

SOFTWARE LICENTIE OVEREENKOMST INZAKE VABI UNIFORME OMGEVING MODULES

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

VABI SOFTWARE B.V. ("LEVERANCIER") IS/ZIJN ALLEEN BEREID EEN LICENTIE OP DE SOFTWARE TE VERLENEN AAN U ALS DE PERSOON OF HET BEDRIJF WAAR U WERKZAAM BENT EN NAMENS WELKE U GEBRUIK ZAL MAKEN VAN DE SOFTWARE (HIERNA TE NOEMEN "GEBRUIKER") ALLE BEPALINGEN IN DEZE LICENTIEOVEREENKOMST ACCEPTEERT. DIT IS EEN WETTELIJK EN AFDWINGBAAR CONTRACT TUSSEN LEVERANCIER EN GEBRUIKER. DOOR DIT PAKKET TE OPENEN, HET ZEGEL TE VERBREKEN, 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 INSTALLEREN OF TE LADEN, VERKLAART U ZICH AKKOORD MET DE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN VAN DEZE LICENTIEOVEREENKOMST. 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 OP GEEN ENKELE WIJZE VERDER GEBRUIK VAN DE SOFTWARE.

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

In aanmerking nemende dat:

- Leverancier zich bezighoudt met het ontwikkelen en onderhouden van technische rekensoftware en de commerciële marketing daarvan;
- Leverancier heeft softwareprogramma's ontwikkeld met behulp waarvan gebouwprestaties kunnen worden ontworpen en/of gedimensioneerd en/of getest op basis van Nederlandse wet- en regelgeving en normen, "Beoogde Doel";
- Gebruiker in verband met het Beoogde Doel de software wenst te gebruiken; en
- Leverancier bereid is om aan Gebruiker een niet-exclusieve Licentie te verlenen op de Software op basis van de in deze Overeenkomst vastgelegde voorwaarden.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

1 Definities

- 1.1 **Bedrijf:** één juridische entiteit, oftewel één rechtspersoon met dezelfde naamgeving. Dochterondernemingen, derden partijen en aangesloten rechtspersonen bij inkoopgroepen zijn andere rechtspersonen en dienen een eigen Licentie te huren bij Leverancier. Niet gespecificeerde situaties zijn ter beoordeling van Leverancier en kunnen met terugwerkende kracht worden geweigerd.
- 1.2 **Beoogde Doel:** Met een module binnen de productlijn Vabi Uniforme Omgeving kan een specifieke gebouwprestatie worden ontworpen en/of gedimensioneerd en/of getest afhankelijk van het soort berekening waarop de module berust is.
- 1.3 **Beroepsfout:** Tekortkomingen, zoals vergissingen, onachtzaamheden, nalatigheden, verzuimen, onjuiste adviezen, die een vakbekwame en zorgvuldige Gebruiker onder de gegeven omstandigheden met inachtneming van normale oplettendheid, bij normale vakkennis en normale wijze van vak uitoefening, behoort te vermijden.
- 1.4 **Bijlage(n):** aanhangsels bij de Overeenkomst worden geacht deel uit te maken van de Overeenkomst.
- 1.5 **Computer:** een enkele elektronische Personal Computer (PC) of laptop met een of meer central processing units (CPU's) waarop de Installatie van de Software dient plaats te vinden.
- 1.6 **Documentatie:** beschikbare documentatie van de Software bestaande uit de online systeem helpfiles en/of de schriftelijke instructies handleidingen betreffende het gebruik van de Software.
- 1.7 **Gebrek:** een substantiële fout van de meest recente uitgebracht Software waarbij de Software in normale condities niet (volledig) voldoet aan de Specificaties.
- 1.8 **Gebruiker:** de persoon of het Bedrijf waar de persoon werkzaam is en namens welke de persoon gebruik zal maken van de Software, het pakket installeert, opent, op de knop "akkoord" of "ja" klikt of op andere elektronische wijze goedkeuring te kennen geeft, de Software laadt en gebruikt, en hiermee akkoord gaat met deze Overeenkomst.
- 1.9 **Installatie:** het installeren van de Software op de Computer bij Gebruiker op een zodanige wijze dat de Software conform de Specificaties functioneert.

