van de bepalingen in deze Overeenkomst. Licentienemer verbindt zich tot naleving van deze voorwaarden.

3.3 Door middel van de Licentie is Licentienemer gerechtigd om de Software in het kader van haar normale bedrijfsactiviteiten te laden, uit te voeren, tijdelijk in het werkgeheugen op te slaan, alsmede uitsluitend ten behoeve van veiligheids- en testdoeleinden, het maken van een reservekopie.

3.4 Licentienemer dient ervoor te zorgen dat de Software uitsluitend door Bevoegde Gebruikers wordt gebruikt. Licentienemer is verantwoordelijk voor de naleving van deze Overeenkomst door Bevoegde Gebruikers.

3.5 Licentienemer is niet (a) gerechtigd de Licentie in sub licentie te geven, te verhuren of op enige andere wijze via een netwerk, een terminal server, een thin client of anderszins beschikbaar te stellen, aan enige andere persoon, derde partij en/of juridische entiteit, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier, (b) voor het verwijderen, wijzigen of onleesbaar maken van eigendomsrechtelijke aanduidingen, etiketten of markeringen in de Software en de Documentatie, (i) voor het decompileren en disassembleren van of anderszins toepassen van reverse engineering van de Software, dan wel op straffe van een direct opeisbare boete van 10.000 Euro, zegge tienduizend Euro, voor iedere overtreding, alsmede 1.000 Euro voor elke dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Leverancier om schadevergoeding te vorderen.

### **4 Installatie en gebruik**

4.1 Na ontvangst van een rechtsgeldig ondertekende versie van de Overeenkomst zal Leverancier zich inspannen om binnen vijf werkdagen de Software alsmede de Documentatie aan een door Licentienemer opgegeven persoon beschikbaar te stellen. De enkele overschrijding van deze termijn brengt Leverancier niet in verzuim.

4.2 Installatie van de Software op de Apparatuur geschiedt door Licentienemer met door Leverancier via internet beschikbaar gestelde installatie bestanden waarop de Software is vastgelegd.

4.3 Licentienemer is verplicht in de Software een deugdelijke gebruikersadministratie bij te houden van alle Bevoegde Gebruikers. Leverancier is gerechtigd om instructies te geven aan Licentienemer over de wijze waarop de gebruikersadministratie bij dient te worden gehouden.

4.4 Indien Leverancier een Verbeterde Versie ter beschikking stelt, dan is Licentienemer verplicht om de Verbeterde Versie te installeren en uitsluitend nog de Verbeterde Versie te gebruiken.

4.5 Registratie van een energie-label gebeurt door Licentienemer via een door de Nederlandse overheid voorgeschreven procedure waarbij Leverancier een kopie van het monitor bestand ontvangt.

## 5. Training en inhoudelijke ondersteuning

5.1 Training met betrekking tot het gebruik van de Software zijn voor rekening van de Licentienemer en worden gegeven door cursusinstellingen zoals gepubliceerd op [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl) of door Leverancier.

5.2 Voor inhoudelijke ondersteuning met betrekking tot het gebruik van de Software hebben Leverancier en Licentienemer een SLA afgesloten.

5.3 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om in overeenstemming met de SLA onderhoud met betrekking tot de Software te verrichten.

## 6. Licentievergoeding

6.1 Licentienemer is voor het gebruik van de Licentie ten aanzien van de Software een jaarlijkse Licentievergoeding verschuldigd aan Leverancier conform de meest recente prijslijst met berekening voor de Licentievergoeding zoals gepubliceerd op de website [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl). De jaarlijkse Licentievergoeding wordt gebaseerd op het aantal Bevoegde Gebruikers. Indien de licentieperiode slechts een deel van het kalenderjaar betreft, wordt de Licentievergoeding berekend aan de hand van het aantal resterende kalendermaanden in dat kalenderjaar.

6.2 Voor zover Leverancier gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in de 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 zullen steeds vastgesteld zijn in Euro's.

6.3 Het is Leverancier toegestaan de Licentievergoeding jaarlijks te indexeren, minimaal aan de hand van de inflatie (CPI). Leverancier zal de meest recente prijslijst met berekening voor de Licentievergoeding minimaal vier maanden voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar publiceren op de website [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl).

