

**OVEREENKOMST VABI BUILDING CLOUD B.V.**



---

**De volgende partijen:**

A. [rechtsvorm en naam opdrachtgever], gevestigd te [postcode plaats] aan de/het [straatnaam en nummer] en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te [plaats KvK] onder nummer [handelsregisternummer], ten deze vertegenwoordigd door de [naam rechtsgeldig vertegenwoordiger volgens het handelsregister], hierna te noemen: '**Gebruiker**';

en

B. Vabi Building Cloud B.V. gevestigd te 2616 LZ te Delft aan de Kleveringweg 6 en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Delft onder nummer 27321296, ten deze vertegenwoordigd door de heer B. Jalink, directeur-bestuurder, hierna te noemen: '**Leverancier**';

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

**Overwegende dat:**

- Leverancier zich bezighoudt met het zelfstandig en met partners ontwikkelen, onderhouden en vermarkten van vastgoedsoftware en digitalisatie diensten gericht op het verzamelen, beheren en ontsluiten van vastgoeddata, en smartsoftware gericht op beslismodellen omtrent functionele, technische en financiële bouwprestaties;
- Leverancier een 'Building Intelligence Platform', hierna te noemen '**BIP**' heeft ontwikkeld;
- Leverancier op het BIP zelfstandig en met partners Diensten (heeft) ontwikkelt waarmee Gebruiker zijn vastgoeddata integraal kan verzamelen, beheren en ontsluiten van en naar de bedrijfsprocessen, stakeholders en het vastgoedbeleid;
- Gebruiker door het gebruik van deze Diensten overzicht en inzicht verkrijgt en behoudt in (de kwaliteit van) haar vastgoeddata, en de rol die ketenpartners daarin spelen;
- Gebruiker zich op de producten en diensten van Leverancier heeft georiënteerd en naar aanleiding daarvan Diensten wenst af te nemen van Leverancier;
- Partijen in deze Overeenkomst de voorwaarden wensen vast te leggen die op het gebruik van de Diensten van toepassing zullen zijn.

**KOMEN ALS VOLGT OVEREEN, MET INACHTNEMING VAN HET BOVENSTAANDE:**

## 1 ALGEMENE BEPALINGEN

### 1.1 Definities

In deze Overeenkomst wordt verstaan onder:

**Apparatuur:** de (rand)apparatuur, netwerkverbindingen, internetbrowser en besturingsprogrammatuur waarmee aan de zijde van en door Gebruiker gebruik wordt gemaakt van de Diensten.

**Applicaties:** de overeengekomen computerprogrammatuur modules in uitsluitend object code dat zich bevindt op de infrastructuur (onder beheer) van Leverancier en door Leverancier beschikbaar wordt gesteld aan Gebruiker in de vorm van SaaS-Dienst.

**Applicatie Partner:** derde partij die door Leverancier gerechtigd is diens Partner Applicatie met behulp van Koppelingen te koppelen aan het Building Intelligence Platform en andere Applicaties.

**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.

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

**Building Intelligence Platform:** Building Intelligence Platform (BIP) is het cloud platform van Leverancier, dat zich bevindt op de infrastructuur (onder beheer) van Leverancier. De Applicaties werken integraal met dit platform en vormen samen een 3D gebouwinformatiesysteem. Leverancier biedt Koppelingen tot het BIP waarmee Partners hun Partner Applicaties met behulp van hun koppelsoftware op afstand kunnen koppelen aan de Applicaties en/of met andere daartoe bestemde onderdelen van het platform zoals het 3D modellen platform.

**Data:** Data Gebruiker, Data Leverancier, Data Derden Gebruiker en Data Derden.

**Data Derden:** gegevens, (geografisch) beeldmateriaal of andere informatie en/of werken van Derden die door de Leverancier aan Gebruiker onder de voorwaarden van die Derde(n) toegankelijk worden gemaakt via het Platform van Leverancier aan Gebruiker.

**Data Derden Gebruiker:** gegevens, (geografisch) beeldmateriaal of andere informatie en/of werken (onder beheer) van Derden die op basis van overeenkomsten tussen de Derde en Gebruiker door de Derde toegankelijk worden gemaakt via het Platform van Leverancier aan Gebruiker.

**Data Gebruiker:** gegevens, (geografisch) beeldmateriaal, rapporten, rapportages, databestanden of andere informatie en/of werken van en/of ingevoerd door of namens Gebruiker, waaronder mede begrepen bronmateriaal en aannames die Leverancier en Service Partner nodig hebben voor de productie van Digital Twins, verhuurplattegronden en NEN2580 rapportages.

**Data Leverancier:** gegevens, (geografisch) beeldmateriaal (zelf gegenereerde 3D modellen), rapportages en resultaten van statistisch of wetenschappelijk onderzoek of andere informatie en/of werken (onder beheer) van Leverancier en Data Derden die toegankelijk worden gemaakt via het Platform van Leverancier aan Gebruiker, .

**Service Partner:** derde partij die door Leverancier is gecertificeerd in het op kwalitatieve en efficiënte wijze aanbieden van Digital Twin Services.

**Derden:** derden niet zijnde Geautoriseerde Gebruikers.

**Diensten:** de door Leverancier aan Gebruiker onder de Overeenkomst te verlenen diensten, zijnde iPaas/SaaS diensten en overige diensten, waaronder de Digital Twin Services, verhuurplattegronden en NEN2580 rapportages.

**Digital Twin:** het/de virtuele 3D model(len) van een verhuurbare eenheid welke door Leverancier in het kader van de Digital Twin Services is/zijn vervaardigd en waartoe Gebruiker via de Portal toegang kan verkrijgen, een en ander conform de voorwaarden van de Overeenkomst.

**Digital Twin Services:** de Digital Twin services zoals omschreven in Bijlage 1 en welke door Leverancier of haar Partners aan Gebruiker worden verleend voor zover partijen dit uitdrukkelijk zijn overeengekomen.

**Documentatie:** beschikbare gebruikersdocumentatie behorende bij de overeengekomen Diensten, bestaande uit de online systeem helpfiles en/of de schriftelijke instructie handleidingen betreffende het gebruik van de Diensten.

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

## OVEREENKOMST VABI BUILDING CLOUD B.V.

---

**Incident:** een substantiële, aantoonbare storing in de Diensten waarbij deze dienst(en) in normale condities niet (volledig) voldoet/voldoet aan de Specificaties.

**iPaaS/SaaS diensten:** het door Leverancier aan Gebruiker middels diens Portal op afstand en op basis van multi tenant via een afgeschermd online communicatienetwerk bieden van toegang tot, het onderhouden en ondersteunen van een 3D gebouwinformatiesysteem, bestaande uit het Building Intelligence Platform as a Service (Platform as a Service), de Applicaties (Software as a Service) en Documentatie dat zich bevindt (en blijft bevinden) op de infrastructuur (onder beheer) van Leverancier. Er is hierbij uitdrukkelijk geen sprake van het ter beschikking stellen van een fysieke drager met enig onderdeel van dit 3D gebouwinformatiesysteem.