- 1.10 **Licentie:** het jaarlijkse gebruiksrecht dat door Leverancier aan Gebruiker wordt verleend op de intellectuele eigendomsrechten die rusten op de Software conform de voorwaarden en bepalingen van de Overeenkomst.
- 1.11 **Licentievergoeding:** de jaarlijkse vergoeding die Gebruiker voor het gebruik van de Software aan Leverancier moet voldoen.
- 1.12 **Overeenkomst:** onderhavige door Partijen overeengekomen software licentieovereenkomst.
- 1.13 **Overmacht:** iedere niet aan Leverancier toe te rekenen omstandigheid waardoor de normale uitvoering van de Overeenkomst wordt verhinderd, waaronder in ieder geval begrepen: overmacht van toeleveranciers aan Leverancier, extreem ziekteverzuim van het personeel bij Leverancier of haar toeleveranciers, brand en andere ernstige storingen in het bedrijf van Leverancier of bij haar toeleveranciers, verlate aanlevering of ongeschiktheid van door of onder verantwoordelijkheid van Leverancier geleverde materialen, wanprestatie van door Leverancier ingeschakelde derden en/of liquiditeit- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Leverancier.
- 1.14 **Release:** een functioneel verbeterde versie van de Software die geen Verbeterde Versie is, en eventueel gezamenlijk met de Verbeterde Versie door Leverancier wordt uitgegeven.
- 1.15 **Software:** iedere versie van de modules binnen de Vabi Uniforme Omgeving productlijn, zoals gepubliceerd op www.vabi.nl.
- 1.16 **Specificaties:** de specificaties zoals omschreven op <https://www.vabi.nl/producten>
- 1.17 **Verbeterde versie:** een gewijzigde versie van de Software, waardoor een Gebrek of Gebreken daarin worden hersteld, de logische samenhang wordt verbeterd, of wijzigingen binnen bestaande wet- en regelgeving is verwerkt.
- 1.18 **Werkplek:** een Werkplek is voor de Software gelijk aan 1 Computer.

2 Omvang van de Overeenkomst

- 2.1 De volgende documenten maken een onlosmakelijk geheel uit van de Overeenkomst tussen Leverancier en Gebruiker:
- de Overeenkomst;
 - de Service Level Agreement ("Bijlage 1")

3 Licentie

- 3.1 Leverancier verleent aan Gebruiker een niet-exclusieve, niet-overdraagbare Licentie om de Software te installeren en te

gebruiken gedurende de looptijd van deze Overeenkomst. 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).

- 3.2 Door middel van de Licentie is Gebruiker 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.

- 3.3 Gebruiker is gerechtigd de Software te gebruiken voor het aantal gebruikers waarvoor een Licentie is afgenomen.

- 3.4 Gebruiker is niet gerechtigd:
- de Software via een terminal server, netwerk, thin cliënt of anderszins te distribueren of open te stellen;
 - de Licentie in sub licentie te geven, te verhuren, of op enige andere wijze te verstrekken aan niet medewerkers van het Bedrijf;

zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier, 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.

4 Installatie

- 4.1 Na goedkeuring van deze Overeenkomst door Leverancier zal Leverancier zich inspannen om binnen vijf werkdagen een Licentiekey van de Software aan Gebruiker beschikbaar

te stellen of contact op te nemen met Gebruiker over de voortgang van de levering. De enkele overschrijding van deze termijn brengt Leverancier niet in verzuim.

4.2 Installatie van de Software geschiedt door Gebruiker zelf door een via internet beschikbare 'downloadable execution file' waarop de Software is vastgelegd.

4.3 Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de meest recente versie van de Software. Verbinding met internet voor het updaten is een vereiste.

5 Training, inhoudelijke ondersteuning en technische ondersteuning

5.1 Training met betrekking tot het gebruik van de Software zijn voor rekening van de Gebruiker en worden door Vabi georganiseerd. Beschikbare data worden gepubliceerd op <https://www.vabi.nl/Vabi-Academy>. Klassikale trainingen vinden doorgang bij minimaal 4 aanmeldingen per gepubliceerde datum. Tevens worden in-company trainingen op locatie aangeboden.

5.2 Voor inhoudelijke ondersteuning met betrekking tot het gebruik van de Software wordt verwezen naar de Service Level Agreement (Bijlage 1).

6 Licentie vergoeding

6.1 Gebruiker is ter zake van de Licentie van de Software een jaarlijkse Licentievergoeding verschuldigd.

6.2 De Licentievergoeding wordt bij het aangaan van de Overeenkomst vooraf gefactureerd. Bij de jaarlijkse verlenging wordt de Licentievergoeding vooraf door Leverancier gefactureerd.