## 7. Garantie

7.1 Leverancier zal zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar behoren inspannen om Gebreken in de Software binnen een redelijke termijn te herstellen conform het bepaalde in de SLA.

7.2 Leverancier garandeert daarbij dat:

- a. de Software efficiënt, deugdelijk en onderling samenhangend is geschreven;
- b. de Software geschikt is voor het Beoogde doel, waarvoor Licentienemer de Licentie heeft verkregen;
- c. de Software voldoet aan (internationale) technische normen (zoals communicatiecriteria) en industrie standaarden;
- d. de Software geen andere beveiligingsmaatregelen of -functies of voor de Software vreemde elementen (zoals logic bombs, virussen, worms, etc.) bevat dan die welke in de Documentatie zijn vermeld.

7.3 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen om gewijzigde wet- en regelgeving en het relevante afsprakenstelsel in deze zo spoedig mogelijk na definitieve publicatie door daartoe bevoegde instellingen in de Software in te bouwen en waar nodig te laten attesteren door een onafhankelijk keuringsinstituut. Enige garantie rondom het tijdig aanpassen van de Software aan nieuwe wet- en regelgeving en/of het relevante afsprakenstelsel in deze kan Leverancier niet geven aangezien Leverancier de omvang en inhoud van de mogelijke wijzigingen immers niet vooraf kan inschatten.

7.4 Leverancier garandeert niet dat de Software zonder onderbreking, fouten of overige Gebreken zal werken en/of dat alle fouten en overige Gebreken in een Verbeterde Versie of Release worden verbeterd.

7.5 Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie.

7.6 De garantieverplichting uit artikel 7.1 van de Overeenkomst vervalt indien Licentienemer zonder schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de Software aanbrengt of laat aanbrengen, dan wel indien de Licentienemer een andere bepaling uit de Overeenkomst overtreedt. Reverse engineering van de Software door Licentienemer is niet toegestaan.

7.7 Leverancier heeft verschillende waarborgen getroffen om naar beste vermogen de continuïteit van de Software te kunnen garanderen.

## **8 Betaling**

- 8.1 Licentienemer zal binnen 30 dagen na ontvangst van de desbetreffende factuur zorgdragen voor betaling van de factuur aan Leverancier, op het daartoe door Leverancier aangegeven Nederlandse bank-/girorekening nummer.
- 8.2 Bij overschrijding van een betalingstermijn is Licentienemer gehouden tot vergoeding van de wettelijke rente over het verschuldigde bedrag, mits Licentienemer hiervan schriftelijk op de hoogte is gesteld en een redelijke termijn de kans heeft gehad om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.
- 8.3 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 ter zake van een procedure) aan Licentienemer in rekening te brengen die Leverancier voor bedoelde aanmaning en verdere incassomaatregelen, in of buiten rechte, heeft gemaakt.
- 8.4 Leverancier heeft het recht facturen elektronisch (per e-mail/online) aan Licentienemer ter beschikking te stellen. Indien Licentienemer papieren facturen wenst mag Leverancier hiervoor kosten in rekening brengen.
- 8.5 Licentienemer is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

