

## SOFTWARE LICENTIE OVEREENKOMST

### De ondergetekenden:

De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Vitec Vabi B.V., statutair gevestigd te Delft en kantoorhoudende aan de Poortweg 6 te (2612 PA) Delft, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer A.K. Zwiers hierna te noemen: “Leverancier”;

en

\_\_\_\_\_ KvK nr. \_\_\_\_\_ kantoorhoudende aan \_\_\_\_\_ te \_\_\_\_\_, rechtsgeldig vertegenwoordigd door \_\_\_\_\_, hierna te noemen: “Gebruiker”;

Leverancier en Gebruiker ieder afzonderlijk te noemen “Partij” en gezamenlijk “Partijen”;

### In aanmerking nemende dat:

- Leverancier zich bezig houdt met het ontwikkelen, onderhouden en vermarkten van vastgoedsoftware gericht op het verduurzamen en het berekenen van de energieprestaties van vastgoedobjecten in eigendom en/of beheer van Gebruiker en/of op het ondersteunen van de naleving door Gebruiker van de relevante Nederlandse wet- en regelgeving en het relevante afsprakenstelsel in deze;
- Gebruiker door het gebruik van bepaalde vastgoedsoftware overzicht en inzicht verkrijgt en behoudt in (de kwaliteit van) haar BENG-indicatoren, de effecten daarvan op gebouwen in eigendom en/of beheer en gerelateerde beleidsmaatregelen kan doorrekenen, en deze effecten kan spiegelen met haar duurzaamheidsdoelstellingen, haar huurbeleid en haar portefeuille beleid;
- Gebruiker in verband met het Beoogde Doel (zoals hieronder gedefinieerd) de Software (zoals hieronder gedefinieerd) wenst te gebruiken;
- Leverancier bereid is om aan Gebruiker 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 licentie overeenkomst, 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 **Apparatuur:** de (rand)apparatuur waarop de Installatie van de Software dient plaats te vinden en de netwerkverbindingen, internetbrowser en besturingsprogrammatuur waarmee aan de zijde van en door Gebruiker gebruik wordt gemaakt van de Software.
- 1.2 **Beoogde Doel:** gebruik gericht op het verduurzamen en het berekenen van de energieprestaties van vastgoedobjecten in eigendom en/of beheer van Gebruiker en/of op het ondersteunen van de naleving door Gebruiker van de relevante Nederlandse wet- en regelgeving en het relevante afsprakenstelsel in deze.
- 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 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 **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).
- 1.5 **Documentatie:** beschikbare gebruikersdocumentatie van de Software bestaande uit bijvoorbeeld de (online) helpfiles en/of de schriftelijke instructies en handleidingen betreffende de installatie en het gebruik van de Software.