**Koppelingen:** programmatuur waardoor programmatuur van verschillende leveranciers met elkaar kan communiceren (interoperabiliteit), zoals Webservices. Voor de totstandbrenging van Koppelingen is koppelsoftware nodig aan de zijde van Leverancier en aan de zijde van de andere leverancier.

**Lever(en)(ing):** het door Leverancier aan Gebruiker verlenen van de Diensten op de in deze Overeenkomst vastgestelde wijze.

**Leverancier:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **Vabi Building Cloud B.V.**

**Overeenkomst:** deze tussen Gebruiker en Leverancier gesloten overeenkomst.

Overige Diensten: de door Leverancier aan Gebruiker onder de Overeenkomst te verlenen diensten niet zijnde iPaaS/SaaS diensten, waaronder de Digital Twin Service, de NEN2580 rapportages, verhuurplattegronden, implementaties, trainingen en advieswerkzaamheden.

**Overmacht:** iedere niet aan Leverancier toe te rekenen omstandigheid waardoor de normale uitvoering van de Overeenkomst wordt verhinderd, waaronder het niet beschikbaar zijn van het Internet, hiermee wordt niet bedoeld de internettoegang, veroorzaakt door van buiten komende oorzaken en/of gebeurtenissen van welke aard dan ook, zoals embargo, overheidsmaatregelen, oorlog, revolutie 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 de toeleveranciers;

**Partner:** derde partij die door Leverancier gerechtigd is om Partner Diensten aan te bieden aan Gebruiker waarbij Gebruiker zelfstandig bepaald of en onder welke voorwaarden Gebruiker van deze Partner Diensten gebruik wil maken.

**Partner Applicaties:** applicaties van een Partner die aangeboden worden aan Gebruiker en die middels Koppelingen zijn gekoppeld aan het BIP en andere Applicaties.

**Partner Diensten:** diensten van een Partner die aangeboden worden aan Gebruiker op basis van een rechtstreeks tussen de Partner en Gebruiker daartoe gesloten overeenkomst, waaronder onder meer Partner Applicaties en overige Partner Diensten zoals Digital Twin Services, implementaties, trainingen, advieswerkzaamheden, inspecties, waarderingsrapporten, taxaties en andersoortige gebouwopnames.

**Portal:** website (onder beheer) van Leverancier met behulp waarvan Gebruiker middels een unieke login en wachtwoord toegang verkrijgt tot de Diensten.

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

**Specificaties:** de specificaties zoals omschreven in [Bijlage 1](#) van de overeengekomen Diensten.

**Tekenbureau:** een tekenbureau dat voldoet aan de tekenconventies zoals die zijn opgesteld door de Leverancier.

**Vergoeding:** de door Gebruiker aan Leverancier verschuldigde vergoeding(en) voor de overeengekomen Diensten.

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

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

## 1.2 Duur en totstandkoming van de Overeenkomst

- 1.2.1 De Overeenkomst treedt in werking door ondertekening door beide Partijen dan wel per datum ontvangstbevestiging van de online accordering door Gebruiker van de Overeenkomst. De Overeenkomst kent een initiële duur van drie (3) jaar. Gedurende de initiële periode is geen opzegging mogelijk. Na de initiële periode wordt de Overeenkomst automatisch stilzwijgend verlengd met telkens een jaar, behoudens opzegging door een der Partijen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden tegen het einde van de contractperiode.

## 1.3 Omvang van de Overeenkomst

- 1.3.1 De volgende in dit artikel genoemde Bijlagen maken een onlosmakelijk geheel 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.
- Overeenkomst;
  - Beschrijving van de overeengekomen Diensten, beschrijving van de Specificaties, beschrijving van de minimumvereisten waaraan de Apparatuur moet voldoen ([Bijlage 1](#));
  - Prijslijst met berekening voor de Vergoeding ("[Bijlage 2](#)");
  - Service Level Agreement iPaaS/SaaS diensten ("[Bijlage 3](#)");
  - Service Level Agreement Overige Diensten ("[Bijlage 4](#)")
  - Bescherming Persoonsgegevens ("[Bijlage 5](#)").

## 1.4 Uitvoering Dienstverlening

- 1.4.1 De Overeenkomst, waar de Bijlagen integraal en onlosmakend onderdeel van uitmaken, wordt door Leverancier uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover redelijkerwijs uit deze Overeenkomst een resultaatsverplichting is overeengekomen - doordat het betreffende resultaat met voldoende bepaaldheid is omschreven, het behalen daarvan objectief meetbaar is en er geen sprake is van Overmacht.
- 1.4.2 Indien is overeengekomen dat de (oplevering van de) Diensten in fasen zal worden uitgevoerd, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een fase behoren, uit te stellen totdat Gebruiker de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. De (hoogte van de) facturering van de Diensten zal in dat geval overeenkomstig de overeengekomen fasering plaatsvinden tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.
- 1.4.3 Indien overeengekomen verplichtingen zijn aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Leverancier steeds gerechtigd na goedkeuring van Gebruiker deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties. Een dergelijke vervanging zal nimmer leiden tot verhoging van uurtarieven.
- 1.4.4 Leverancier is niet gehouden eenzijdig door of namens Gebruiker gegeven aanwijzingen en/of instructies op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen.
- 1.4.5 Uitvoering van de door Leverancier te verlenen Diensten begint zo spoedig mogelijk na ontvangst van de daartoe benodigde autorisatie gegevens van Gebruiker. Gebruiker draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de Overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de Diensten benodigde faciliteiten (waaronder de systeemvereisten). Gebruiker en Leverancier stellen samen een implementatieplan op en leggen dit vast in een apart document.
- 1.4.6 Leverancier verricht, na oplevering door Leverancier en daarop volgende goedkeuring door Gebruiker van de implementatiewerkzaamheden, de overeengekomen iPaaS/SaaS diensten conform het bepaalde in de SLA zoals opgenomen in [Bijlage 3](#) bij deze Overeenkomst.
- 1.4.7 Leverancier verricht de overeengekomen Overige Diensten conform het bepaalde in de SLA zoals opgenomen in [Bijlage 4](#) bij deze Overeenkomst.
- 1.4.8 Het staat Gebruiker niet vrij Derden gebruik te laten maken van de door Leverancier verleende Diensten, behoudens daartoe specifieke schriftelijke toestemming van Leverancier.
- 1.4.9 Indien Leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot (persoons-)gegevens