## **9 Intellectuele eigendomsrechten en vertrouwelijkheid**

- 9.1 Alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten en knowhow op de krachtens de Overeenkomst gebruikte en ter beschikking gestelde Software, Verbeterde Versies, Releases, websites, logo's, algoritmen, data van Leverancier, en andere werken en materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, blijven uitsluitend berusten bij Leverancier, diens licentiegevers en/of diens toeleveranciers.
- 9.2 Alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten en knowhow op de krachtens de Overeenkomst door Licentienemer ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst aan Leverancier ter beschikking gestelde data berusten uitsluitend bij Licentienemer, diens licentiegevers en/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 aan Leverancier ter beschikking gestelde data ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst. Tevens krijgt Leverancier hierbij het niet-exclusieve en eeuwigdurende recht om de aan Leverancier ter beschikking gestelde data, waaronder begrepen maar niet uitsluitend de data zoals bedoeld in artikel 4.5 van de Overeenkomst, te gebruiken ten behoeve van (a) wetenschappelijke doeleinden; (b) statistisch onderzoek en rapportages ten behoeve van andere Licentienemers van Leverancier; en (c) verdere productontwikkeling en -exploitatie.
- 9.3 Partijen sluiten nadrukkelijk de overdracht van intellectuele eigendomsrechten die betrekking hebben op de Software, Verbeterde Versies en/of Releases uit.
- 9.4 Het is Leverancier ten alle tijden toegestaan technische beveiligingsmaatregelen te nemen ter de controle op het toegestane aantal Bevoegde Gebruikers en/of ter bescherming van de intellectuele eigendomsrechten op de Software, Verbeterde Versies en/of Releases.
- 9.5 Het is Licentienemer niet toegestaan om technische beveiligingsmaatregelen, die door Leverancier en/of haar toeleveranciers op de Software, Verbeterde Versies en/of Releases is aangebracht, te verwijderen en/of te ontwijken of de Software op welke manier dan ook, door derden of door Licentienemer, te veranderen, uit te breiden, te bewerken of te wijzigen, op straffe van een direct opeisbare boete van 10.000 Euro, zegge tienduizend Euro, voor iedere overtreding, alsmede 1.000 Euro voor elke dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Leverancier om schadevergoeding te vorderen.

## **10 Aansprakelijkheid en vrijwaring**

- 10.1 Leverancier aanvaardt slechts (wettelijke) verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt.
- 10.2 De Software is bestemd voor gebruik door professionele getrainde gebruikers. Het is een hulpmiddel dat niet mag worden beschouwd als vervangmiddel voor het professionele beoordelingsvermogen van die gebruikers. Vanwege het grote aantal mogelijke toepassingen waarvoor de Software kan worden gebruikt, is de Software niet in alle omstandigheden getest waarin het gebruikt zou kunnen worden.
- 10.3 Leverancier is jegens Licentienemer slechts aansprakelijk, uit welke hoofde dan ook nadrukkelijk ook begrepen overeengekomen garantieverplichtingen en vrijwaringen, voor schade die het gevolg is van één of meer gebeurtenissen en voor zover dit aan Leverancier

toerekenbaar is. Eventuele aansprakelijkheid van Leverancier is per gebeurtenis beperkt tot een bedrag dat gelijk is aan de door Licentienemer betaalde Licentievergoedingen in het betreffende kalenderjaar, met uitzondering van het bepaalde in paragraaf 10.4.

- 10.4 Aansprakelijkheid van Leverancier is uitgesloten, uit welke hoofde dan ook, voor (a) gevolgschade en bedrijfsschade zoals gederfde winst, verlies van data, gemiste besparingen, verminderde boekwaarde en/of, marktwaarde en/of goodwill; (b) voor Beroepsfouten, (c) voor fouten in de wet- en regelgeving waaronder onder meer de in opdracht van RVO door NEN ontwikkelde bepalingmethode NTA8800, de daarbij behorende opnameprotocollen ISSO 82.1 en ISSO 75.1, en de BRL 9500 en 9501, (d) voor resultaten die door het gebruik van de Software worden verkregen door gebruik van onjuiste of onvolledige data en (e) voor het niet voldoen door Licentienemer aan de Installatie voorschriften en (f) voor schade als gevolg van het niet (tijdig) kunnen voldoen aan recent gewijzigde wet- en regelgeving en/of het relevante afsprakenstelsel in deze.
- 10.5 De hiervoor opgenomen beperkingen en uitsluitingen van de aansprakelijkheid komt te vervallen:
- a. in geval van aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; en/of
  - b. indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Leverancier;
  - c. indien en voor zover deze in strijd zijn met een dwingendrechtelijke wettelijke bepaling.
- 10.6 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.
- 10.7 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.
- 10.8 Licentienemer vrijwaart Leverancier tegen alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de Overeenkomst samenhangen. Leverancier vrijwaart Licentienemer tegen alle aanspraken van derden welke direct of indirect verband houden met een vastgestelde inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van derden door het gebruik van de Software.
- 10.9 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de schadelijdende Partij de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt. Iedere aanspraak van Partijen jegens elkaar vervalt indien de gebeurtenis leidend tot een aanspraak ouder is dan één (1) jaar na ontdekking van de schade.