Paraaf Gebruiker

Paraaf Leverancier

- 1.6 **Energie Adviespartner:** een door Leverancier geselecteerd adviesbureau die kennisinhoudelijk op de hoogte is van de relevante Nederlandse wet- en regelgeving en het relevante afsprakenstelsel in deze omtrent duurzame gebouwen, inspecties, trainingen en/of inhoudelijke ondersteuning verzorgt en die als gecertificeerd energie adviesbureau wordt vermeld op de website [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl).
- 1.7 **Energie Adviseur:** een gecertificeerde adviseur die werkzaam is bij een Energie Adviespartner.
- 1.8 **Gebrek:** een substantiële fout, zoals gedefinieerd in de SLA.
- 1.9 **Installatie:** het installeren van de Software op de Apparatuur bij en door Gebruiker op zodanige wijze dat de Software conform de Specificaties functioneert.
- 1.10 **Koppelingen:** programmatuur waardoor de Software van Leverancier en de programmatuur van Software partners met elkaar kunnen communiceren (interoperabiliteit).
- 1.11 **Licentie:** het niet-exclusieve gebruiksrecht dat door Leverancier aan Gebruiker wordt verleend ten aanzien van de in de Offerte gespecificeerde Software conform de voorwaarden en bepalingen uit de Overeenkomst.
- 1.12 **Licentievergoeding:** de door Gebruiker aan Leverancier verschuldigde licentievergoeding(en) voor het gebruik van de Software.
- 1.13 **Offerte:** de door Gebruiker geaccepteerde offerte en/of investeringsvoorstel.
- 1.14 **Overeenkomst:** onderhavige door Partijen overeengekomen software licentie overeenkomst, inclusief Bijlagen.
- 1.15 **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 Gebruiker alsmede een tekortkoming jegens Leverancier van eventuele toeleverancier.
- 1.16 **Software partners:** zelfstandige ondernemingen waarmee Leverancier een (partner)overeenkomst heeft gesloten ten einde op een gestandaardiseerde manier een koppeling te maken tussen de Software en de applicatie(s) van de Software partner.
- 1.17 **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.
- 1.18 **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.
- 1.19 **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).
- 1.20 **Software:** software gericht op het verduurzamen en het berekenen van de energieprestaties van vastgoedobjecten in eigendom en/of beheer van Gebruiker en/of op het ondersteunen van de naleving door Gebruiker van de relevante Nederlandse wet- en regelgeving en het relevante afsprakenstelsel in deze. De Software bestaat uit: (i) één database model waarop de verschillende applicaties van Leverancier werken en (ii) de op het database model ontwikkelde verschillende applicaties van Leverancier. In de Overeenkomst wordt hierna onder Software verstaan uitsluitend de in de Offerte gespecificeerde software ten aanzien waarvan de Licentie wordt verleend aan Gebruiker.
- 1.21 **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).
- 1.22 **Vastgoed objecten:** het aantal vastgoed objecten dat wordt beheerd met de Software, waaronder onder meer wordt verstaan (huur)woningen, appartementen, onzelfstandige woonruimtes, bedrijfsmatig onroerend goed (BOG), maatschappelijk onroerend goed (MOG) en vastgoedobjecten met andere gebruiksfuncties.
- 1.23 **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.
- 1.24 **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 Gebruiker op de Overeenkomst uitdrukkelijk uit.
- 2.3 De Overeenkomst vervangt iedere eerdere software licentie overeenkomst, inclusief bijlagen, inzake het gebruik van de Software en treedt in plaats daarvan in werking.

### 3 Licentie

- 3.1 Leverancier verleent aan Gebruiker een niet-exclusieve, niet-overdraagbare Licentie op de in de Offerte gespecificeerde Software voor het Beoogde Doel voor de initiële duur van drie jaar en voor aaneensluitende periodes van één jaar, zonder het recht van Gebruiker om sub-licenties te verlenen. 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 Het in artikel 3.1. bedoelde gebruiksrecht is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden. De Licentie is voorts beperkt tot het voor eigen gebruik aanwenden van de Software voor het Beoogde Doel in samenhang met de Apparatuur of het platform waarvan de Apparatuur deel uitmaakt. Onder eigen gebruik in de zin van dit artikel wordt mede verstaan gebruik door een rechtsopvolger van Opdrachtgever.
- 3.3 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.
- 3.4 Gebruiker is gerechtigd de Software gelijktijdig te doen gebruiken door een onbeperkt aantal gebruikers binnen de rechtspersoon van Gebruiker voor zover noodzakelijk binnen de exploitatie van de vastgoed objecten die Gebruiker in eigendom heeft en/of beheert en waarop de Licentievergoeding is gebaseerd.
- 3.5 Gebruiker is gerechtigd de Software gelijktijdig te doen gebruiken door Energie Adviseurs die in dienst zijn van een daartoe door Gebruiker aangestelde Energie Adviespartner inzake het inspecteren, beheren en adviseren rondom uitsluitende de vastgoed objecten die Gebruiker in eigendom en/of beheer heeft.
- 3.6 De Licentie is niet beperkt naar fysieke locatie van gebruik, met dien verstande dat Gebruiker Leverancier steeds van tevoren van een verandering van locatie op de hoogte zal stellen. Tevens is Gebruiker gerechtigd de Software over te brengen naar andere Apparatuur dan die op welke zij oorspronkelijk is geïnstalleerd.
- 3.7 Gebruiker is niet gerechtigd de Licentie in sub licentie te geven, te verhuren of op enige andere wijze beschikbaar te stellen aan enige andere persoon, derde partij en/of juridische entiteit 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, 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 Gebruiker opgegeven persoon beschikbaar te stellen. De enkele overschrijding van deze termijn brengt Leverancier niet in verzuim.
- 4.2 Installatie van de Software geschiedt door Gebruiker zelf, door een door Leverancier aangesteld implementatiebureau, door Leverancier, of door zijn Energie Adviespartner op basis van een 'downloadable execution file'.
- 4.3 Indien Leverancier een Verbeterde Versie ter beschikking stelt, dan is Gebruiker verplicht om de Verbeterde Versie te Installeren en uitsluitend nog de Verbeterde Versie te gebruiken.
- 4.4 Registratie van een energie-label gebeurt door Gebruiker via een door de Nederlandse overheid voorgeschreven procedure waarbij Leverancier een kopie van het monitor bestand ontvangt.