- van Gebruiker, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Gebruiker in rekening worden gebracht.
- 1.4.10 Leverancier kan voor de uitvoering en/of verbetering van haar dienstverlening noodzakelijke wijzigingen in de inhoud of omvang van de Diensten aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een wezenlijke verandering van de systeemvereisten c.q. het Beoogde Doel aan de zijde van Gebruiker tot gevolg heeft, streven Partijen ernaar om tot een voor beide Partijen werkbare oplossing te komen. Indien een oplossing niet mogelijk blijkt, kan Gebruiker de Overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop die wijziging in werking treedt c.q. is getreden, tenzij deze wijziging: (i) verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften, en/of (ii) wordt aangesloten bij alsdan gangbare standaarden in de markt.
- 1.4.11 Onverlet het bepaalde in het vorige lid is Leverancier te allen tijde bevoegd, zonder dat dit meerkosten voor Gebruiker ten gevolge heeft, wijzigingen in de Diensten aan te brengen die naar haar inzicht de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren dan wel niet wijzigt, waaronder mede begrepen uitbreiding van de functionaliteit alsmede wijzigingen van de service levels die een verbetering voor de Gebruiker opleveren dan wel geen verslechtering ten opzichte van de alsdan geldende service levels dan wel Beoogd Gebruik. Hetzelfde geldt voor wijzigingen die verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften. Wijzigingen in de Diensten zoals bedoeld in dit artikel geeft de Gebruiker niet de bevoegdheid de Overeenkomst op te zeggen.
- 1.4.12 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van conversiediensten.
- 1.4.13 De door Leverancier gehanteerde (leverings)termijnen hebben niet het karakter van fatale termijn, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. In welk geval een uiterste (leverings)termijn alleen als fatale termijn heeft te gelden door het hanteren van de formulering 'fatale termijn'. Tussentijdse termijnen hebben nimmer te gelden als fatale termijnen.
- 1.4.14 Leverancier is niet gebonden aan fatale termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden niet gehaald kunnen worden. Evenmin is Leverancier gebonden aan fatale termijnen die niet gehaald kunnen worden als gevolg van tussen Partijen overeengekomen wijziging(en) van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (o.a. meerwerk, nieuwe specificaties).
- 1.4.15 Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de Data Gebruiker en de Data Derden Gebruiker.
- 1.4.16 Gebruiker zal de output van de Diensten die gebaseerd zijn op de Data, zoals uitkomsten, resultaten, rapportages, gegevens, (geografisch) beeldmateriaal (zoals zelf gegenereerde 3D modellen), of andere informatie en/of werken (onder beheer) van Derden en/of Service Partners, controleren op kwaliteit door een daartoe gespecialiseerde Gebruiker.

### 1.5 Training

- 1.5.1 Training met betrekking tot het gebruik van de iPaaS/SaaS diensten, anders dan op basis van het implementatieplan, wordt gegeven door Leverancier, conform de Service Level Agreement ([Bijlage 3](#)).
- 1.5.2 Gebruiker is gerechtigd een aangemelde deelnemer voor een training te vervangen door een andere deelnemer mits Gebruiker Leverancier hiervan tijdig op de hoogte stelt.
- 1.5.3 Leverancier is gerechtigd de opleiding op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden indien hij daarvoor moverende redenen aanreikt. Zij zal Gebruiker daarvan tijdig, uiterlijk één week voor aanvangsdatum van de training, op de hoogte stellen.
- 1.5.4 Een annulering van deelname aan een training door Gebruiker dient altijd schriftelijk plaats te vinden. Leverancier is gerechtigd annuleringskosten in rekening te brengen indien Gebruiker de training geheel of gedeeltelijk annuleert. Annulering binnen een week voor de overeengekomen trainingsdatum of feitelijke niet deelname door een aangemelde deelnemer, laat de betalingsverplichting van Gebruiker voor de training onverlet.
- 1.5.5 Leverancier stelt de inhoud en scope van de training vast, daarbij rekening houdend met de opleidingsbehoefte van Gebruiker.
- 1.5.6 Leverancier kan deelnemers uitsluiten van deelname indien Gebruiker diens betalingsverplichting ter zake niet tijdig en volledig heeft voldaan, onverlet alle overige rechten van Leverancier onder de Overeenkomst.

### 1.6 Vergoeding Diensten

- 1.6.1 Het verlenen van de Diensten geschiedt tegen de tarieven zoals opgenomen in [Bijlage 2](#) (prijslijst).

- 
- 1.6.2 Gebruiker is ter zake de Levering van Diensten Vergoeding(en) verschuldigd vanaf het moment van ondertekening van de Overeenkomst conform berekening als vermeld in [Bijlage 2](#).
  - 1.6.3 Voor zover Leverancier gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in deze Overeenkomst vermelde bedragen worden verhoogd met het ten tijde van verrichten van de werkzaamheden voor de prestatie geldende percentage omzetbelasting en eventuele van overheidswege opgelegde heffingen. Alle prijzen en tarieven zullen steeds vastgesteld zijn in Euro's.
  - 1.6.4 Het is Leverancier toegestaan de Vergoeding jaarlijks te indexeren conform de prijsindexcijfers voor de dienstenprijzenindex (DPI): commerciële dienstverlening en transport: 'Informatie & communicatie': 'computerprogrammering, advies & aanverwante diensten' of – indien relevant gezien de overeengekomen diensten – 'diensten op het gebied van informatie' (index 2010=100) voor de periode december tot en met december zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.
  - 1.6.5 Leverancier is gerechtigd voor werkzaamheden die hij heeft verleend naar aanleiding van een melding van Gebruiker over een vermeend Incident waarvan op enig moment blijkt dat het incident niet (volledig) aan Leverancier toerekenbaar is, een vergoeding in rekening te brengen tegen de tarieven zoals opgenomen in Bijlage 2 (prijslijst).

### 1.7 Garantie

- 1.7.1 Leverancier zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst zich naar behoren inspannen om Incidenten in de Diensten binnen een redelijke termijn te herstellen conform het bepaalde in de SLA ([Bijlage 3 en 4](#)).
- 1.7.2 Leverancier garandeert dat, voor zover betrekking hebbende op enig handelen en /of nalaten aan de zijde van Leverancier, de overeengekomen Diensten voldoen aan de Specificaties.
- 1.7.3 Leverancier garandeert niet dat de iPaaS/SaaS diensten en – voor zover relevant - Overige Diensten zonder onderbreking, fouten of overige Incidenten werken. Het oppakken en afhandelen van Incidenten vindt plaats conform het bepaalde in de SLA voor iPaaS/SaaS diensten en de SLA voor Overige Diensten. Voor Incidenten is in [Bijlage 3 en 4](#) een escalatieproces beschreven.
- 1.7.4 Leverancier draagt 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 Partner of de werking van de Partner Applicaties. Leverancier draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de (al of niet juiste en tijdige) medewerking door de betreffende Partner aan het realiseren en in stand houden van de diens Koppelingen, noch voor het correct functioneren van diens Partner Applicaties in samenhang met de Applicaties en BIP. 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 Partner, Leverancier zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen. Leverancier zal in alle redelijkheid samenwerken met de betreffende Partner, om een oplossing te bereiken. Uitgangspunt daarbij is dat een oplossing van het probleem voor Gebruiker voorop staat en dat de overlast voor Gebruiker als gevolg van een niet goed functioneren van de Koppelingen tot een minimum beperkt blijft. Gebruiker zal de betreffende Partner rechtstreeks aanspreken en verantwoordelijk houden indien die Partner op enige wijze diens verplichtingen niet nakomt ter zake de realisatie en/of het correct functioneren van de Partner Applicaties en van de Koppelingen aan de zijde van Partner.
- 1.7.5 De garantieverplichting vervalt indien Gebruiker zonder schriftelijke toestemming van Leverancier gebruik maakt van de Diensten in weerwil van de (gebruiks)voorwaarden van deze Overeenkomst.

