

See Telecom s.r.l.

1/15

Avenue Robert Schuman, 201 – 1401 Baulers –België

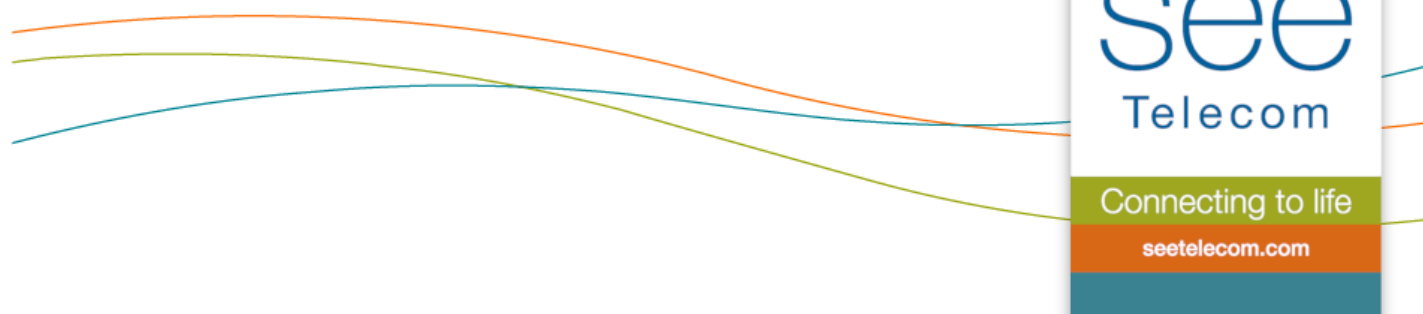
Tel : +32 2 389 00 20 – Fax : +32 2 389 00 30

Web : www.seetelecom.com – Mail : seetelecom@seetelecom.com

RPM Nivelles Belgique – VAT BE0412 722 528

ONDERHOUDSCONTRACT VOOR SOFTWARE

VAN TOEPASSING VANAF 1 JULI 2020



1 DEFINITIES

- “Software”: Elk computerprogramma waarvoor de Klant van de Leverancier een Licentie heeft aangekocht of elk computerprogramma dat de Leverancier op vraag van de Klant heeft ontwikkeld en dat beschreven is in Bijlage 2 – Perimeter van de Software bij dit Contract.
- “Licentiecontract”: Het Licentiecontract dat tussen de Klant en de Leverancier is afgesloten m.b.t. de Software.
- “Infrastructuur”: alle software (besturingssysteem, databanksoftware ...) en computer materiaal (server, switch...) van de Klant waarop de Software is geïnstalleerd.
- “Incident”: Elk probleem dat zich voordoet bij het gebruik van de Software en dat het goede gebruik ervan verhindert.
- “Exploitatie”: Operationeel gebruik van de Software in het kader van de uitoefening van het beroep van de Klant, met inbegrip van alle bijhorende taken die op de Klant rusten zoals (zonder uitputtend te zijn) het beveiligen van de toegang of het opslaan van de data.
- “Softwareversie”: Een stabiele versie van de Software die de Leverancier aanlevert.
- “Initiële Softwareversie”: de Softwareversie op het ogenblik waarop dit Contract wordt ondertekend.
- “Corrigerende Softwareversie”: een Softwareversie die enkel correcties bevat voor problemen met bestaande functie van de Software.
- “Uitgebreide Softwareversie”: Een Softwareversie met bijkomende functies die de Klant al dan niet kan gebruiken.
- “Specifieke Ontwikkeling”: een ontwikkeling die specifiek voor de Klant werd geschreven, die uniek is en die de Leverancier buiten de context van de Klant niet opnieuw kan gebruiken.
- “Kwalificatie”: Gebruik en test van een Softwareversie met als doel de goede werking van de Software te valideren en die aldus te ‘kwalificeren’ voor Exploitatie.
- “Telesupport”: Elk technisch middel (zoals Remote Desktop, VPN,...) waarmee de Leverancier toegang krijgt tot een Exploitatie- of kwalificatie-omgeving van de Klant, om op die manier de onderliggende problemen van een Incident te reproduceren of te identificeren, indien het niet op de infrastructuur van de Leverancier zelf zou kunnen worden gereproduceerd.
- “Documentatie”: Elke bijkomende support bij de Software die de Leverancier uitgeeft, en die alle documentatie van de Software omvat, de referentiehandleiding, de andere eventuele handleidingen (gebruikershandleidingen, de opleidingshandleiding, ...), het boekje met de configuratie, de organogrammen en de technische fiches.
- “Anomalie” of “Bug” : Elke dysfunctie die de Leverancier kan reproduceren of elke functie van de Software die niet overeenkomt met de specificaties die in de Documentatie zijn beschreven, en waardoor de Software volledig of gedeeltelijk niet correct werkt of die leidt tot een onjuist resultaat of tot een onaangepaste verwerking, hoewel de laatste Softwareversie in overeenstemming met de Documentatie wordt gebruikt.
- “Vertrouwelijke Informatie”: (i) Elk document of elke informatie die op tastbare wijze tussen de Partijen wordt uitgewisseld en die duidelijk als ‘Vertrouwelijk’ of ‘Exclusief’ wordt aangeduid; (ii) Elk document of elke informatie die mondeling, visueel of in een door een machine bruikbaar formaat, op elektronische of niet-tastbare wijze wordt uitgewisseld en die niet binnen de tien (10) dagen na de verspreiding ervan schriftelijk als vertrouwelijk of exclusief wordt aangeduid; en (iii) elk document of elke informatie die redelijkerwijze als vertrouwelijk moet worden beschouwd.
- “Permanente tekortkoming ten opzichte van het SLA”: de niet-naleving van het SLA door de Leverancier gedurende ofwel drie (3) opeenvolgende maanden ofwel gedurende zes (6) maanden op een periode van twaalf (12) maanden.
- “Klant”: de firma of de persoon die het Onderhoudscontract heeft besteld.