## 5. Inhoudelijke ondersteuning

- 5.1 Inhoudelijke ondersteuning met betrekking tot het gebruik van de Software, waaronder de inrichting van het inspectie, beleids- en adviesproces, de koppelingen met de Software partners en trainingen kan worden geleverd door een Energie Adviespartner en/of door Leverancier, mits schriftelijk overeengekomen door Partijen.
- 5.2 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 Gebruiker 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 naast een vaste vergoeding gebaseerd op het aantal en/of de omvang van de Vastgoedobjecten (dat door Gebruiker wordt beheerd op het moment van ingang van de Licentie. 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:
- de Software efficiënt, deugdelijk en onderling samenhangend is geschreven;
  - de Software geschikt is voor het Beoogde doel, waarvoor Gebruiker de Licentie heeft verkregen;
  - de Software voldoet aan (internationale) technische normen (zoals communicatiecriteria) en industrie standaarden;
  - 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/of 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 Gebruiker zonder schriftelijke toestemming van Leverancier wijzigingen in de Software aanbrengt of laat aanbrengen, dan wel indien de Gebruiker een andere bepaling uit de Overeenkomst overtreedt. Reverse engineering van de Software door Gebruiker is niet toegestaan.
- 7.7 Leverancier draagt naar beste vermogen de verantwoordelijkheid voor het correct functioneren van de Koppelingen aan de zijde van Leverancier en maakt daarbij gebruik van in de markt gestandaardiseerde koppelvlakken. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de Koppelingen aan de zijde van de Software partner. Leverancier draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de (al of niet juiste en tijdige) medewerking door de betreffende Software partner aan het realiseren en in stand houden van de diens Koppelingen. Gebruiker verplicht zich om ten aanzien van een eventueel niet goed functioneren van de Koppelingen, waarbij voor Gebruiker niet duidelijk is of dit te wijten is aan de Koppelingen aan de zijde van Leverancier dan wel de Koppelingen aan de zijde van de Software partner, Leverancier zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen. Leverancier zal in alle redelijkheid samenwerken met de betreffende Software partner, om een oplossing te bereiken. Uitgangspunt daarbij is dat

een oplossing van het probleem voor Gebruiker voorop staat en dat de overlast voor Gebruiker als gevolg van een niet goed functioneren van die Koppelingen tot een minimum beperkt blijft. Gebruiker zal de betreffende Software partner rechtstreeks aanspreken en verantwoordelijk houden indien die Software partner op enige wijze diens verplichtingen niet nakomt ter zake de realisatie en/of het correct functioneren van de Koppelingen aan de zijde van de Software partner.

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

## 8 Betaling

8.1 Uiterlijk op 31 december van enig boekjaar levert Gebruiker aan Leverancier volledige en juiste informatie aan met betrekking tot het aantal en/of de omvang van het aantal vastgoedobjecten dat Gebruiker in dat jaar in beheer had.

8.2 Op basis van de door Gebruiker aan Leverancier verstrekte informatie als bedoeld in artikel 8.1, stuurt Leverancier aan Gebruiker een factuur met de Licentievergoeding voor het komende kalenderjaar.

8.3 Gebruiker 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.

8.4 Bij overschrijding van een betalingstermijn is Gebruiker gehouden tot vergoeding van de wettelijke rente over het verschuldigde bedrag, mits Gebruiker hiervan schriftelijk op de hoogte is gesteld en een redelijke termijn de kans heeft gehad om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.

8.5 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 Gebruiker in rekening te brengen die Leverancier voor bedoelde aanmaning en verdere incassomaatregelen, in of buiten rechte, heeft gemaakt.