### 1.8 Betaling

- 1.8.1 Gebruiker zal binnen 30 dagen vanaf factuurdatum zorgdragen voor betaling van de factuur aan Leverancier, op het daartoe door Leverancier aangegeven Nederlandse bank-/girorekening nummer.
- 1.8.2 Bij overschrijding van een betalingstermijn is Gebruiker gehouden tot vergoeding van de wettelijke rente conform artikel 6:119 Burgerlijk Wetboek) over het verschuldigde bedrag.
- 1.8.3 Indien betaling van verschuldigde bedragen ook na een eenmalige schriftelijke aanmaning door Leverancier uitblijft, is Leverancier gerechtigd alle redelijke incasso en/of juridische kosten (waaronder ter zake van een procedure) aan Gebruiker in rekening te brengen die Leverancier voor bedoelde aanmaning en verdere incassomaatregelen, in of buiten rechte, heeft gemaakt.

### 1.9 Overmacht



- 1.9.1 In het geval van Overmacht dat langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, hebben Partijen het recht om de Overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen ingevolge de Overeenkomst reeds is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zijn.

### 1.10 Intellectueel eigendomsrecht

- 1.10.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de Overeenkomst gebruikte, ontwikkelde of ter beschikking gestelde Applicaties, resultaten van dienst(en), websites, logo's, algoritmen, Data Leverancier, of andere werken en materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers.
- 1.10.2 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de Overeenkomst door Gebruiker ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst aan Leverancier ter beschikking gestelde Data Gebruiker, Data Derden Gebruiker en/of Data Derden berusten uitsluitend bij Gebruiker, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Leverancier krijgt hierbij voor de duur van de Overeenkomst het niet-exclusieve, niet sub-licentieerbare en niet aan derden overdraagbaar recht tot gebruik van de Data Gebruiker, Data Derden en/of Data Derden Gebruiker ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst. Tevens krijgt Leverancier hierbij het niet-exclusieve recht om geaggregeerde Data Gebruiker te gebruiken ten behoeve van (a) wetenschappelijke doeleinden; (b) statistisch onderzoek en rapportage resultaten hiervan aan Gebruiker en andere gebruikers van Leverancier; en (c) verdere productontwikkeling.
- 1.10.3 Gebruiker krijgt voor de duur van de Overeenkomst het niet-exclusieve, niet sub-licentieerbare en niet aan derden overdraagbaar recht tot toegang/gebruik van de iPaaS/SaaS Dienst(en), onderliggende Applicaties en bijbehorende Documentatie binnen Nederland voor uitsluitend interne doeleinden van de eigen organisatie. Geen enkele bepaling in de Overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen Leverancier en Gebruiker strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht aan de andere Partij van rechten als bedoeld in de leden 1 en 2. Gebruiker verkrijgt uitsluitend de toegangs-/gebruiksrechten die bij deze voorwaarden worden toegekend behoudens afwijkende wettelijke rechten van dwingendrechtelijke aard.
- 1.10.4 Gebruiker zal de tussen Partijen overeengekomen toegangs-/gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven.
- 1.10.5 Het onder de Overeenkomst verkregen recht tot toegang/om gebruik te maken van de iPaaS/SaaS Dienst(en), onderliggende Applicaties en bijbehorende Documentatie mag slechts worden uitgeoefend door de Geautoriseerde Gebruikers.
- 1.10.6 Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier, is het Gebruiker niet toegestaan de iPaaS/SaaS Dienst(en), onderliggende Applicaties en bijbehorende Documentatie op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een Derde te stellen, een Derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de iPaaS/SaaS diensten, onderliggende Applicaties en bijbehorende Documentatie of andere overeengekomen werken of de iPaaS/SaaS diensten bij een Derde ter hosting onder te brengen. Ook niet indien de betreffende Derde de iPaaS/SaaS diensten, onderliggende Applicaties en bijbehorende Documentatie of andere overeengekomen werken uitsluitend ten behoeve van Gebruiker gebruikt.
- 1.10.7 Gebruiker zal de iPaaS/SaaS diensten, onderliggende Applicaties en bijbehorende Documentatie of andere overeengekomen werken niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van Derden ('time-sharing').
- 1.10.8 Leverancier vrijwaart Gebruiker tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Leverancier zelf ontwikkelde (delen van) iPaaS/SaaS diensten en/of zelf ontwikkelde (delen van) Overige Diensten, onderliggende Applicaties of andere programmatuur en bijbehorende Documentatie, of andere werken inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Gebruiker Leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier. Gebruiker zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van Gebruiker, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met:
- Door Gebruiker ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Leverancier ter beschikking gestelde (delen van) werken, dan wel;
  - Met wijzigingen die Gebruiker in de werken heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen zonder daartoe specifiek en schriftelijk toestemming van Leverancier te hebben verkregen.



- 1.10.9 Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door Leverancier zelf ontwikkelde (delen van) iPaaS/SaaS diensten zelf ontwikkelde (delen van) Overige Diensten, onderliggende Applicaties of andere programmatuur en bijbehorende Documentatie of andere werken of delen daarvan inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Leverancier een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Leverancier zo mogelijk zorg dragen dat Gebruiker het betreffende (deel van het) werk ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreuk makende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van Gebruiker. Indien Leverancier naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorgdragen dat Gebruiker het betreffende (deel van het) werk ongestoord kan blijven gebruiken, zal Leverancier het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Leverancier zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met Gebruiker. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringverplichting van Leverancier wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten.
- 1.10.10 Gebruiker garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Leverancier van gegevens en (delen van) werken, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik en/of incorporatie. Gebruiker zal Leverancier vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van derden.
- 1.10.11 Rechten worden in voorkomend geval aan Gebruiker steeds verleend onder de voorwaarde dat Gebruiker de daarvoor overeengekomen Vergoedingen heeft voldaan en in het geval van periodieke vergoedingen, zolang de Gebruiker de overeengekomen periodieke vergoeding (tijdig en volledig) blijft voldoen.