- “Leverancier”: de firma SEE Telecom

2 VOORWERP VAN HET CONTRACT

- 2.1 Dit Contract heeft tot doel om de voorwaarden en de inhoud te bepalen van de prestaties m.b.t. het softwareonderhoud dat de Leverancier levert, en het wordt verplicht mee ondertekend bij de aankoop van een licentie bij de Leverancier voor een bestaande of op maat ontwikkelde software.
- 2.2 De Software die onder dit Contract valt, wordt gedetailleerd vermeld in Bijlage 2 – Perimeter van de Software en vermeldt de modules van de Software en het aantal gebruikers dat er gebruik mag van maken.
- 2.3 Enkel de onderhoudsprestaties die uitdrukkelijk in artikel 3 van dit Contract zijn omschreven vallen binnen het kader van dit Contract. Elke andere prestatie gebeurt in het kader van een apart contract voor prestaties in regie of, desgevallend, in het kader van een apart supportcontract.
- 2.4 Al die prestaties worden verstrekt mits de Klant de in Bijlage 3 – Prijs & Indexering omschreven vergoeding aan de Leverancier betaalt.
- 2.5 Op deze overeenkomst zijn de Algemene Verkoop- en Servicevoorwaarden van toepassing.

3 VERPLICHTINGEN VAN DE LEVERANCIER

De Leverancier verbindt zich ertoe om een onderhoudsservice te bieden op de applicatie, die zowel “corrigerend” onderhoud als “evolutief” onderhoud omvat; de Leverancier heeft in het kader van de uitvoering van zijn diensten een middelenverbintenis.

3.1 Preventief onderhoud

- 3.1.1 "Preventief" onderhoud omvat de periodieke controle op de goede werking van de software op de besturingsomgeving
- 3.1.2 De leverancier maakt een back-up van de datastructuren op de dag van het genoemde onderhoud, voert de nodige aanpassingen uit en test alle functionaliteiten volgens de verwachte resultaten in de Documentatie.
- 3.1.3 Merk op dat elk gebrek aan informatie dat de onderhoudsteams van de leverancier verhindert om diensten uit te voeren op de omgeving van de klant overeenkomstig artikel 4.5 van dit contract het voorwerp moet zijn van een verzoek om opheldering van de klant. Tijdens deze retourwachperiode wordt de service opgeschort. Bovendien wordt de leverancier automatisch ontheven van elke verbintenis met betrekking tot de uitvoering in het geval dat de klant een van zijn verplichtingen niet nakomt, zoals bepaald in artikel 4 van dit contract.

3.2 Corrigerend onderhoud

- 3.2.1 Het “corrigerend” onderhoud omvat dat de Leverancier elk Incident dat voortvloeit uit een fout gedrag van de Software en veroorzaakt wordt door een Anomalie van de Software, op zich neemt en oplost. Onder ‘fout gedrag’ wordt verstaan elke gedocumenteerde functie van de Software die ofwel onmogelijk kan worden uitgevoerd ofwel niet de volgens de Documentatie verwachte resultaten oplevert, hoewel de configuratie correct is en de Infrastructuur geschikt is en voldoet aan de Documentatie en aan de door de Leverancier verstrekte instructies.
- 3.2.2 Kennisgeving
 - 3.2.2.1 Zodra een Incident zich voordoet, meldt de Klant het probleem meteen aan onze dienst Support.
 - 3.2.2.2 De Leverancier verbindt zich ertoe om elke oproep of e-mail die toekomt op het telefoonnummer of op het adres maintenance@seetelecom.com van de supportafdeling van de Leverancier te behandelen, om – naar eigen inzicht – de urgentie van de oproep te bepalen en de oproep vervolgens te verwerken afhankelijk van het urgentie-niveau.
 - 3.2.2.3 De dienst voor telefonische bijstand en support op afstand is bereikbaar op (Belgische) werkdagen, van 08u30 tot 17u30 van maandag tot vrijdag, behalve op wettelijke feestdagen.