8.6 Leverancier heeft het recht facturen elektronisch (per e-mail/online) aan Gebruiker ter beschikking te stellen. Indien Gebruiker papieren facturen wenst mag Leverancier hiervoor kosten in rekening brengen.

8.7 Gebruiker 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 Gebruiker ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst aan Leverancier ter beschikking gestelde data berusten uitsluitend bij Gebruiker, 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 4.4 van de Overeenkomst, te gebruiken ten behoeve van (a) wetenschappelijke doeleinden; (b) statistisch onderzoek en rapportages ten behoeve van andere Gebruikers van Leverancier; en (c) verdere productontwikkeling en -exploïtatie.

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 Gebruiker 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.

## 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 Gebruiker 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 Gebruiker betaalde Licentievergoedingen in het betreffende kalenderjaar, met uitzondering van het bepaalde in paragraaf 10.4.
- 10.4 Voor de bepaling van het energieprestatie indicatoren maakt Leverancier gebruik van de door de Nederlandse overheid voorgeschreven bepalingsmethodiek. De Software is op de uitkomsten van deze methodiek geattesteerd door een onafhankelijk keuringsinstituut. Eventuele aansprakelijkheid van Leverancier ten aanzien van het bepalen van de energieprestatie indicatoren is beperkt tot maximaal € 1.000.000.
- 10.5 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 bepalingsmethode 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, (e) voor het niet voldoen door Gebruiker 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.
- 10.6 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.
- 10.7 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.
- 10.8 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.
- 10.9 Gebruiker vrijwaart Leverancier tegen alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de Overeenkomst samenhangen. Leverancier vrijwaart Gebruiker 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.
- 10.10 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 voor een initiële looptijd van drie jaar vanaf datum van ondertekening van de Overeenkomst. De Licentie wordt aan Gebruiker verstrekt voor de duur van de Overeenkomst.
- 11.2 De Overeenkomst wordt na afloop van de initiële looptijd van drie jaar stilzwijgend verlengd voor telkens periodes van één jaar, tenzij Gebruiker of Leverancier de Overeenkomst met in achtneming 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 Het is Partijen tijdens de initiële looptijd van drie jaar niet toegestaan de Overeenkomst tussentijds te beëindigen.
- 11.4 Na beëindiging van de Overeenkomst zal Gebruiker binnen 1 maand ieder gebruik van de Software op welke wijze dan ook staken en gestaakt houden en de door Leverancier aan Gebruiker ter beschikking gestelde gegevensdrager en/of Documentatie binnen één maand aan Leverancier retourneren.
- 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, onverminderd het recht van Leverancier om schadevergoeding te vorderen. Bij het niet voldoen aan artikel 11.4 door Gebruiker kan Leverancier Gebruiker schriftelijk in gebreke stellen door het verzenden van een aangetekende brief. Partijen komen overeen dat als redelijke termijn voor nakoming door Gebruiker wordt verstaan een termijn van één maand voor het gebruik van de

Software en één maand voor het retourneren van de door Leverancier ter beschikking gestelde gegevensdrager en/of Documentatie, te rekenen vanaf de datum van de aangetekende brief. Indien na verloop van deze termijnen Gebruiker nog steeds niet voldoet aan artikel 11.4 leidt dat tot 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 Wijzigingen in en/of aanvullingen op de Overeenkomst 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.
- 14.2 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.
- 14.3 Partijen sluiten de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden 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 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.

Aldus overeengekomen en rechtsgeldig ondertekent:  
Namens Vitec Vabi B.V

Namens GEBRUIKER

Naam: Dhr. A.K. Zwierts  
Functie: CEO  
Plaats: Delft  
Datum:

Naam:  
Functie:  
Plaats:  
Datum:

Paraaf Gebruiker

Paraaf Leverancier

## SERVICE LEVEL AGREEMENT ASSETS ENERGIE

### 1 Algemeen

#### 1.1 Achtergrond van de SLA

Op grond van de Software Licentie Overeenkomst ("Overeenkomst") verleent Leverancier aan Gebruiker 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 Gebruiker met betrekking tot de Software. Met deze SLA is Gebruiker 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 Gebruiker verwoord. Uit de dienstverlening zijn afspraken afgeleid. De afspraken zijn opgenomen in de hoofdstukken 3, 4 en 5. De beheerprocedure met betrekking tot de afspraken van deze SLA is in hoofdstuk 6 opgenomen. In Hoofdstuk 7 staan de verplichtingen van Gebruiker 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 Gebruiker. Deze SLA geeft Gebruiker 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 Gebruiker 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 Gebruiker contact opnemen met de Service Desk (zoals nader in deze SLA gedefinieerd). Gebruiker 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 Gebruiker 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 Gebruiker tot de tijdige en correcte aanlevering van gegevens conform het in deze SLA gespecificeerde proces en datadefinities. Indien Gebruiker 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 Gebruiker 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

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 naar redelijkheid onderzoek doen naar de problematiek en verleent Leverancier naar redelijkheid zijn 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 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 6, worden overeengekomen en uitgevoerd.

## 2 Beschrijving van de dienstverlening

### 2.1 Beschikbaar stellen van de dienstverlening

Leverancier heeft Gebruiker een niet-exclusieve gebruikerslicentie verstrekt ten aanzien van de Software. De Software is een database oplossing met geïntegreerde applicaties. 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 Energie Adviespartners

Leverancier werkt samen met Energie Adviespartners. Energie Adviespartners werken onafhankelijk van Leverancier. Leverancier en Energie Adviespartners zijn niet verantwoordelijk voor elkaars dienstverlening.

Vanuit elkaars unieke expertise stemmen we de Software af op de dienstverlening van de Energie Adviespartners, teneinde naar beste inspanning Gebruikers zo optimaal mogelijk te laten voldoen aan de relevante Nederlandse wet- en regelgeving, en Gebruikers te adviseren inzake de verduurzaming van de vastgoedobjecten in eigendom en/of beheer van Gebruiker.

Energie Adviespartners zijn kennisinhoudelijk op de hoogte van de relevante Nederlandse wet- en regelgeving en het relevante afsprakenstelsel omtrent duurzame gebouwen. Zij zijn gecertificeerd door onafhankelijke certificeringen instituten en voldoen daarmee aan voorgeschreven kwaliteitscriteria. Zij verzorgen inspecties en trainingen, beheren de energie labels en adviseren Gebruikers bij het berekenen van de energieprestaties van vastgoedobjecten. Zij richten met Gebruikers het energiebeleid in en adviseren over het integreren van energiebeleid met het portefeuillebeleid, het vastgoedbeleid en het meerjaren onderhoudsbeleid.

Energie Adviespartners zijn expert users van onze Software. Zij adviseren ons omtrent het gebruik van de Software, dragen functionele verbeteringen aan, zijn op de hoogte van onze roadmap en integreren de Software in hun dienstverlening.

Voor een overzicht van de Energie Adviespartners wordt verwezen naar de website [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl)

### 2.3 Technische implementatie

De Software wordt door Gebruiker geïnstalleerd in de ICT omgeving van Gebruiker op Apparatuur die voldoet aan de specificaties van Leverancier zoals vermeld op [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl) en in de installatiehandleiding. Indien gewenst door Gebruiker heeft Leverancier met een specifieke hostingpartij afspraken gemaakt voor een hosted oplossing van de Software en kunnen Partijen in nader overleg treden over een hosted oplossing van de Software. Voor nadere informatie kunt u contact opnemen met de Service Desk.

Indien gewenst kan Gebruiker voor testdoeleinden een tweede versie van de Software zonder meerkosten installeren en inrichten.

### 2.4 Inrichting van de Software

Leverancier heeft voor het importeren van (label) gegevens uit de uit de applicaties Vabi EPA-U en Vabi EPA-W een uitgebreide toelichting geschreven in de installatiehandleiding. Indien gewenst door Gebruiker zal Leverancier Gebruiker op uurbasis bijstaan bij het importeren van label gegevens tegen het dan geldende uurtarief zoals vermeld op [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl). Voor het converteren en vervolgens importeren van andersoortige bestandsformaten dan die van Leverancier, zal Leverancier met Gebruiker separate afspraken maken. Gebruiker heeft de mogelijkheid om voor het verder inrichten van de Software naar zijn specifieke wensen, onder meer het inrichten van de portefeuille vastgoedobjecten, de autorisatietabel en de rapportages, een daartoe geselecteerde en getrainde Energie Adviespartner in te schakelen. Gebruiker wordt verzocht met deze Energie Adviespartners afspraken te maken. De werkzaamheden en kosten van een Energie Adviespartner komen voor rekening van Gebruiker.