## 11 Duur en beëindiging

- 11.1 De Overeenkomst wordt aangegaan vanaf het moment waarop Leverancier de 'downloadable execution file' via internet beschikbaar heeft gesteld, voor een initiële looptijd van het resterende kalenderjaar en het daaropvolgende kalenderjaar eindigend op 31 december. De Licentie wordt aan Licentienemer verstrekt voor de duur van de Overeenkomst.
- 11.2 De Overeenkomst wordt na afloop van de initiële looptijd stilzwijgend verlengd voor telkens periodes van één kalenderjaar van 1 januari tot en met 31 december, tenzij Licentienemer of Leverancier de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor het eindigen van de Overeenkomst schriftelijk heeft opgezegd. In geval van stilzwijgende verlenging van de Overeenkomst blijven alle voorwaarden gelden zoals vastgelegd in de Overeenkomst.
- 11.3 Leverancier heeft te allen tijde het recht de Overeenkomst te beëindigen door Leverancier door schriftelijke opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand en door restitutie van de door Licentienemer betaalde Licentievergoeding voor de resterende looptijd.
- 11.4 Na beëindiging van de Overeenkomst zal Licentienemer binnen één maand ieder gebruik van de Software op welke wijze dan ook staken en gestaakt houden en de door Leverancier aan Licentienemer ter beschikking gestelde Software van de Apparatuur verwijderen.
- 11.5 Het niet voldoen aan artikel 11.4 door Licentienemer resulteert in een direct opeisbare boete van 10.000 Euro, zegge tienduizend Euro, alsmede 1.000 Euro voor elke dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Leverancier om schadevergoeding te vorderen.

## 12 Ontbinding

- 12.1 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 ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.
- 12.2 Iedere Partij is gerechtigd de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte te ontbinden indien de andere Partij zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, indien:
- de andere Partij surséance van betaling wordt verleend;
  - de andere Partij haar faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
  - de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd; of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.

### **13 Overdracht van rechten en verplichtingen**

- 13.1 Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij aan een derde over te dragen. Deze toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd. Leverancier is echter gerechtigd hieraan nadere voorwaarden te verbinden.

### **14 Overige bepalingen**

- 14.1 Leverancier behoudt zich het recht voor om te allen tijde, zonder aanwijsbare aanleiding, de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen. De meest recente versie van de Overeenkomst wordt in dat geval gepubliceerd op de website [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl).
- 14.2 Licentienemer is bevoegd om een voorstel tot wijziging van de Overeenkomst aan de Leverancier voor te leggen. Dergelijke wijzigingen in en/of aanvullingen op de Overeenkomst naar aanleiding van een voorstel van de Licentienemer kunnen slechts schriftelijk, waaronder begrepen via de elektronische weg, worden overeengekomen en dienen door de vertegenwoordigingsbevoegde personen van Partijen (digitaal) voor akkoord te worden ondertekend.
- 14.3 Indien één of meer bepalingen van de 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 de Overeenkomst behouden blijft.
- 14.4 Partijen sluiten de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Licentienemer op de Overeenkomst uitdrukkelijk uit.

### **15 Toepasselijk recht en geschillen**

- 15.1 Op de Overeenkomst en de eventueel daaruit voortvloeiende overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 15.2 Ieder geschil tussen Partijen ter zake van de Overeenkomst en eventueel daaruit voortvloeiende overeenkomsten worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering ([www.SGOA.eu](http://www.SGOA.eu)), één en ander onverminderd het recht van Partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der Partijen tot het treffen van conservatoire maatregelen.
- 15.3 Indien Partijen niet tot een oplossing komen of in spoedeisende gevallen, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag.

## SERVICE LEVEL AGREEMENT EPA (inclusief Maatwerkadvies)

### 1 Algemeen

#### 1.1 Achtergrond van de SLA

Op grond van de Software Licentie Overeenkomst ("Overeenkomst") verleent Leverancier aan Licentienemer een niet-exclusief gebruiksrecht ten aanzien van de in de Offerte gespecificeerde Software ("Software"). Deze Service Level Agreement ("SLA") regelt de dienstverlening van Leverancier aan Licentienemer met betrekking tot de Software. Met deze SLA is Licentienemer in staat de dienstverlening van Leverancier te monitoren. Deze SLA vormt een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de Overeenkomst. Voor de betekenis van de definities die worden gehanteerd in deze SLA, wordt verwezen naar de Overeenkomst.