- 3.2.2.4 De Klant moet het probleem documenteren en voldoende informatie verstrekken aan de supportafdeling opdat deze kan bepalen waar precies in de Software het probleem zich voordoet en in welk scenario zij de fout kan reproduceren. Indien de informatie onvolledig of ontoereikend is, zal de Leverancier dat aan de Klant melden.
- 3.2.3 Urgentie-niveau
- 3.2.3.1 Voor elk gemeld Incident en op basis van de door de Klant verstrekte inlichtingen, zal het probleem volgens de onderstaande schaal op een urgentieniveau worden ingedeeld:
- Kritiek: een Incident is “kritiek” wanneer de volledige Software niet kan worden gebruikt of een groot aantal functies blokkeren zodat de Klant onmogelijk met de Software verder kan werken
 - Hoog: een Incident met een prioriteit “Hoog” maakt dat een subgeheel van de vitale functies van de Software niet kan worden gebruikt, hetgeen het werk van de Klant met de Software sterk belemmert.
 - Medium: een Incident met een prioriteit “medium” maakt dat een subgeheel van functies van de Software die hetzij niet-vitaal zijn, hetzij slechts op een beperkt aantal vakgebieden een weerslag hebben, niet kan worden gebruikt, en dat de meeste activiteiten van de Klant normaal kunnen blijven doorgaan
 - Laag: een Incident met een prioriteit “laag” blokkeert het gebruik van de Software niet of is louter cosmetisch Oplossing & service level agreement
- 3.2.4.1 Vanaf de melding van een Incident en afhankelijk van het urgentieniveau ervan zal de Leverancier - op basis van de door de Klant verstrekte inlichtingen – zich inspannen om het probleem af te bakenen en om de Anomalie binnen een redelijke termijn op te lossen.
- 3.2.4.2 Bovendien garandeert de Leverancier, afhankelijk van het contractueel niveau van de Klant (zie Bijlage 4 – SLA bij dit Contract) een interventie die beantwoordt aan het hierna beschreven Service Level Agreement (SLA), afhankelijk van het urgentieniveau van het probleem. Dit SLA is enkel van toepassing in het kader van Incidenten die zich binnen de Exploitatieomgeving voordoen.
- 3.2.4.3 De Leverancier verbindt zich ertoe - op basis van de urgentie van het Incident en op basis van de hieronder in dit artikel opgenomen definities – om de termijnen na te leven die in Bijlage 4 – SLA bij dit Contract zijn beschreven, die ingaan vanaf de kennisgeving van het Incident volgens artikel 3.1.2 “Kennisgeving” van dit Contract:
- Reactietermijn: Maximumtermijn binnen dewelke de Leverancier het probleem opneemt en begint met de analyse ervan, om de oorsprong ervan te vinden en een oplossing aan te reiken.
 - Analysetermijn: Maximumtermijn binnen dewelke de Leverancier zich ertoe verbindt om terug te koppelen naar de Klant over de vorderingen van zijn analyse (tenzij ondertussen al een oplossing geboden zou zijn). Deze feedback heeft als doel dat de Klant en de Leverancier over alternatieve oplossingen kunnen spreken (terugzetten van een back-up/ oude versie, alternatief vakgebonden scenario, ...) indien na de uitgevoerde analyse geen duidelijke termijn voor een oplossing kan worden vooropgesteld of indien die termijnen tot een operationeel risico voor de Klant kunnen leiden.
 - Oplossingstermijn: Maximumtermijn binnen dewelke het probleem van de Klant zal worden opgelost. De oplossing van het probleem wordt geboden via een nieuwe corrigerende Versie, of via een “applicatie patch”, of via enige andere leverbare techniek (vb. corrigerende scripts voor databanken). Voor “kritieke” incidenten kan de Leverancier een oplossing bieden om het probleem tijdelijk te omzeilen, zodat de situatie gedeblokkeerd wordt in afwachting van een definitieve oplossing. In dit scenario maakt de tijdelijke oplossing dat het urgentie-niveau en dus het SLA van het Incident daalt naar “Hoog”. Door de complexe aard van computerproblemen en ondanks het engagement van de Leverancier om alle beschikbare middelen in te zetten om de Incidenten binnen de SLA te regelen, kan de oplossingstermijn – gemiddeld - maar voor 80% van de gemelde Incidenten worden gewaarborgd.
- 3.2.4.4 We merken op dat bij elk gebrek aan informatie dat de onderhoudsteams van de Leverancier belet om het probleem intern of in de omgeving van de Klant te reproduceren in toepassing van artikel 4.5 van dit Contract, aan de Klant toelichtingen moeten worden gevraagd. Terwijl de teams op dat antwoord wachten, wordt het SLA opgeschort. Bovendien wordt de Leverancier van rechtswege ontslagen van elk engagement omtrent de termijnen indien de Klant een van zijn verplichtingen niet naleeft zoals die in artikel 4 van dit Contract zijn voorzien.

3.2.4.5 Indien een Incident niet kan worden opgelost om ernstige technische redenen, dan deelt de Leverancier dat duidelijk en zo spoedig mogelijk mee aan de Klant. Bovendien zal de Leverancier alternatieve oplossingen voorstellen. Met die informatie wordt het Incident afgesloten.

3.3 Evolutief onderhoud

3.3.1 Het evolutief onderhoud omvat dat toekomstige Uitgebreide Softwareversies ter beschikking gesteld worden zodra ze beschikbaar zijn.