6.3 Alle prijzen zijn in Euro's, exclusief BTW en gelden per jaar.

6.4 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.

6.5 Het is Leverancier toegestaan de Licentievergoeding jaarlijks te verhogen met minimaal de CBS Prijsindex. De Licentievergoedingen voor het volgende jaar worden jaarlijks

7

7.1

Garantie

Leverancier zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst zich inspannen naar beste vermogen om Gebreken in de Software binnen een redelijke termijn te herstellen door het kosteloos verstrekken van een Verbeterde Versie of in voorkomend geval een Release. Leverancier garandeert daarbij dat:

- de Software efficiënt, deugdelijk en onderling samenhangend is geschreven;
- de Software geschikt is voor het Beoogd doel, waarvoor Gebruiker deze Licentie heeft verworven;
- de Software is zodanig door Leverancier aanpasbaar dat veranderingen in bestaande kwaliteitseisen en bestaande wet- en regelgeving, tijdig zullen zijn doorgevoerd;
- de Software voldoet aan technische normen (zoals communicatiecriteria) en industriestandaarden;
- de Software geen andere beveiligingsmaatregelen of -functies of voor de Software vreemde elementen (zoals logic bombs, virussen, worms, etc.) bevat dan welke in de Documentatie zijn vermeld.

7.2

Leverancier garandeert niet dat de Software zonder onderbreking, fouten of overige Gebreken zal werken of dat alle fouten en overige Gebreken in de Verbeterde Versie worden verbeterd. Voor Gebreken is in bijlage 1 de garantieverplichting van Leverancier beschreven.

7.3

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

8

Betaling

8.1

Gebruiker zal binnen 30 dagen na factuurdatum zorg dragen 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 Gebruiker zonder ingebrekestelling in verzuim en is Gebruiker een rentevergoeding verschuldigd van 1% per maand over het verschuldigde bedrag.

8.3

Indien betaling van verschuldigde bedragen ook na een eenmalige schriftelijke aanmaning door Leverancier uitblijft,

is Leverancier gerechtigd alle incasso en/of juridische kosten aan Gebruiker in rekening te brengen die Leverancier voor bedoelde aanmaning en verdere incassomaatregelen, in of buiten rechte, heeft gemaakt.

9 Intellectuele eigendomsrechten

- 9.1 Alle intellectuele eigendomsrechten die betrekking hebben op de Software, Verbeterde Versies en/of Releases berusten uitsluitend bij Leverancier of bij diens toeleverancier.
- 9.2 Partijen sluiten nadrukkelijk de overdracht van intellectuele eigendomsrechten die betrekking hebben op de Software, Verbeterde Versies en/of Releases uit.
- 9.3 Het is Leverancier ten alle tijden toegestaan technische beveiligingsmaatregelen te nemen ter bescherming van de intellectuele eigendomsrechten op de Software.
- 9.4 Het is Gebruiker niet toegestaan om:
- a. 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;
 - b. de Software op welke manier dan ook, door derden of door Gebruiker, te veranderen, uit te breiden, te bewerken of te wijzigen;
 - c. reverse engineering op de Software toe te passen, noch op enige andere wijze trachten de broncode- of source code van de Software te bemachtigen;
- 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.

10 Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 10.1 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.
- 10.2 Leverancier kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor Beroepsfouten, en/of de resultaten die door het gebruik van de Software worden verkregen door gebruik van onjuiste of onvolledige data.

- 10.3 Indien één van de Partijen tekort schiet in de nakoming van één of meer van de verplichting(en) uit de Overeenkomst, dient de andere Partij haar deugdelijk in gebreke te stellen. De ingebrekestelling dient schriftelijk, per aangetekende post, te geschieden, alsmede dienen de gronden waarop de ingebrekestelling wordt gebaseerd duidelijk te zijn omschreven. Aan de nalatige Partij dient een redelijke termijn te worden gegund om alsnog de verplichtingen na te komen.
- 10.4 Leverancier is jegens Gebruiker slechts aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een of meer Gebreken en aan haar toerekenbaar is. Eventuele aansprakelijkheid van Leverancier is beperkt tot een bedrag dat gelijk is aan de door Gebruiker betaalde/gefactureerde bedragen in betreffend kalenderjaar.
- 10.5 Leverancier is niet aansprakelijk voor:
- a. schade, welke ontstaat door of het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie zijdens Gebruiker;
 - b. indirecte schade, waar hieronder wordt verstaan: gevolgen en bedrijfsschade;
 - c. Onvolkomenheden en/of fouten in de methodiek zoals beschreven in de bestaande wet- en regelgeving.
- 10.6 Leverancier heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van Gebruiker ongedaan te maken, waarbij Gebruiker al haar mogelijke medewerking dient te verlenen.
- 10.7 Gebruiker vrijwaart Leverancier tegen alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de Overeenkomst samenhangen.
- 10.8 Iedere aanspraak jegens Leverancier vervalt na verloop van één (1) jaar nadat de melding van de aanspraak is geschied, althans had behoren te geschieden, tenzij deze inmiddels bij de bevoegde rechter aanhangig is gemaakt.
- 10.9 De hiervoor opgenomen beperking 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 en of diens personeel.