#### 1.2 Opbouw van de SLA

In hoofdstuk 1 van deze SLA worden de doelstelling, de uitgangspunten en de deelnemende partijen van de SLA beschreven. Tevens komt in dit hoofdstuk de medewerking van de betrokken partijen en de geldigheid van deze SLA aan de orde. In hoofdstuk 2 van de SLA is de dienstverlening en het kwaliteitsniveau van Leverancier aan Licentienemer verwoord. Uit de dienstverlening zijn afspraken afgeleid. De afspraken zijn opgenomen in de hoofdstukken 3 en 4. De beheerprocedure met betrekking tot de afspraken van deze SLA is in hoofdstuk 5 opgenomen. In Hoofdstuk 6 staan de verplichtingen van Licentienemer genoemd die als randvoorwaarde gelden om te voldoen aan de gestelde afspraken.

#### 1.3 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 de Software door Leverancier aan Licentienemer. Deze SLA geeft Licentienemer 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.

#### 1.4 Uitgangspunten

Bij de uitvoering van deze SLA gelden de onderstaande uitgangspunten:

- Alle afspraken in deze SLA vormen een inspanningsverplichting voor Leverancier tenzij in de SLA vermeld wordt dat sprake is van een resultaatverbintenis. Deze inspanningsverplichting betreft onder meer maar niet uitsluitend de inhoudelijk beschreven SLA-aspecten en de genoemde termijnen.
- Voor alle afspraken geldt: indien Licentienemer constateert dat Leverancier niet voldoet aan de functionele beschrijving van de Software zoals gepubliceerd op [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl) (de "Norm"), dan zal Licentienemer contact opnemen met de Service Desk (zoals nader in deze SLA gedefinieerd). Licentienemer dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 dagen, na de ontdekking van een tekortkoming van de Norm een Call te melden. Indien er geen Calls (zoals nader in deze SLA gedefinieerd) zijn gemeld door Licentienemer dan wordt geacht de Norm te zijn gehaald. Indien er wel Calls zijn die betrekking hebben op het voldoen aan de Norm, het betreffende probleem is in de overeengekomen hersteltijd niet door Leverancier opgelost en er is ook geen workaround door Leverancier voorgesteld om het probleem tijdelijk op te lossen, dan heeft Leverancier de Norm niet gehaald.
- Om de Norm te kunnen realiseren, zijn alle afspraken gebaseerd op een verplichting van Licentienemer tot de tijdige en correcte aanlevering van gegevens conform het in deze SLA gespecificeerde proces en datadefinities. Indien Licentienemer het proces niet volgt en/of niet afdoende of kwalitatief slechte gegevens aanlevert, kan Leverancier zijn verplichtingen uit de SLA alsmede de Normen mogelijk niet nakomen. Voor de eisen die gesteld worden aan Licentienemer wordt verwezen naar hoofdstuk 8 van deze SLA.

#### 1.5 Deelnemende partijen

De in de Overeenkomst genoemde Partijen.

#### 1.6 Medewerking van de betrokken partijen

Licentienemer respectievelijk Leverancier zullen voor het realiseren van de in deze SLA gemaakte afspraken, het verzorgen van de SLA-rapportages en de 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 Licentienemer zal Leverancier naar redelijkheid onderzoek doen naar de problematiek en verleent Leverancier naar redelijkheid zijn medewerking bij het oplossen c.q. vermijden van dergelijke problemen. Licentienemer zal op zijn beurt zijn invloed uitoefenen en inspanning verrichten om Leverancier maximale ondersteuning te bieden bij het oplossen c.q. vermijden van problemen.

### 1.7 Geldigheid van de overeenkomst

De duur van deze SLA komt overeen met de duur van de Overeenkomst. Eventuele wijzigingen in de SLA zullen conform de beheerprocedure, zoals beschreven in hoofdstuk 5, worden overeengekomen en uitgevoerd.

## 2 Beschrijving van de dienstverlening

### 2.1 Beschikbaar stellen van de dienstverlening

Leverancier heeft Licentienemer een niet-exclusieve Licentienemerslicentie verstrekt ten aanzien van de Software. Een beschrijving van de Software, zijnde de productpagina's met de functionele beschrijving, staat gepubliceerd op de website [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl).