### 2.5 Training

Gebruiker kan trainingen ontvangen van Leverancier en/of haar Energie Adviespartners. Training gebeurt bij u op locatie, online, bij Leverancier of bij Energie Adviespartners.

## 2.6 Beheren van energie labels en advisering inzake het energiebeleid

Leverancier heeft met haar Energie Adviespartners de afspraak gemaakt dat zij voor dienstverlening omtrent het beheer van de energie indexen en de advisering rondom het energiebeleid zal verwijzen naar daartoe geselecteerde en getrainde Energie Advies partners.

## 2.7 Service Desk (zie Hoofdstuk 5)

Onderdeel van de Overeenkomst is het ter beschikking stellen door Leverancier van inhoudelijke support voor gebruikers (een "Service Desk"). De Service Desk is alleen toegankelijk voor die gebruikers van de Software die bij Leverancier staan geregistreerd als een werknemer van Gebruiker waarvoor Leverancier en/of een Energie Adviespartner van Leverancier een training over de Software heeft verzorgd ("Getrainde Gebruiker"). De Service Desk is inbegrepen in de Licentievergoeding.

## 2.8 Overige dienstverlening

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

## 3 Toegang tot de Software

### 3.1 Gebruikersadministratie

De Software biedt de mogelijkheid tot het aanmaken en autoriseren van gebruikers. Gebruiker 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 voor de Getrainde Gebruikers	Werkdagen, behoudens nationale feestdagen, op ma-vrij van 09.00u - 17.00u voor Getrainde Gebruikers die een inhoudelijke training hebben ontvangen.
Support met betrekking tot de technische beschikbaarheid van de Software	Werkdagen, behoudens nationale feestdagen, op ma-vrij van 09.00u - 17.00u voor Getrainde Gebruikers die een inhoudelijke training hebben ontvangen.
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 en informatie uit de database.

Indien Gebruiker heeft voldaan aan de installatievereisten van de Software en de bepalingen zoals vermeld in Hoofdstuk 4 en de Software is desondanks niet beschikbaar, zal de Coördinator van Gebruiker 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 of geïntegreerde applicaties van derden (waaronder Koppelingen aan de zijde van Software partners tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen) en andere materialen, gegevens en elementen van/onder beheer van derden, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen.

## 4. Performance van de Software

Hieronder wordt verstaan de reactietijd van de Software.

De performance die door een Gebruiker wordt ervaren bij het gebruik van de Software wordt bepaald door diverse factoren waaronder:

- Gebruikerssysteem;
- Gebruikersnetwerk;
- Extern netwerk;
- Technische infrastructuur;
- Applicaties en databases;
- Koppelingen met Software partners.

De responstijd van een gedefinieerde, veel gebruikte, transactie zoals raadplegen van een adres zal door middel van de Software doorgaans binnen 2 seconden plaats vinden.

Het opvragen of bewerken van omvangrijkere data zoals het generen van energie labels, energie indexen en/of energie indicatoren; of het aggregeren en presenteren van basisinformatie van meerdere adressen tegelijkertijd; of het genereren van energie beleidsplannen kan afhankelijk van de omvang van de data meerdere minuten tot uren in beslag nemen.

De verantwoordelijkheid van Leverancier bestaat uit het onderzoeken van mogelijke performance problemen naar aanleiding van gespecificeerde Call service aanvragen.

Indien Gebruiker een betere performance wenst zal Leverancier onderzoeken welke verbeteringen in de configuratie daartoe mogelijk zijn. In overleg met Leverancier wordt, mede aan de hand van het verwachte groeipad, vastgesteld welke capaciteitsuitbreiding volgens welk plan geïmplementeerd zal worden. Indien benodigd draagt Leverancier zorg voor implementatie van de capaciteitsuitbreiding. Voor onderzoek door Leverancier niet zijnde de technische omgeving van Leverancier zal Leverancier bij Gebruiker kosten in rekening brengen.

## 5 Service Desk

### 5.1 Gebruiksrecht Service Desk

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

### 5.2 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 [assets@vabi.nl](mailto:assets@vabi.nl).

### 5.3 Typering Calls

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

- vraag;
- Gebrek;
- wens.