3.3.2 De Leverancier verbindt zich ertoe om aan de Klant mee te delen dat een nieuwe Uitgebreide Softwareversie beschikbaar is, en welke nieuwe functies die heeft (release nota), en hij zal op verzoek van de Klant toegang geven tot deze nieuwe Uitgebreide Softwareversie en de bijhorende Documentatie.

3.3.3 De Leverancier waarborgt dat alle functies die bij de initiële Softwareversie geleverd waren, ook in de Uitgebreide Softwareversie zullen zitten. Bepaalde functionele of technische evoluties kunnen evenwel leiden tot veranderingen in de gegevensstructuur of in de configuratie van de Software. Onverminderd artikel 3.2.5 van dit Contract verbindt de Leverancier zich ertoe om de tools of procedures te leveren die voor deze migratie nodig zijn.

3.3.4 Indien Specifieke Ontwikkelingen gemaakt zijn voor de Klant, dan waarborgt de Leverancier dat alle functies van de Specifieke Ontwikkelingen in de Softwareversie aanwezig zullen zijn, mits het onderhoud op die ontwikkelingen geactiveerd werd en de Klant zijn betalingen volgens de overeenkomst heeft uitgevoerd.

3.3.5 Wanneer een Uitgebreide Softwareversie wordt geleverd, valt het in Exploitatie nemen (uploaden, installeren, configureren en testen) daarvan niet onder dit Contract. Op verzoek van de Klant zal de Leverancier een offerte opstellen om de Exploitatie van deze Uitgebreide Softwareversie op te starten.

3.4 Uitsluitingen

Enkel de diensten die in dit artikel zijn gedefinieerd, vallen onder dit Contract. Als toelichting zijn met name de volgende interventies niet inbegrepen:

- Interventies m.b.t. enige dysfunctie die veroorzaakt is door een slecht gebruik, slechte configuratie of installatie van de Software of door enige wijziging van de toepassing of van diens gegevens waarvoor de Leverancier geen toelating had gegeven;
- Interventies na een probleem met de Infrastructuur van de Klant of na dataverlies;
- Interventies met het oog op opleiding, hulp en/of advies van de Klant bij het gebruik van de betrokken Software;
- Interventies m.b.t. de Kwalificatie en/of het in Exploitatie nemen van corrigerende en Uitgebreide Softwareversies op de Infrastructuur van de Klant;
- Interventies die veroorzaakt zijn door de update, toevoeging of installatie van hardware of software van derden die niet compatibel is met de Software.

4 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

4.1 De Klant verbindt zich ertoe om, op eigen aansprakelijkheid, in te staan voor al wat samenhangt met de Exploitatie van de Software. Dat omvat, onder andere:

- Nagaan dat alle hardware en software die gezamenlijk met de Software wordt gebruikt, geen defect of virus bevat dat schadelijke gevolgen voor de Software zou kunnen hebben;
- De Software installeren op het besturingssysteem en in overeenstemming met de Documentatie, voldoende controles op de werking instellen en de gepaste exploitatiemethoden hanteren;
- Desgevallend gepaste plannen voorzien ter depannage, met procedures voor de vervanging, en in het algemeen alle gepaste maatregelen treffen om zich te beveiligen tegen elk schadelijk gevolg dat aan het gebruik van de Software te wijten is; en

- Procedures opzetten voor de back-up van de gegevens van de Exploitatie-omgeving, de kwaliteit van die back-ups regelmatig nagaan, en regelmatig het terugzetten van data testen, waarbij de Klant de enige verantwoordelijke is voor het back-uppen van de informatie en van de data waarvan hij eigenaar is. De Klant dient alle werken te doen voor het nakijken van de listings met foutmeldingen, teneinde de goede werking van het systeem in het oog te houden en – zoniet – de Anomalieën te detecteren.
- 4.3 De Klant wijst een contactpersoon aan die de oproepen voor de support en de opvolging van de problemen centraliseert. De Klant zal twee andere personen kunnen aanwijzen die kunnen optreden wanneer de contactpersoon niet beschikbaar is. Die personen, die een gepaste opleiding hebben genoten, dienen de eventuele problemen te analyseren en aan de Leverancier mee te delen. Zij zijn de enigen die contact mogen nemen met de supportdienst van de Leverancier. De Klant bezorgt een lijst met die contactpersonen aan de Leverancier bij de aankoop van de licentie voor de Software.
- 4.4 De Klant mag in geen geval de gegevens of de gegevensstructuur die aan de Software gelinkt is, wijzigen buiten enige procedure om die de onderhoudsteams van de Leverancier hebben gedefinieerd en gevalideerd.
- 4.5 Op vraag van de Leverancier moet de Klant de Leverancier in de gelegenheid stellen om de Telesupport te verzorgen. De Klant verbindt zich ertoe om - als hij de Leverancier niet de kans laat om de Telesupport te implementeren – de veroorzaakte bijkomende kosten, met name de verplaatsingskosten, aan de Leverancier terug te betalen. Bovendien is ook het voormelde SLA in dat geval niet van toepassing.
- 4.6 Om de nieuwe (Uitgebreide of Corrigerende) Softwareversies te kunnen ontvangen en om de Kwalificatietesten te kunnen uitvoeren voordat ze in Exploitatie worden genomen, moet de Klant een Kwalificatie-omgeving tot zijn beschikking hebben die los staat van de Exploitatieomgeving.
- 4.7 In geval van manifest misbruik van de onderhoudsdiensten van de Leverancier door de Klant (vb. onterechte en/of onvolledige en/of kwaadwillige oproepen en/of meldingen), kan de Leverancier het Contract ontbinden overeenkomstig art. 6.1 en 6.3 van dit Contract.