### 1.11 Applicaties en Data Derden

- 1.11.1 Indien en voor zover Leverancier applicaties van derde partijen en/of Data Derden aan Gebruiker ter beschikking stelt, zullen voor wat betreft die applicaties en/of Data Derden de betreffende voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Deze voorwaarden worden gevoegd bij deze Overeenkomst en maken onlosmakelijk deel daarvan uit. Gebruiker aanvaardt de toepasselijkheid van bedoelde voorwaarden van derden op de betreffende applicaties en/of Data Derden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Gebruiker en Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in de Overeenkomst onverkort.
- 1.11.2 Indien en voor zover Leverancier werkzaamheden verricht met betrekking tot de applicaties van derde partijen en/of Data Derden, waaronder facturatie en/of implementatie, zijn op dergelijke door Leverancier uitgevoerde werkzaamheden tussen Leverancier en Gebruiker de voorwaarden van deze Overeenkomst van toepassing.

### 1.12 Gebruiksregels en medewerking Gebruiker

- 1.12.1 Gebruiker zal Leverancier voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige of noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen die nodig is. Indien Gebruiker in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit.
- 1.12.2 Gebruiker is verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer van diens (computer)systeem inclusief de elektronische communicatiemiddelen, waaronder telecommunicatiefaciliteiten, waarmee toegang wordt verkregen tot de iPaaS/SaaS-Dienst(en) waaronder een adequate beveiliging en virusprotectie van zijn (computer)systeem en infrastructuur waarmee op enige wijze door of namens Gebruiker gebruik wordt gemaakt/contact wordt gezocht/gemaakt met het systeem van Leverancier. Leverancier is ter zake nimmer aansprakelijk en Gebruiker vrijwaart Leverancier volledig voor alle claims ter zake.
- 1.12.3 Indien Gebruiker Data Gebruiker, Data Derden gebruiker en/of Data Derden via de Ipaas/Saas Dienst(en) aan Leverancier ter beschikking stelt, zal Gebruiker daarbij de eventuele door Leverancier voorgeschreven specificaties strikt in acht nemen.
- 1.12.4 Gebruiker behandelt de aan hem toegewezen toegangscode vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan bevoegd personeel kenbaar. Gebruiker is verantwoordelijk voor het gebruik dat Geautoriseerde Gebruikers van de toegangs- of beveiligingscodes maken. Leverancier is ter zake nimmer aansprakelijk en Gebruiker vrijwaart Leverancier volledig voor alle claims ter zake.

- 1.12.5 Het is Gebruiker verboden de Diensten te gebruiken voor handelingen die in strijd zijn met de Nederlandse of andere toepasselijke wet- en regelgeving. Hieronder valt mede het opslaan of verspreiden van informatie die smadelijk, lasterlijk of racistisch is, of in strijd is met relevante auteurswetgeving. Bij het vaststellen door Leverancier van deze handelingen mag Leverancier alle maatregelen treffen die zij redelijkerwijs noodzakelijk acht.
- 1.12.6 Indien naar het oordeel van Leverancier, door toedoen van Gebruiker, hinder, schade of ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de Diensten, in het bijzonder door het overmatig belasten van de Diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Leverancier gerechtigd alle maatregelen te treffen die zij redelijkerwijs noodzakelijk acht.

### 1.13 Aansprakelijkheid en Vrijwaring

- 1.13.1 Leverancier aanvaardt slechts (wettelijke) verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt.
- 1.13.2 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 Vergoedingen in het betreffende kalenderjaar. In geen geval zal de vergoeding voor schade meer bedragen dan € 500.000,00 voor de gehele duur van de Overeenkomst.
- 1.13.3 Aansprakelijkheid van Leverancier is uitgesloten, uit welke hoofde dan ook, voor (a) gevolgschade en bedrijfsschade zoals gederfde winst, gemiste besparingen en verminderde goodwill; en (b) aan Gebruiker toerekenbare gebeurtenissen, zoals schade verband houdende met het gebruik van door Gebruiker aan Leverancier voorgeschreven/ter beschikking gestelde zaken, gegevens, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Gebruiker aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers, schade als gevolg van onjuist of ondeskundig gebruik door Gebruiker of enige derde van door Leverancier geleverde Diensten, schade dat het gevolg is van onjuiste, onvolledige of verouderde informatie zijdens Gebruiker, schade als gevolg van handelingen zoals genoemd in artikel 1.12.
- 1.13.4 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.
- 1.13.5 Tenzij nakoming door een Partij blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van deze Partij wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien de eisende Partij de andere Partij onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en de andere Partij ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. Die ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de andere Partij in staat is adequaat te reageren.
- 1.13.6 Een Partij heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van de andere Partij ongedaan te maken, waarbij de eisende Partij niet op onredelijke gronden herstel door de andere Partij zal weigeren.
- 1.13.7 Partijen vrijwaren elkaar tegen alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de Overeenkomst samenhangen.
- 1.13.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de schadelijgende 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.

### 1.14 Opzeggen Overeenkomst en gevolgen

- 1.14.1 Partijen zijn niet gerechtigd een Overeenkomst tussentijds op te zeggen, behoudens het bepaalde in artikel 1.15.
- 1.14.2 Na beëindiging van de Overeenkomst, zal Gebruiker onmiddellijk ieder gebruik van de Diensten, onderliggende Applicaties en Documentatie op welke wijze dan ook staken en gestaakt houden en de door Leverancier eventueel aan Gebruiker op een gegevensdrager ter beschikking gestelde werken

waarop de rechten van intellectuele eigendom van Leverancier rusten binnen een redelijke termijn aan Leverancier retourneren.

- 1.14.3 Het niet voldoen aan artikel 1.14.2 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.

### 1.15 Ontbinding

- 1.15.1 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.
- 1.15.2 Iedere Partij is gerechtigd de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte met onmiddellijke ingang te ontbinden indien de andere Partij zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, indien (a) aan de andere Partij surseance van betaling wordt verleend; (b) in staat van faillissement wordt verklaard; of (c) de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Partijen zijn wegens voornoemde beëindiging van de Overeenkomst jegens elkaar nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.
- 1.15.3 Indien Gebruiker op het moment van de ontbinding als bedoeld in lid 1 en 2 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij en voor zover Leverancier ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

### 1.16 Geheimhouding

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

### 1.17 Overige bepalingen

- 1.17.1 Wijzigingen in en/of aanvullingen op deze Overeenkomst kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen en dienen door de Partijen voor akkoord te worden ondertekend.
- 1.17.2 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.
- 1.17.3 In geval van strijd van een bepaling in de Overeenkomst met een bepaling in Bijlage 1, 2, 3 of 4, prevaleert de betreffende bepaling in de Overeenkomst. In geval van strijd van een bepaling in de Overeenkomst met een bepaling in Bijlage 5 (bescherming persoonsgegevens), prevaleert de betreffende bepaling in de Bijlage 5 (bescherming persoonsgegevens).