11 Duur en beëindiging

- 11.1 De Overeenkomst wordt aangegaan vanaf het ter beschikking stellen van het Licentiebestand aan Gebruiker door Leverancier, voor een initiële periode van het resterende

worden geacht de verplichtingen uit deze Overeenkomst na te kunnen komen.

kalenderjaar en het daaropvolgende kalenderjaar. De Overeenkomst eindigt altijd op 31 december van enig kalenderjaar.

- 11.2 De Overeenkomst wordt na afloop van de initiële looptijd stilzwijgend verlengd voor telkens periodes van één kalenderjaar 1 januari tot en met 31 december, tenzij Gebruiker of Leverancier de Overeenkomst met in achtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor het eindigen van de Overeenkomst schriftelijk heeft opgezegd, dus voor 1 oktober van enig kalenderjaar. In geval van stilzwijgende verlenging van de Overeenkomst blijven alle voorwaarden gelden zoals vastgelegd in de Overeenkomst.
- 11.3 Tussentijdse ontbinding van de Overeenkomst door Gebruiker is alleen mogelijk door de gehele nog te betalen Licentievergoeding voor de resterende contractduur in 1 keer te voldoen aan Leverancier.
- 11.4 Na beëindiging van de Overeenkomst zal Gebruiker onmiddellijk ieder gebruik van de Software op welke wijze dan ook staken en gestaakt houden en de door Leverancier aan Gebruiker ter beschikking gestelde Software van de Computer verwijderen.
- 11.5. Het niet voldoen aan artikel 11.4 door Gebruiker resulteert in een direct opeisbare boete van 10.000 Euro, zegge tienduizend Euro, alsmede 1.000 Euro voor elke dag dat de overtreding voortduurt.

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.
- 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 de andere Partij haar onderneming staakt.
 - op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Leverancier dan wel op de Software beslag wordt gelegd, dan wel Leverancier anderszins niet langer in staat moet

13 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 13.1 Gebruiker is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van de Leverancier aan een derde over te dragen. Deze toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd. De Partij die de toestemming verleent, is echter gerechtigd hieraan nadere voorwaarden te verbinden.

14 Overige bepalingen

- 14.1 Wijzigingen in en/of aanvullingen op deze Overeenkomst kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen en dienen door Gebruiker en Leverancier expliciet door de vertegenwoordigingsbevoegde personen van Partijen voor akkoord te worden ondertekend.
- 14.2 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.
- 14.3 In geval van strijd van een bepaling in de Overeenkomst met een bepaling in Bijlage, prevaleert de betreffende bepaling in de Overeenkomst.
- 14.4 Partijen sluiten de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Leverancier en van Gebruiker 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 terzake van de Overeenkomst en eventueel daaruit voortvloeiende overeenkomsten worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA) te 's-Gravenhage, 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



Bijlage 1**Service Level Agreement Vabi Uniforme Omgeving****1 Algemeen****1.1 Achtergrond van de SLA**

Gebruiker en Leverancier zijn overeengekomen om de afspraken rondom de dienstverlening vast te leggen in een Service Level Agreement (SLA). Met deze SLA is Gebruiker in staat de dienstverlening van Leverancier te monitoren. Deze SLA vormt een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de Software Licentie Overeenkomst inzake de Software.