5 DUUR

- 5.1 Het Contract begint vanaf het opmaken van de Software Licentie
- 5.2 Het Contract wordt initieel gesloten voor een bepaalde duur van drie (3) jaar, die stilzwijgend verlengd wordt met telkens één (1) jaar, waarbij elk van de Partijen het recht heeft om het te beëindigen per aangetekende brief die drie (3) maanden voor de vervaldatum wordt verstuurd.
- 5.3 De Leverancier heeft het recht om het Contract te beëindigen bij de vervaldatum van elk contractueel jaar, per aangetekende brief die drie (3) maanden voor de vervaldatum naar de Klant wordt verstuurd.
- 5.4 Indien het voorwerp van het onderhoud wegvalt door een daad van de Klant, om welke reden dan ook, zoals het vervangen ervan door andere software, dan dient de Klant dit Contract op te zeggen volgens de vormvoorschriften en termijnen die in dit Contract zijn beschreven.
- 5.5 Alle verplichtingen uit dit Contract die, door hun aard, ook na de beëindiging van het Contract doorlopen, zullen na de beëindiging van het Contract van kracht blijven, met name de geldelijke verplichtingen van een van de Partijen tegenover de andere Partij op basis van dit Contract.

6 BEËINDIGING

- 6.1 Indien een van de Partijen ernstig tekortkomt aan de verplichtingen die krachtens dit Contract op haar rust, dan mag de andere Partij dit Contract of de bijkomende overeenkomsten beëindigen ten laste van de in gebreke blijvende partij indien deze een maand na een duidelijke ingebrekestelling ter zake, die per aangetekende brief werd verstuurd, in gebreke blijft om haar verplichtingen na te leven, onverminderd diens recht om de volledige vergoeding van haar schade te vorderen. In het kader van de verplichting om het SLA na te leven, komen de Partijen uitdrukkelijk overeen dat enkel een Permanente Tekortkoming aan het SLA een ernstige tekortkoming vormt.

- 6.2 De Klant aanvaardt en erkent dat in geval van beëindiging van het Licentiecontract ten nadele van de Klant, de Leverancier dit Contract volledig ten laste van de Klant mag beëindigen wegens ernstige tekortkoming.
- 6.3 In geval van beëindiging van dit Contract ten nadele van de Klant worden de onderhoudsroyalty's tot aan het einde van de contractuele periode onmiddellijk opeisbaar en de Klant erkent en aanvaardt uitdrukkelijk om deze binnen de dertig (30) dagen vanaf de beëindiging van het Contract te betalen.
- 6.4 De Leverancier mag dit Contract en de bijkomende overeenkomsten onmiddellijk beëindigen, zonder vergoeding noch voorafgaande ingebrekestelling, indien de Klant (i) insolvent zou worden, in de onmogelijkheid zou verkeren om zijn vervallen verplichtingen te voldoen of een verzoek tot staking van betalingen zou neerleggen, of (ii) zijn activiteiten niet langer normaal zou kunnen voortzetten, en dat onverminderd het recht van de Leverancier om de volledige vergoeding van zijn schade te vorderen.

7 FINANCIËLE EN BETALINGSVOORWAARDEN

- 7.1 De jaarlijks royalty die voor het onderhoud verschuldigd is, wordt op voorhand en per halfjaar gefactureerd, in euro, vanaf de datum waarop dit Contract ingaat. De royalty is betaalbaar, behoudens andersluidend beding, binnen de dertig (30) dagen vanaf de uitgiftedatum van de betreffende factuur. Dat bedrag is niet herleidbaar en is forfaitair. Het feit dat men geen gebruik maakt van de onderhoudsdiensten, van Uitgebreide of Corrigerende Softwareversies kan in geen geval aanleiding geven tot de volledige of gedeeltelijke terugbetaling van de gestorte of verschuldigde royalty's.
- 7.2 De jaarlijks royalty voor het onderhoud wordt elk jaar geïndexeerd op de verjaardag van het Contract, volgens de index der consumptieprijzen. Het bedrag van deze royalty en de wijze voor de jaarlijkse herziening ervan zijn opgenomen in Bijlage 3 – Prijs & Indexering bij dit Contract.
- 7.3 Elke betwisting van de Klant over een deel van of alle facturen die de Leverancier heeft uitgeschreven, moet schriftelijk gemotiveerd worden en binnen de 30 werkdagen vanaf de datum van ontvangst van de betwiste factuur naar de Leverancier worden verstuurd.
- 7.4 De betwisting van een deel van een factuur ontslaat de Klant niet van de betaling van het saldo ervan. In geval van gedeeltelijke betwisting van een factuur mag de Klant aan de Leverancier binnen de voormelde termijn van dertig (30) dagen vragen om hem een creditnota en een factuur voor het niet-betwiste deel te sturen, vóór betaling.
- 7.5 Onverminderd het recht om de Overeenkomst als bedoeld in artikel 6 van deze Overeenkomst te beëindigen, zal elke niet-betaling, zelfs niet gedeeltelijk, van facturen of van enig ander bedrag dat de Klant bij de uitvoering van deze Overeenkomst verschuldigd is, binnen de contractuele termijnen resulteren in van rechtswege, en zonder voorafgaande kennisgeving, rente voor te late betaling, evenals een forfaitaire vergoeding tot volledige betaling, waarvan de voorwaarden worden beschreven in