- 1.17.4 Partijen sluiten de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Leverancier en van Gebruiker op de Overeenkomst uitdrukkelijk uit.

### **1.18 Toepasselijk recht en geschillen**

- 1.18.1 Op de Overeenkomst en de eventueel daaruit voortvloeiende overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 1.18.2 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.
- 1.18.3 Indien Partijen niet tot een oplossing komen of in spoedeisende gevallen, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag.
-

## Bijlage 1 Beschrijving van de overeengekomen Diensten

### iPaas/Saas dienst

#### Vabi Vastgoeddata

- Eenvoudig en slim zoeken naar adressen en complexen
- Al uw vastgoedobjecten in automatisch gegenereerd 3D model op de kaart gevisualiseerd, werkend in een Citrix omgeving, op mobiele devices mits deze voldoen aan de systeemvereisten, zoals beschreven in Artikel 6.1 van de SLA
- Gestandaardiseerd datamodel voor al uw relevante vastgoeddata conform de Vabi Best Practice Vastgoeddata (>900 datavelden met onder andere thema's als vastgoedkenmerken, installaties, bouwkundig, contracten, keuringen, inventaris, huur, complexstrategie, wijkbeheerders, gebouwvoorzieningen, EPA, WWS, waardering, eigendomssituatie en asbest)
- Kant-en-klare rollen en rechten voor gebruikers, inclusief gepersonaliseerde dashboards op basis van favorieten
- Inzien van een gestandaardiseerd gebouwinformatiemodel met hoeveelheden en oppervlaktes op element-, ruimte-, verblijfsobject- (vhe), gebouw- en complexniveau
- Geautoriseerd kunnen aanpassen van data in het informatiemodel, ook door ketenpartners
- Geautoriseerd kunnen importeren van data uit MS Excel naar het informatiemodel
- Kwaliteitsmanagement door gestandaardiseerde kwaliteitsrapportages (volledigheid, tijdigheid en juistheid) en logboeken (autorisatie en gebeurtenissen)
- Exporteren van data uit het gebouwinformatiemodel naar MS Excel
- Mogelijkheid om zelf eigen documenten, tekeningen en foto's op elk niveau (element, ruimte, verblijfsobject, gebouw en complex) te kunnen toevoegen, previewen en opvragen
- Een koppeling met Vabi Assets Energie voor relevante vastgoeddata uit de gecertificeerde energielabels
- Indien in combinatie met Vabi Assets Energie een Connector is afgenomen: een koppeling met alle bekende primaire systemen (NCCW, Cegeka-DSA, Aareon, Itris, Centric en SAP) voor een dagelijks geactualiseerde adreslijst. Anders handmatig beheren van de adreslijst.
- Volledige IT ontzorging: hosting, beveiliging, backup & recovery, servicedesk, updates en dataopslag van maximaal 150 MB per vhe .

### Overige Diensten

#### Vabi Digital Twin Services

- Toegang tot productieportal voor het produceren van Digital Twins, verhuurplattengronden en NEN2580 rapportages. Deze productieportal biedt een projectadministratie rondom bronmateriaal, aannames, aanpassingen, kwaliteitscontroles, correspondentie.
- Een Digital Twin als een digitale representatie in 3D van een gebouw. Zowel bij eengezinswoningen als bijgebouwen met meerdere adressen en/of eenheden (zoals appartementencomplexen) wordt een Digital Twin op gebouw niveau opgeleverd.
- Benodigd bronmateriaal voor het produceren van een Digital Twin zijn minimaal, gevelaanzicht, plattegrond, doorsnede en situatietekeningen.
- Zover aanwezig in de aangeleverde brondocumentatie, bevat de Digital Twin voor een gebouw de volgende elementen: Buitenwanden, Binnenwanden, Begane grond vloeren, Verdiepingsvloeren, Ramen, Deuren, Platte daken, Schuine daken, Dakramen, Dakkapellen, Schoorstenen, Dakgoten, Trappen, Kolommen, Warmte-opwekker (CV-ketel), Keukenblokken, Toiletten, Wastafels, Douches, Baden, Ruimtes, Eenheden, Adressen en Locatie op de kaart. Alle elementen worden voorzien van een naam, oppervlak en een basis representatie in 3D. Materialisatie en elementdetails zijn geen onderdeel van de standaard Digital Twin. Deze kunnen door Gebruiker zelfstandig in de daarvoor bestemde datavelden worden toegevoegd.
- Met behulp van Vabi Vastgoeddata visualiseren van een Digital Twin op de kaart, werkend in een Citrix omgeving, op mobiele devices mits deze voldoen aan de systeemvereisten, zoals beschreven in Artikel 6.1 van de SLA.
- Met behulp van Vabi Vastgoeddata exporteren van data uit de Digital Twin naar MS Excel
- Met behulp van Vabi Vastgoeddata exporteren van een Digital Twin naar een IFC model

## **NEN 2580 rapport**

- Een NEN2580 rapport inclusief Meetcertificaat, Meetstaat, Toelichting en Vlaktekeningen in PDF per verhuurbare eenheid, conform de NEN2580:2007, de 'Meetinstructie gebruiksoppervlakte woningen juli 2019' van de Waarderingskamer en de NTA2581:2011.
- De BVO, NVO, VVO, GO oppervlaktes worden conform NEN2580:2007 berekend. Daarnaast wordt de GO voor marktwaardering conform de 'Meetinstructie gebruiksoppervlakte woningen juli 2019' van de Waarderingskamer berekend.
- Toegang tot productieportal voor het produceren van Digital Twins, verhuurplattegronden en NEN2580 rapportages. Deze productieportal biedt een projectadministratie rondom bronmateriaal, aannames, aanpassingen, kwaliteitscontroles en correspondentie. Deze projectadministratie ontzorgd bij audits of controle op juistheid en proces.
- Via Vabi Vastgoeddata toegang tot de NEN2580 rapporten, zowel downloaden als inzien.
- Via Vabi Vastgoeddata exporteren van de NEN2580 oppervlaktes en GO voor marktwaardering voor de hele voorraad naar MS Excel.
- Via Vabi Vastgoeddata de NEN2580 oppervlaktes en GO voor marktwaardering in Digital Twins gevisualiseerd op verhuurbare eenheid niveau.
- Via Vabi Vastgoed worden de NEN2580 rapportages en gebruiksoppervlaktes opnieuw gegenereerd bij wijzigingen in de Digital Twin of wijziging in de NEN2580 en/of meetinstructie.