### 5.4 Aanmelden Call

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

- het klantnummer;
- de naam van de Coördinator 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 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.

### 5.5 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 binnen de Organisatie van Gebruiker, 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 binnen de Organisatie van Gebruiker. Afgifte van energie labels blijft echter mogelijk.
3	Laag	Het Gebrek heeft een beperkte invloed op de werkzaamheden van Gebruiker.

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 Gebruiker aanwezig dient te zijn.

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

### 5.6 Oplostijden Gebreken

Alle support acties worden in eerste instantie remote uitgevoerd. Hiertoe dient Gebruiker aan Leverancier een mogelijkheid te bieden voor remote toegang. Indien geen gewenste oplossing is gerealiseerd zal Leverancier een servicemedewerker on-site laten komen. Voorwaarde voor on-site support is dat te allen tijde een Getrainde Gebruiker aanwezig dient te zijn.

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

### 5.7 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.

### 5.8 Coördinatoren bij Gebruiker

Om Gebruiker goed van dienst te kunnen zijn bij het verlenen van service en ondersteuning, hecht Leverancier er veel waarde aan dat de gebruikers binnen Gebruiker bekend zijn bij de Service Desk. Daarnaast wordt bij de advisering en beantwoording van vragen verwacht dat de verschillende gebruikers over een bepaald kennis-en vaardigheidsniveau beschikken van de Software en het vakgebied rondom de betreffende wet- en regelgeving. Bij het afsluiten van een Overeenkomst wordt bij Leverancier geregistreerd wie de Coördinatoren zijn bij Gebruiker. Dit zijn regulier de functionarissen die contact hebben met de Service Desk. De Coördinatoren zorgen op hun beurt voor communicatie naar alle andere betrokken personen of partijen. Coördinatoren kunnen andere personen aanwijzen om een deel van hun taken waar te nemen, onverminderd hun eigen verantwoordelijkheid. Gebruiker is verantwoordelijk om de contactgegevens van de Hoofdgebruikers actueel te houden.

## 5.9 Proces en Escalatie

Escalatie model:

Stap 1. Service Desk via telefoon of email

Stap 2. Acceptatie Call

Stap 3. Terugkoppeling Gebruiker

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

Stap 5. Terugkoppeling aan Gebruiker

Stap 6. Escalatie bij product afdeling van Leverancier

## 6. SLA-management

### 6.1 Beheerprocedure SLA

Leverancier is bevoegd om de SLA eenzijdig te wijzigen. De directie van Gebruiker 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.

Gebruiker kan een voorstel tot wijziging voorleggen aan Leverancier. Een voorstel tot wijziging van de SLA door Gebruiker zal plaatsvinden aan de hand van een verzoek door de directie van Gebruiker 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 Gebruiker gecommuniceerd. Wijzigingen dienen eerst tot stand te komen na schriftelijke overeenstemming tussen rechtsgeldige vertegenwoordigers van partijen. Indien de directie van Gebruiker 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 Gebruiker 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.

## 7. 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 [www.vabi.nl](http://www.vabi.nl);
- Gebruiker heeft personeel beschikbaar die over een bepaald kennis-en vaardigheidsniveau beschikken van de Software en het vakgebied rondom de betreffende wet- en regelgeving beheersen;
- 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 mogelijke Gebreken correct gespecificeerd bij de Servicedesk worden gemeld;
- Gebruiker moet intern voldoende beheersmaatregelen treffen om ervoor te zorgen dat alleen geautoriseerde personen toegang tot de applicaties krijgen. Misbruik van gebruikersnamen en wachtwoorden moet voorkomen worden;
- Gebruiker is verantwoordelijk voor het technisch beheer van de systemen binnen de systeemomgeving. Hiertoe worden de volgende activiteiten uitgevoerd:
  - Bewaken en controleren van de infrastructuur;
  - Operationele sturing van diensten, infrastructuur;
  - Configuratiemanagement;
  - Bewaking van workload, scheduling van jobs, testen betrouwbaarheid;
  - Beheer van opslagcapaciteit, back-ups en herstel van de diensten;
  - Capaciteitsbeheer;
  - Back-up en Recovery;
  - Beheer van Hard- en Software.