- 7.6 Bijlage 1 – ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN EN DIENSTVERLENING. Betalingen door de Klant zullen als volgt in rekening gebracht: (i) eerst tegen de forfaitaire vergoeding en andere kosten, vervolgens (ii) tegen rente en tenslotte (iii) tegen de royalty.
- 7.7 Wanneer de Klant zijn contractuele verplichtingen niet nakomt, heeft de Leverancier het recht om de uitvoering van het Contract op eigen initiatief op te schorten, onverminderd zijn recht om alle royalty's in te vorderen die tot aan de einddatum van het Contract verschuldigd zijn.

8 AANSPRAKELIJKHEID

- 8.1 De Leverancier kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor schade die als onrechtstreeks, toevallig, bestraffend, accessoire of vervolgschade wordt beschouwd, zoals (zonder dat deze lijst uitputtend is) het verlies van gegevens, het feit dat gegevens corrupt raken, het verlies van winsten of inkomsten, omzetverlies, machinetijdverlies, financieel of economisch nadeel, een stijging van de bedrijfskosten, het feit dat de planning verstoord wordt, de kosten voor de onderbreking van de activiteit, de kosten voor het terughalen en/of opnieuw installeren, de extra bevoorradingskosten, reputatieschade of het verlies van klanten, zelfs als een dergelijke schade redelijkerwijze kon worden voorzien.
- 8.2 De Leverancier kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige vervolgschade die te wijten is aan (i) een gebrek aan de Infrastructuur van de Klant, (ii) aan enige tekortkoming vanwege de Klant m.b.t. zijn verplichtingen, (iii) enig fout gebruik van de Software door de Klant, (iv) enige interventie aan de Infrastructuur die de Leverancier zou uitvoeren op vraag van de Klant, of (v) alle handelingen en/of veranderingen aan de Infrastructuur die worden gebruikt om de Software te laten draaien, die niet op voorhand aan de Leverancier werden meegedeeld en door hem werden aanvaard. Daarnaast is enkel de Klant aansprakelijk voor het behoud van de integriteit van zijn gegevens.
- 8.3 De verjaringstermijn voor een vordering op basis van contractuele aansprakelijkheid door de Klant bedraagt alleszins drie (3) maanden vanaf het moment waarop de schade zich voordoet.
- 8.4 Mocht de Klant de Leverancier aansprakelijk stellen op basis van dit Contract, in welke titel dan ook, dan wordt het recht van de Klant op herstel alleszins beperkt, voor alle oorzaken samen en tijdens de duur van het Contract, tot de jaarlijkse onderhoudsroyalty's (excl. btw) die de Klant aan de Leverancier heeft betaald voor het jaar in de loop waarvan de aansprakelijkheid van de Leverancier wordt ingeroepen.
- 8.5 De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van de Leverancier die in de voorgaande alinea's worden voorzien, zijn ook van toepassing op de aansprakelijkheid van diens personeelsleden, medewerkers, aangestelden, consultants, vertegenwoordigers, plaatsvervangers, leveranciers en besteldiensten.
- 8.6 De hoger overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet (i) in geval van lichamelijk nadeel of overlijden van iemand dat voortvloeit uit de nalatigheid of fout van de Leverancier of van zijn aangestelden, (ii) in geval van bedrog of (iii) wanneer die beperkingen strijdig zijn met wettelijke bepalingen van dwingend recht of van openbare orde.
- 8.7 De Klant verbindt zich ertoe om de Leverancier te dekken, te verdedigen en te bevrijden van elke aansprakelijkheid in geval van klachten, vragen, gronden tot vordering, rechtsvorderingen, verliezen, aansprakelijkheden, vervolgingen, vonnissen, schade en onkosten, met inbegrip van (maar zonder dat deze lijst uitputtend is) de kosten en erelonen van een advocaat binnen redelijke grenzen, die voortvloeien uit of samenhangen met (i) de schending van intellectuele eigendomsrechten van een derde door de wijziging van een Software door andere partijen dan de Leverancier of de overeengekomen fabrikant of het gebruik van de Software in combinatie met andere software of hardware, (ii) de niet-naleving van dit Contract door de Klant.