## **Verhuurplattegrond**

- Een plattegrond per verhuurbare eenheid in PDF, geschikt voor het verhuurdoeleinden. De plattegrond bevat per verdieping een indeling van de ruimtes, de basisafmetingen van de wanden en uw logo met een verhuurbare eenheid nummer, adres, schaalgrootte en datum.
- Een plattegrond per verdieping voor gebouwen met meerdere eenheden of adressen in PDF voor, geschikt voor het verhuurdoeleinden. De plattegrond bevat per verdieping een indeling van de ruimtes, de basisafmetingen van de wanden en uw logo met een verhuurbare eenheid nummer, adres, schaalgrootte en datum.
- Toegang tot productieportal voor het produceren van Digital Twins, verhuurplattegronden en NEN2580 rapportages. Deze productieportal biedt een projectadministratie rondom bronmateriaal, aannames, kwaliteitscontroles en correspondentie.
- Via Vabi Vastgoeddata toegang tot de verhuurplattegronden in PDF, zowel downloaden als inzien.
- Via Vabi Vastgoeddata worden de verhuurplattegronden in PDF opnieuw gegenereerd bij wijzigingen in de Digital Twin.

## Bijlage 2 Prijslijst

De Vergoeding voor Vabi Vastgoeddata is een jaarlijkse Vergoeding die gebaseerd is op het aantal verhuurbare wooneenheden (VHE) zoals door Gebruiker opgegeven, vermeerderd met de gebruikte extra opslagcapaciteit boven de standaard opslagcapaciteit. Ter controle dient het aantal verhuurbare wooneenheden conform de meest recente jaarrekening van Gebruiker. Leverancier behoudt zich het recht voor eigen metingen (middels diens eigen systeem) uit te voeren. Indien de initiële contractperiode slechts een deel van het kalenderjaar betreft, wordt de jaarlijkse Vergoeding berekend aan de hand van het aantal resterende kalendermaanden. Gebruiker is gehouden vanaf het moment van overschrijding van de standaard ter beschikking gestelde opslagcapaciteit de overeengekomen vergoeding te betalen voor dat meerdere gebruik conform de in onderstaande tabel opgenomen staffel.

De Vergoeding voor de Digital Twin Service, de verhuurplattegrond en het NEN2580 rapport is gebaseerd op het aantal verhuurbare wooneenheden dat is geproduceerd en ontsloten in Vabi Vastgoeddata. Het aantal verhuurbare wooneenheden wordt aan het begin van elke kalendermaand door Leverancier vastgesteld en gefactureerd. Indien na het einde van de door Partijen overeengekomen looptijd van een Digital Twin- of NEN2580 project, blijkt dat van meer dan 10% van de verhuurbare wooneenheden geen Digital Twin is geproduceerd vanwege onvolledig of kwalitatief onjuist bronmateriaal, heeft Service Partner recht op een eenmalige vergoeding van EUR 3 per niet geproduceerde verhuurbare wooneenheid voor uitgevoerde werkzaamheden.

Vergoeding (Exclusief BTW):	Prijs per jaar per verhuurbare wooneenheid	Standaard opslagcapaciteit <sup>1</sup>	Vergoeding extra opslagcapaciteit
<b>iPaaS (Platform)</b>	Inbegrepen in SaaS applicatie Vabi Vastgoeddata		
<b>SaaS (Applicaties)</b> - Vabi Vastgoeddata	EUR 3,50	150 MB per verhuurbare wooneenheid	EUR 1 per GB per jaar (afgerond op hele GB's)
<b>Overige Diensten</b> Digital Twin Service	<p>EUR 12,50 per nieuw geproduceerde Digital Twin van een verhuurbare wooneenheid of EUR 3,00 per niet geproduceerde Digital Twin door onvolledige of onjuist bronmateriaal indien de productiegraad &lt; 90% van het aantal vastgoedeenheden.</p> <p>EUR 12,50 per gewijzigde Digital Twin van een verhuurbare wooneenheid op basis van door Gebruiker of diens Service Partner toegevoegd nieuw en/of gewijzigd bronmateriaal.</p> <p>Voor het produceren van een Digital Twin van maatschappelijk - (MOG), zorg - (ZOG) en bedrijfsmatig onroerend goed (BOG) wordt de vergoeding door Leverancier op projectbasis bepaald.</p>		
NEN2580 rapport	Is onderdeel van de vergoeding voor de Digital Twin Service		
Verhuurplattegrond	Is onderdeel van de vergoeding voor de Digital Twin Service		
Projectmanagement Service Partner	Is onderdeel van de vergoeding voor de Digital Twin Service		
Advieswerkzaamheden, welke niet onder de SLA valt	EUR 100,- per uur excl BTW		

<sup>1</sup> Rekenvoorbeeld: Bij gebruik van de Applicaties Vabi Vastgoeddata op basis van 5.000 vastgoedeenheden heeft Gebruiker 5.000 \* 150 MB = 732 GB aan opslagcapaciteit ter beschikking.



**Bijlage 3 Service Level Agreement iPaas/Saas diensten**

## 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 'Overeenkomst Vabi Building Cloud B.V.'.

### 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 en 4. De beheerprocedure met betrekking tot de afspraken van deze SLA is in hoofdstuk 5 opgenomen. In Hoofdstuk 6 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 iPaaS/SaaS diensten 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 uitdrukkelijk 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 conform het bepaalde in artikel 4.4 dan wordt geacht de norm te zijn gehaald. Indien er wel Calls zijn en het Incident is in de betreffende periode niet door Leverancier opgelost en er is ook geen work-around door Leverancier voorgesteld om het Incident tijdelijk op te lossen dan wel de oorzaak van het Incident en/of de vertraging in de oplossing is niet verwijtbaar aan Leverancier, dan heeft Leverancier de norm niet gehaald.
- De afspraken die in deze SLA zijn vastgelegd gaan uit van de continue werking van de iPaaS /SaaS diensten van Leverancier.
- Om de normen te kunnen realiseren, zijn alle afspraken gebaseerd op een juiste, tijdige en volledige aanlevering van gegevens door Gebruiker of derden.
- Leverancier is voor de input voor zijn processen afhankelijk van Gebruiker. Indien Gebruiker niet afdoende of kwalitatief slechte input aanlevert, kan Leverancier de afspraken zoals ze in deze SLA worden gegeven mogelijk niet nakomen. (Voor de eisen die gesteld worden aan Gebruiker wordt verwezen naar hoofdstuk 6 van deze SLA.)

### 1.5 Deelnemende Partijen

De in de Overeenkomst Vabi Building Cloud B.V. 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 Overeenkomst Vabi Building Cloud B.V. Eventuele wijzigingen in de SLA zullen conform de beheerprocedure, zoals beschreven in hoofdstuk 5, worden overeengekomen en uitgevoerd.

## 2 BESCHRIJVING VAN DE DIENSTVERLENING

### 2.1 Beschikbaar stellen van de dienstverlening

Leverancier verleent aan Gebruiker de overeengekomen iPaaS/SaaS diensten conform het bepaalde in deze SLA. De iPaaS/SaaS diensten vormen tezamen een cloud oplossing op het gebied van verzamelen, beheren en ontsluiten van vastgoeddata. Het functionele gedrag van de onderdelen van de iPaaS/SaaS diensten is beschreven in de (gebruikers)Documentatie van de betreffende iPaaS/SaaS diensten. Voor de Vergoeding wordt verwezen naar [Bijlage 2](#) bij de Overeenkomst.