### 2.2 Technische implementatie

De Software wordt door Licentienemer geïnstalleerd in de ICT omgeving van Licentienemer op Apparatuur die voldoet aan de specificaties van Leverancier zoals vermeld op [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl) en in de installatiehandleiding.

### 2.3 Training

Licentienemer kan trainingen ontvangen van Leverancier of van cursusbureau 's zoals gepubliceerd op de website [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl).

### 2.4 Service Desk (zie Hoofdstuk 4)

Onderdeel van de Overeenkomst is het ter beschikking stellen door Leverancier van inhoudelijke support voor Bevoegde Gebruikers van Licentienemer (een "Service Desk"). De Service Desk is alleen toegankelijk voor Bevoegde Gebruikers waarvoor Leverancier of een cursusbureau een training over de Software heeft verzorgd ("Getrainde Bevoegde Gebruikers"). De Service Desk is inbegrepen in de Licentievergoeding.

### 2.5 Overige dienstverlening

Overige dienstverlening zal op schriftelijk verzoek van Licentienemer plaatsvinden waarbij Leverancier Licentienemer eerst een Offerte zal doen toekomen.

## 3 Toegang tot de Software

### 3.1 Licentienemersadministratie van Bevoegde Gebruikers

De Software biedt de mogelijkheid tot het aanmaken en autoriseren van Bevoegde Gebruikers. Licentienemer is verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van deze autorisaties.

### 3.2 Beschikbaarheid dienstverlening Leverancier

De beschikbaarheid van de dienstverlening is als volgt:

Soort Beschikbaarheid	Beschikbaarheid
Service Desk: Software inhoudelijke support	Werkdagen, behoudens nationale feestdagen, op ma-vrij van 09.00u - 17.00u voor Getrainde Bevoegde Gebruikers..
Support met betrekking tot de technische beschikbaarheid van de Software	Werkdagen, behoudens nationale feestdagen, op ma-vrij van 09.00u - 17.00u voor Getrainde Bevoegde Gebruikers.
Aanpassingen van de software aan nieuwe wet- en regelgeving	Leverancier heeft het streven om gewijzigde wet- en regelgeving zo spoedig mogelijk na definitieve publicatie door daartoe bevoegde instellingen zoals het RVO, NEN en/of ISSO in de Software in te bouwen en waar nodig te laten attesteren door een onafhankelijk keuringsinstituut. Anticiperend daartoe is Leverancier in regulier overleg met de betreffende instanties zelfs alvorens deze wet- en regelgeving definitief wordt gemaakt. Enige garantie rondom het tijdig aanpassen van de Software aan nieuwe wet- en regelgeving kan Leverancier niet geven aangezien. Leverancier kan de omvang en inhoud van de mogelijke wijzigingen immers niet vooraf inschatten.

### 3.3 Beschikbaarheid

Onder beschikbaarheid wordt verstaan het kunnen inloggen op de Software en vervolgens tonen van de menustructuur.

Indien Licentienemer heeft voldaan aan de installatievereisten van de Software en de bepalingen zoals vermeld in Hoofdstuk 4 en de Software is desondanks niet beschikbaar, zal Licentienemer contact opnemen met de Service Desk van Leverancier. Leverancier zal naar beste inspanning trachten binnen 1 werkdag maar uiterlijk binnen 3 werkdagen de beschikbaarheid van de Software te herstellen.

Verantwoordelijkheden van Leverancier beperken zich alleen tot de Software. Buiten de SLA vallen hardware, databases, koppelingen en software van derden zoals operating systemen, en andere materialen, gegevens en elementen van/onder beheer van derden, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen.

## 4 Service Desk

### 4.1 Gebruiksrecht Service Desk

De Service Desk is het primaire aanspreekpunt voor alle vragen, wensen en eventuele klachten en problemen die Licentienemer heeft met de door Leverancier geleverde Software en overige diensten. Vragen, wensen en eventuele klachten en problemen meldt Licentienemer door contact op te nemen met de Service Desk. Deze service aanvragen registreren wij als een Call.

De Service Desk is niet bedoeld voor inhoudelijke vragen inzake de wet- en regelgeving en ook niet voor het geven van inhoudelijk advies bij het uitvoeren van projecten en het modelleren van situaties.