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 kwaliteitsniveau van Leverancier aan Gebruiker verwoord. Uit de dienstverlening zijn afspraken afgeleid. De afspraken zijn opgenomen in de hoofdstukken 3, 4 en 5. In Hoofdstuk 6 staan de verplichtingen van Gebruiker genoemd die als randvoorwaarden 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 Gebruiker. Deze SLA geeft Gebruiker inzicht in de dienstverlening van Leverancier en stelt beide partijen in staat beter te sturen op zowel de kwaliteit van de dienstverlening als het kostenniveau in relatie tot de inhoud van deze 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:

De afspraken in deze SLA vormen een inspanningsverplichting voor Leverancier tenzij in de tekst anders is vermeld. Deze inspanningsverplichting betreft zowel de inhoudelijk beschreven SLA-aspecten als de genoemde termijnen.

Voor alle afspraken geldt: indien Gebruiker constateert dat Leverancier de norm niet haalt, dan zal Gebruiker contact opnemen met de Service Desk van Leverancier. Indien er geen calls zijn ingediend door Gebruiker dan wordt geacht de norm te zijn gehaald. Indien er wel calls zijn en het probleem is in de betreffende periode 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.

De afspraken die in deze SLA zijn vastgelegd gaan uit van de continue werking van de Software van Leverancier aan Gebruiker. Afwijkende serviceniveaus zijn in beginsel mogelijk, maar kunnen tot extra kosten leiden.

Om de normen te kunnen realiseren, zijn alle afspraken gebaseerd op een juiste, tijdige en volledige aanlevering van gegevens door Gebruiker of derden conform het format van Leverancier.

Leverancier is voor de input voor zijn processen afhankelijk van Gebruiker. Indien Gebruiker niet genoeg of kwalitatief slechte input aanlevert, kan Leverancier de garanties zoals ze in deze SLA worden gegeven mogelijk niet nakomen.

1.5 Deelnemende partijen

De in de Software Licentie Overeenkomst genoemde Partijen.

1.6 Medewerking van de betrokken partijen

Gebruiker 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 Gebruiker zal Leverancier onderzoek doen naar de problematiek en verleent Leverancier zijn volledige medewerking bij het oplossen c.q. vermijden van dergelijke problemen. Gebruiker 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 geldigheid van deze SLA komt overeen met de duur van de Licentieovereenkomst.

2 Beschrijving van de dienstverlening

2.1 Beschikbaar stellen van de dienstverlening

Leverancier heeft Gebruiker via de beveiligde omgeving <http://user.vabi.nl> een Licentiebestand verstrekt van de Software of via de email een activeringscode geleverd. Het functionele gedrag van de onderdelen van de Software is beschreven in de gebruikers Documentatie van de betreffende Software. Voor de actuele prijzen bezoekt u de website <https://www.vabi.nl>

2.2 Cursussen

Gebruiker kan voor een training terecht bij Vabi Software, inschrijving hiervoor geschiedt via <https://www.vabi.nl>. Deelname zijn voor kosten van Gebruiker.

Om gebruik te mogen maken van de in de Licentievergoeding inbegrepen Servicedesk dient een Gebruiker minimaal een training van de Software te hebben gevolgd.

2.3 Service Desk

Onderdeel van de Licentie Overeenkomst is het ter beschikking stellen door Leverancier van een Service Desk. De Service Desk is toegankelijk voor Gebruikers van de Software. Gebruikers die onvoldoende kennis van algemene computervaardigheden of onvoldoende materie kennis hebben, kunnen door Leverancier worden geweigerd. Dit is te allen tijde ter interpretatie door de consultant van Leverancier.

3 Toegang tot de Software

3.1 Gebruikersadministratie

Gebruiker is verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van de bij Leverancier bekende technische en financiële contactpersonen.

3.2 Beschikbaarheid dienstverlening Leverancier

De beschikbaarheid van de dienstverlening is als volgt:

Soort Beschikbaarheid	Beschikbaarheid
Service Desk: Software inhoudelijke support voor de Gebruikers	Vragen aan de service desk kunnen 7 dagen per week via de mail aan uo@vabi.nl 0.00u – 24.00u worden ingediend. Op werkdagen worden veelal tussen 10.00 – 15.00 aanvragen door de service desk behandeld.

3.3 Beschikbaarheid

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

Indien Gebruiker heeft voldaan aan de systeemvereisten van de Software en de bepalingen zoals vermeld in Hoofdstuk 4 en de Software is desondanks niet beschikbaar, zal Gebruiker contact opnemen met de helpdesk van Leverancier. Leverancier zal trachten binnen 1 tot 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 of geïntegreerde applicaties van derden.