9 VERTROUWELIJKHEID

- 9.1 Elke Partij die Vertrouwelijke Informatie ontvangt, verbindt zich ertoe:
- Om die enkel aan te wenden met het oog op de goede uitvoering van het Contract;
 - Om deze niet aan derden mee te delen zonder het voorafgaande, schriftelijke akkoord van de andere Partij;

- Om enkel aan de personeelsleden die er absoluut kennis van moeten nemen, toegang tot die Vertrouwelijke Informatie te verschaffen;
 - Om deze vertrouwelijkheidsverplichting op te leggen aan eenieder die toegang heeft tot de Vertrouwelijke Informatie;
 - Om de Vertrouwelijke Informatie enkel te kopiëren indien dit strikt noodzakelijk is en met het oog op de goede uitvoering van het Contract;
 - Om de andere Partij meteen te informeren wanneer ze vaststelt of vermoedt dat Vertrouwelijke Informatie aan niet-toegelaten personen werd verspreid;
 - Om alle Vertrouwelijke Informatie onmiddellijk aan de andere Partij terug te bezorgen, op diens gewoon verzoek, met inbegrip van de kopieën die ervan werden genomen.
- 9.2 Deze vertrouwelijkheidsverplichting is niet van toepassing indien de Partij die de Vertrouwelijke Informatie heeft ontvangen, kan aantonen:
- dat ze die Vertrouwelijke Informatie reeds kende vóór de andere Partij ze aan haar had meegedeeld of dat die Vertrouwelijke Informatie onafhankelijk door haar werd ontwikkeld;
 - dat ze die wettelijk had bekomen van een derde die niet gebonden is door een vertrouwelijkheidsverplichting;
- 9.3 dat die tot het openbaar domein is gaan behoren zonder schending van deze verplichting.
- 9.4 De bepalingen van dit artikel blijven de Partijen binden gedurende drie (3) jaar vanaf het verstrijken of beëindigen van dit Contract, om welke reden dat ook gebeurt.
- 9.5 Indien een Partij krachtens de wet of een vonnis Vertrouwelijke Informatie moet verspreiden, dan brengt de ontvangende Partij de verspreidende Partij onverwijld en schriftelijk op de hoogte van deze verplichting tot verspreiding, zodat deze laatste een beschikking kan vragen die deze verspreiding verbiedt of beperkt.
- 9.6 Aan het einde van het Contract geeft elke Partij alle Vertrouwelijke Informatie terug aan de andere Partij, of zorgt ze voor de vernietiging ervan, hetgeen schriftelijk moet worden gemeld aan de andere partij.

10 GESCHILLEN

- 10.1 Elk geschil dat voortvloeit uit dit Contract zelf of in verband staat met dit Contract, moet zo snel mogelijk en per aangetekende brief aan de andere Partij worden meegedeeld. De Vertegenwoordigers van elk van de Partijen zullen zo spoedig mogelijk samenkomen om het probleem te bespreken en om - te goeder trouw en met een echte inspanning om het geschil op te lossen - hierover te onderhandelen, zonder dat dit enige formaliteit vereist.
- 10.2 Indien er geen akkoord is binnen de 15 dagen na de eerste bijeenkomst van de Vertegenwoordigers, dan heeft elke Partij het recht om het geschil voor de bevoegde rechtbank te brengen.
- 10.3 De Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat elk geschil dat volgt uit de interpretatie, de uitvoering of de beëindiging van dit Contract aan de Rechtbanken van het ambtsgebied Nijvel zullen worden voorgelegd, ook in beroep ter vrijwaring of wanneer er meerdere verweerders zijn.
- 10.4 Op dit Contract is het Belgisch recht van toepassing.