### 4.2 Contact en bereikbaarheid Service Desk

De openingstijd van de Service Desk is op werkdagen, behoudens nationale feestdagen, van 9:00 uur tot 17:00 uur. Contactgegevens Service Desk: Telefoon: 015-2133174, E-mail via [epa@vabi.nl](mailto:epa@vabi.nl)

### 4.3 Typering Calls

Bij de registratie van calls wordt bepaald wat de typering van een call is. Leverancier onderkent 3 types Calls:

- vraag;
- Gebrek;
- wens.

### 4.4 Aanmelden Call

Om een Call te melden moet minimaal de volgende informatie door de Licentienemer aan de Service Desk worden doorgegeven:

- het klantnummer;
- de naam van de Getrainde Geautoriseerde Gebruiker die de supportaanvraag doet;
- een beschrijvende titel van de Call ;
- een korte omschrijving van de Call;
- indien aanwezig, alle documenten en/of rapporten die kunnen helpen bij het oplossen van de Call.

Als de door de Getrainde Geautoriseerde Gebruiker of Licentienemer doorgegeven initiële informatie onvoldoende is om de Call adequaat te kunnen analyseren Leverancier een aanvraag voor additionele informatie versturen.

### 4.5 Support Level Codes voor Gebreken

Om de juiste prioriteit te kunnen geven aan een mogelijk Gebrek 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 Gebrek waarvoor support wordt aangevraagd en de daarbij behorende initiële responstijd en te verwachten hersteltijd. Leverancier hanteert de navolgende Support Level Codes:

Code	Betekenis	Omschrijving
1	Hoog	Het Gebrek heeft een vergaande en onmiddellijke invloed op de werkzaamheden van Bevoegde Gebruikers van Licentienemer,

de werkzaamheden kunnen geen doorgang vinden. Er bestaat geen alternatieve oplossing die vergelijkbare mogelijkheden en prestaties biedt.

- 2 Middel Het Gebrek leidt tot een aanzienlijk efficiencyverlies voor Licentienemer. Afgifte van energie labels blijft echter mogelijk.
- 3 Laag Het Gebrek heeft een beperkte invloed op de werkzaamheden van Bevoegde Gebruikers van Licentienemer.

Responstijden zijn als volgt:

Code 1	Responstijd: 4 uur
Code 2	Responstijd: 8 uur
Code 3	Responstijd: 24 uur

Voorwaarde voor on-site support is dat te allen tijde een gekwalificeerde medewerker van Licentienemer aanwezig dient te zijn.

Voor het melden van een vraag en/of wens, geldt geen responstijd.

#### 4.6 Oplostijden Gebreken

Alle support acties worden remote uitgevoerd. Hiertoe dient Licentienemer aan Leverancier een mogelijkheid te bieden voor remote toegang.

Afhankelijk van de Service Level Code die aan het Gebrek is toegekend, gelden de volgende oplostijden doelstellingen:

Support Level Code	Betekenis	Maximale doorlooptijden
1	Showstopper	Oplossing middels workaround 90% binnen 24 uur, 100% binnen 48 uur. Structurele oplossing: Binnen 30 dagen
2	Middel	Structurele oplossing: 30-60 dagen indien door Leverancier opgenomen in de generieke product roadmap
3	Laag	Structurele oplossing: bij een passende generieke thema Release van de Software

#### 4.7 Oplostijden voor vragen en wensen

Functionele vragen en wensen met betrekking tot de Software worden door Leverancier verzameld en regulier besproken in een intern product managementoverleg van Leverancier. Indien het een generieke wens betreft kan Leverancier besluiten tot het opnemen van een wens in een volgende Release. Leverancier garandeert derhalve geen oplostijden voor vragen en wensen.