4 Service Desk

Om Gebruiker antwoord te kunnen geven op vragen en meldingen over diensten en producten, beschikt Leverancier over een Service Desk. De Service Desk is het aanspreekpunt voor alle vragen, wensen en eventuele klachten en problemen die Gebruiker heeft met door Leverancier geleverde producten of diensten.

4.1 Gebruiksrecht Service Desk

Indien Gebruiker een Storing wil melden dan kan opdrachtgever zonder meer contact opnemen met de Service Desk op het telefoonnummer 015 – 257 44 20.

De helpdesk is niet bedoeld voor het geven van inhoudelijk advies bij het modelleren van situaties en/of het uitvoeren van projecten. Onder advies wordt ook verstaan het controleren op de juistheid van projecten die door de Gebruiker zijn aangemaakt in de Software.

4.2 Openingstijden en bereikbaarheid Service Desk

Aanvragen voor de Service Desk worden ingediend per email. De Service Desk streeft ernaar om binnen 3 werkdagen te reageren op Software gerelateerde vragen. Deze periode kan langer zijn voor methode gerelateerde vragen. In periodes dat consultants van Leverancier met vakantie zijn, zal het beantwoorden van vragen meer tijd kunnen vergen dan normaal door de verminderde capaciteit in die periode.

4.3 Typering calls (een call is een service aanvraag)

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

- Vraag; Software of wet- en regelgeving gerelateerd.
- Gebrek;
- Wens.

4.4 Aanmelden Call

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

- het klantnummer of de bedrijfsnaam;
- de gegevens van de Gebruiker die de aanvraag doet;
- een beschrijvende titel van de call en het Incident;
- een korte omschrijving van de call en het Incident;
- indien aanwezig, alle documenten en/of rapporten die kunnen helpen bij het oplossen van de Call.

Als de door de Gebruiker doorgegeven initiële informatie onvoldoende is om de Call adequaat te kunnen analyseren zal er een aanvraag voor additionele informatie naar de Gebruiker worden verstuurd.

4.5 Support Level Codes voor Gebreken

Om de juiste prioriteit te kunnen geven aan het 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, deze kunnen geen doorgang vinden. Er bestaat geen alternatieve oplossing die vergelijkbare mogelijkheden en prestaties biedt.
2	Middel	Het Gebrek leidt tot een aanzienlijk efficiencyverlies van de Gebruiker.
3	Laag	Het Gebrek heeft een beperkte invloed op de werkzaamheden van de Gebruiker.

Responstijden zijn als volgt:

Code 1	Leverancier streeft naar responstijd: 3 werkdagen
Code 2	Leverancier streeft naar responstijd: binnen 10 werkdagen
Code 3	Leverancier streeft naar responstijd: in overleg met Gebruiker

Bij overschrijding van bovenstaande responstijden is Leverancier niet in gebreke, het betreft slechts indicaties.

4.6 Oplostijden voor Vragen en Wensen

Functionele vragen en functionele 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.

4.7 Coördinatoren bij Gebruiker

Bij de advisering en beantwoording van vragen verwacht de Leverancier dat de Gebruiker over een bepaald kennis- en vaardigheidsniveau beschikt van de Software en het vakgebied.

5 SLA management

5.1 Beheerprocedure SLA

De directie van Leverancier heeft te allen tijde de mogelijkheid tot eenzijdige wijziging van deze SLA. Enige wijziging zal worden gepubliceerd op de website <https://www.vabi.nl>.

6. Verplichtingen Gebruiker

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

- Gebruiker heeft de verplichting om gebruik te maken van de meest recente versie van de Software zoals gepubliceerd op het klantportaal (<http://user.vabi.nl>)
- Gebruiker moet intern voldoende beheersmaatregelen treffen om er voor zorg te dragen dat foutief ingevoerde gegevens op juiste wijze worden hersteld;
- Gebruiker moet maatregelen treffen om er voor zorg te dragen dat defectmeldingen correct gespecificeerd bij de Servicedesk worden gemeld;
- Gebruiker moet intern voldoende beheersmaatregelen treffen om ervoor te zorgen dat alleen geautoriseerde personen toegang tot de Software krijgen. Misbruik van gebruikersnamen en wachtwoorden moet voorkomen worden.
- Gebruiker is verantwoordelijk voor:
 - Beheer van opslagcapaciteit, back-ups en herstel van de diensten;
 - Capaciteitsbeheer;
 - Back-up en Recovery;
 - Beheer van Hardware en Software.

EINDE