11 SLOTBEPALINGEN

- 11.1 Louter voor marketingdoeleinden en tenzij de Klant het er uitdrukkelijk niet mee eens is (wat hij schriftelijk meldt), behoudt de Leverancier zich het recht voor om de naam van de Klant te noemen, samen met diens logo en een korte beschrijving van de door de Leverancier verrichte prestaties, in een lijst van zijn klantenreferenties. Indien de Leverancier projecten meer in detail wil voorstellen die hij samen met de Klant heeft gerealiseerd of zijn onderhoudsprestaties bij de Klant 2, dan moet de Leverancier daarvoor de toestemming vragen aan de Klant. Indien de Klant er niet mee instemt (hetgeen hij schriftelijk moet meedelen), dan heeft de Leverancier een termijn van negentig (90) dagen vanaf de ontvangst om elke vermelding van de Klant uit zijn lijst met klanten-referenties te verwijderen.
- 11.2 Men mag niet stellen dat de Partijen in gebreke blijven tegenover hun contractuele verplichtingen indien deze tekortkomingen te wijten zijn aan overmacht. Overmacht duidt op elke gebeurtenis buiten de wil van de Partij of van een van zijn Leveranciers, die onvoorzienbaar en onafweerbaar is, van welke aard dan ook, natuurrampen, stormweer, sabotage, embargo's, stakingen, onderbrekingen of vertragingen bij het transport of de communicatiemiddelen of bevoorrading van grondstoffen, energie of onderdelen, ongevallen met gereedschappen die tot gevolg hebben dat dit Contract tijdelijk of definitief niet kan worden uitgevoerd. Er wordt gesteld dat deze lijst van gevallen van overmacht niet uitputtend is. De partij die overmacht inroept, dient dit onverwijld per aangetekende brief aan de andere Partij mee te delen, met vermelding van de redenen en de omstandigheden die de goede uitvoering van het Contract beletten.
- 11.3 Dit Contract vormt het volledige Contract dat tussen de Partijen bestaat over het onderwerp waarover het gaat, en het kan enkel met de schriftelijke goedkeuring van de beide Partijen worden gewijzigd. Het Contract geeft alle verplichtingen van de Partijen weer. Buiten de bijlagen kan er geen enkel ander extern document deel van uitmaken. Indien een of meerdere delen van dit Contract als ongeldig, onwettig of nietig en onbestaande moeten worden beschouwd, dan zal een ongeldigheid, onwettigheid of nietigheid de overblijvende delen van het Contract niet aantasten en zullen die volledig van kracht blijven alsof dat ongeldige, onwettige of nietige deel (delen) nooit deel zou (zouden) uitgemaakt hebben van het Contract. In dat geval zullen de Partijen zich inspannen om die vernietigde bepaling te vervangen door een geldige bepaling die aan de geest en het voorwerp van het Contract beantwoordt. Het feit dat de Leverancier zich niet beroept op de toepassing van een van de bepalingen van dit Contract betekent niet dat de Leverancier er afstand van doet.
- 11.4 Zolang dit Contract de Partijen bindt en tot 12 maanden na het einde ervan, zullen de Partijen – zonder wederzijds schriftelijk akkoord – geen enkel personeelslid van de andere Partij aanwerven, doen aanwerven, een derde opdracht geven om deze aan te werven of te doen aanwerven, en zullen ze aan de betrokkene rechtstreeks noch onrechtstreeks bezoldigde taken toevertrouwen. Bij overtreding van de bepalingen van dit artikel is de schuldige partij jegens de ander, zodra het strafbare feit is gepleegd, een bedrag verschuldigd waarvan het bedrag is beschreven in

- 11.5 Bijlage 1 – Algemene VERKOOPVOORWAARDEN EN DIENSTVERLENING.
- 11.6 Dit Contract is niet overdraagbaar, behoudens schriftelijk akkoord van de Leverancier. Dit Contract kan in geen geval volledig of gedeeltelijk, onder bezwarende titel of kosteloos, door de Klant worden overgedragen, behoudens bij bijzondere toepassing van de wettelijke bepalingen m.b.t. het herstel of de gerechtelijke vereffening van ondernemingen. Deze bepaling wordt als een essentiële voorwaarde van het Contract beschouwd. De Leverancier behoudt zich het recht voor om het voordeel van dit Contract over te dragen aan elke natuurlijke of rechtspersoon die al zijn verplichtingen tegenover de Klant zou overnemen. Bovendien geeft de Klant toelating aan de Leverancier om de dienstverlening die met dit Contract aan hem worden toevertrouwd, volledig of gedeeltelijk in onderaanneming te geven.
- 11.7 Elke mededeling tussen de Partijen gebeurt geldig op het adres van de maatschappelijke zetel van elke onderneming. Elke adresverandering moet, om geldig te zijn, onverwijld aan de andere Partij worden meegedeeld. Bij kennisgeving per aangetekende brief wordt die geacht te zijn gebeurd en zal die ingaan op de datum van afgifte op de post, waarbij de poststempel als bewijs geldt.

BIJLAGE 1 – ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN EN DIENSTVERLENING

De algemene verkoop- en servicevoorwaarden zijn beschikbaar op:

<https://www.seetelecom.com/conditions-of-sales>

BIJLAGE 2 – PERIMETER VAN DE SOFTWARE

De modules die vallen onder dit Contract zijn vermeld op de bestelbon(nen) en/of op de factuur.

BIJLAGE 3 – PRIJS & INDEXERING

De Leverancier verzorgt de in dit Contract bedoelde onderhoudsdienst voor een jaarlijkse royalty die vastgesteld wordt op 18% van:

- de aankoopprijs voor de Software-licentie en
- alle kosten voor de ontwikkeling van de software op maat, met uitzondering van het projectmanagement, de opleiding en implementatie

De bedragen van de jaarlijkse vergoedingen zijn onderhevig aan een jaarlijkse indexatie toepasbaar op 1 januari van elk jaar volgens de volgende formule:

$$P_1 = P_0 \times (S_1 / S_0)$$

P_0 = de referentieprijs is de prijs die op de leveringsdatum wordt gefactureerd

P_1 = de herziene prijs

S_0 = referentie Salarissen van de Agoria¹ sectoren-Nationaal gemiddelde salariskost per uur (voor de ondernemingen met meer dan 10 werknemers)- Index op de maand januari van de herziene periode

S_1 = referentie Salarissen van de Agoria sectoren-Nationaal gemiddelde salariskost per uur (voor de ondernemingen met meer dan 10 werknemers)-Index op de maand januari van de herziene periode.

¹ Agoria is een Belgische sectorale werkgeversorganisatie.
<https://www.agoria.be/>

BIJLAGE 4 – SLA

De verplichtingen van de Leverancier in het kader van het correctief onderhoud zoals opgenomen in artikel 3 van deze Overeenkomst staan vermeld op de inkooporder(s) en/of de factuur.