#### 4.8 Getrainde Bevoegde Gebruikers bij Licentienemer

Om Licentienemer goed van dienst te kunnen zijn bij het verlenen van service en ondersteuning, hecht Leverancier er veel waarde aan dat de Getrainde Bevoegde Gebruikers binnen Licentienemer bekend zijn bij de Service Desk. Daarnaast wordt bij de advisering en beantwoording van vragen verwacht dat de Bevoegde Gebruikers over een bepaald kennis-en vaardigheidsniveau beschikken van de Software en het vakgebied rondom de betreffende wet- en regelgeving. Licentienemer is verplicht in de Software een deugdelijke gebruikersadministratie bij te houden van alle Bevoegde Gebruikers. Leverancier is gerechtigd om instructies te geven aan Licentienemer over de wijze waarop de gebruikersadministratie bij dient te worden gehouden. Licentienemer is verantwoordelijk om de contactgegevens van de Bevoegde Gebruikers actueel te houden.

#### 4.9 Proces en Escalatie

Escalatie model:

Stap 1. Service Desk via telefoon of email

Stap 2. Acceptatie Call

Stap 3. Terugkoppeling Licentienemer

Stap 4. Indien Call een Gebrek betreft wordt deze door de 2e lijnsupport, zijnde de development afdeling van Leverancier, overgenomen

Stap 5. Terugkoppeling aan Licentienemer

Stap 6. Escalatie bij product afdeling van Leverancier

## 5 SLA-management

### 5.1 Beheerprocedure SLA

Leverancier is bevoegd om de SLA eenzijdig te wijzigen. De directie van Licentienemer en de directie van Leverancier zijn gezamenlijk bevoegd tot het overeenkomen van wijzigingen in de SLA. Wijzigingen kunnen kostenconsequenties hebben. Voor wijzigingen in de SLA is de onderstaande procedure afgesproken.

Licentienemer kan een voorstel tot wijziging voorleggen aan Leverancier. Een voorstel tot wijziging van de SLA door Licentienemer zal plaatsvinden aan de hand van een verzoek door de directie van Licentienemer aan de directie van Leverancier. De voorgestelde wijziging wordt door Leverancier beoordeeld op haalbaarheid en (kosten)consequenties. De uitkomsten van deze beoordeling worden zo snel mogelijk aan de directie van Licentienemer gecommuniceerd. Wijzigingen dienen eerst tot stand te komen na schriftelijke overeenstemming tussen rechtsgeldige vertegenwoordigers van partijen. Indien de directie van Licentienemer en de directie van Leverancier besluiten dat de voorgestelde wijziging kan worden opgenomen in de SLA, gaat de volgende procedure van start. De voorgestelde wijziging in de SLA wordt van kracht per 1 januari van het aankomende kalenderjaar, tenzij anders overeengekomen.

Naast de bovenstaande procedures voor uitgebreide wijzigingen die per 1 januari van het aankomende kalenderjaar ingaan, kunnen tussen de directie van Licentienemer en de directie van Leverancier, na onderlinge instemming, wijzigingen met onmiddellijke ingang worden doorgevoerd. Dit zal in het algemeen wijzigingen betreffen die geen vergaande consequenties voor de uitvoering van de regeling hebben.

## 6. Verplichtingen Licentienemer

Wil Leverancier kunnen voldoen aan de gestelde afspraken dan wordt er van Licentienemer het onderstaande verwacht.

- Licentienemer heeft de verplichting om gebruik te maken van de meest recente versie van de Software zoals gepubliceerd op [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl);
- Licentienemer heeft personeel beschikbaar die over een bepaald kennis- en vaardigheidsniveau beschikken van de Software en die het vakgebied rondom de betreffende wet- en regelgeving beheersen;
- Licentienemer moet intern voldoende beheersmaatregelen treffen om er voor zorg te dragen dat foutief ingevoerde gegevens op juiste wijze worden hersteld;
- Licentienemer moet maatregelen treffen om er voor zorg te dragen dat mogelijke Gebreken correct gespecificeerd bij de Servicedesk worden gemeld;
- Licentienemer moet intern voldoende beheersmaatregelen treffen om ervoor te zorgen dat alleen geautoriseerde personen toegang tot de applicaties krijgen. Misbruik van namen van Bevoegde Gebruikers en wachtwoorden moet voorkomen worden;
- Licentienemer is verantwoordelijk voor de implementatie en het beheer van de Software binnen haar IT omgeving. Hiertoe worden de volgende activiteiten uitgevoerd:
  - Beheer van opslagcapaciteit, back-ups en herstel van de diensten;
  - Capaciteitsbeheer;
  - Back-up en recovery;
  - Beheer van hard- en software.