### 2.2 Functionele implementatie van de iPaaS/SaaS diensten

Leverancier verzorgt een training en toegang voor de Hoofdgebruikers en Leverancier levert een standaard configuratie van de iPaaS/SaaS diensten. Het inrichten van de voorraad, de autorisatie en authenticatie van andere gebruikers, het inlezen, bewerken en inzien van data kan volledig door de Hoofdgebruikers worden verricht. Eventuele extra diensten rondom de functionele implementatie zijn maatwerk en worden separaat geoffreerd, Activiteiten die niet standaard tot de activiteiten van Leverancier behoren zijn maatwerk. Denk hierbij aan het repareren van door de gebruiker corrupt gemaakte data.

### 2.3 Training

Leverancier geeft training aan de Hoofdgebruikers. De training van Hoofdgebruikers is onderdeel van de Vergoeding. Training gebeurt bij Gebruiker op locatie, online en/of bij Leverancier.

### 2.4 Service Desk (zie Hoofdstuk 5)

Onderdeel van de Overeenkomst is het ter beschikking stellen door Leverancier van een Service Desk. De Service Desk is alleen toegankelijk voor die gebruikers van de iPaaS/SaaS diensten die bij Leverancier staan geregistreerd als Hoofdgebruikers (zie paragraaf 5.9). De Service Desk is inbegrepen in de Vergoeding.

## 3 TOEGANG TOT DE IPaaS/SAAS DIENSTEN

### 3.1 Administratie Geautoriseerde Gebruikers

De iPaaS/SaaS diensten bieden 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 zoals omschreven in artikel 3.3 van de SLA is als volgt:

Soort Beschikbaarheid	Beschikbaarheid
Service Desk: iPaaS/SaaS diensten inhoudelijke support voor de gebruikers	Werkdagen van 09.00u -17.00u voor Hoofdgebruikers die een inhoudelijke training van Leverancier hebben ontvangen.
Support met betrekking tot de technische beschikbaarheid van systemen en applicaties	Werkdagen van 09.00u -17.00u voor Hoofdgebruikers die een inhoudelijke training van Leverancier hebben ontvangen.

### 3.3 Beschikbaarheid

Onder beschikbaarheid wordt verstaan het kunnen inloggen op de iPaaS/SaaS diensten en deze kunnen gebruiken conform de specificaties.

Indien Gebruiker heeft voldaan aan de systeemvereisten van de iPaaS/SaaS diensten en de bepalingen zoals vermeld in Hoofdstuk 6 en de iPaaS/SaaS diensten is desondanks niet beschikbaar, zal de Coördinator van Gebruiker contact opnemen met de helpdesk van Leverancier. Leverancier zal trachten binnen 1 werkdag maar uiterlijk binnen 3 werkdagen de beschikbaarheid van de iPaaS/SaaS diensten te herstellen.

Verantwoordelijkheden van Leverancier beperken zich alleen tot de iPaaS/SaaS diensten. Buiten de SLA vallen hardware, databases, Koppelingen of geïntegreerde applicaties van derden (waaronder Koppelingen aan de zijde van Partners tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen) en andere materialen, gegevens en elementen van/onder beheer van derden, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen.

De norm voor de beschikbaarheid van de iPaaS/SaaS diensten wordt weergegeven als een percentage van de tijd dat, gedurende het Service Venster iPaaS/SaaS diensten, gebruik kan worden gemaakt van de iPaaS/SaaS diensten. De beschikbaarheidsmeting zal worden verricht over een periode van twaalf (12) maanden. Leverancier spant zich in voor een beschikbaarheid van de iPaaS/SaaS diensten van 99.7% tijdens het Service Venster.

Downtime: periode dat de iPaaS/SaaS diensten niet beschikbaar zijn gedurende het Service Venster iPaaS/SaaS diensten met in achtname van het bepaalde in dit artikel 3.3. Onderhoud (zie artikel 4.8) wordt niet gerekend tot Downtime.

Formule:  $[(\text{Service Venster} - \text{Downtime}) / \text{Service (Venster)}] \times 100\%$

Storingen die bij berekening van de Beschikbaarheid buiten toepassing blijven:

- Onderhoudsvenster, zie artikel 4.8;
- Overmacht;
- Denial of Service aanvallen op Leverancier;
- Opzettelijk, voorwaardelijk opzettelijk of onzorgvuldig handelen dan wel nalaten van de zijde van Gebruiker;
- Verkeerd gebruik van de iPaaS/SaaS diensten dan wel gebruik voor een doel waar de iPaaS/SaaS dienstenniet voor bestemd is;
- Door Gebruiker gebruikte browsers die niet door Leverancier zijn goedgekeurd of het anderszins niet voldoen door Gebruiker aan systeemvereisten;
- Niet - tijdig of niet - correct door Gebruiker uitvoeren van gebruikersinstructies die door Leverancier bekend worden gemaakt;
- Problemen of storingen veroorzaakt door datacommunicatie, voor zover dat geen onderdeel uitmaakt van de infrastructuur van Leverancier;

### 3.4 Performance van de iPaaS/SaaS diensten

Hieronder wordt verstaan de reactietijd van de iPaaS/SaaS diensten.

De performance die door een Geautoriseerde Gebruiker wordt ervaren bij het gebruik van de iPaaS/SaaS diensten wordt bepaald door diverse factoren waaronder:

- Gebruikerssysteem;
- Gebruikersnetwerk;
- Extern netwerk;
- Technische infrastructuur;
- Onderliggende Applicaties en databases;
- (Koppelingen met) Partner Applicaties.

De responstijd van een gedefinieerde, veel gebruikte, transactie zoals het raadplegen van basisinformatie over een adres zal binnen de iPaaS/SaaS diensten binnen 2 seconden plaats vinden. Het opvragen of bewerken van omvangrijkere data zoals documenten, 3D modellen en kaartlagen of basisinformatie van meerdere adressen tegelijkertijd, kan afhankelijk van de omvang meerdere minuten of uren in beslag nemen.

De verantwoordelijkheid van Leverancier bestaat uit het naar aanleiding van gespecificeerde Incidenten Calls conform het bepaalde in artikel 4.4 die de performance betreffen, het op verzoek onderzoeken van de performance.

Indien Gebruiker een betere performance wenst zal Leverancier onderzoeken welke verbeteringen 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, een en ander tegen de overeengekomen vergoeding. Voor onderzoek door Leverancier die geen betrekking heeft op de technische omgeving van Leverancier zelf, zal Leverancier bij Gebruiker kosten in rekening brengen.

## 4 SERVICE DESK

### 4.1 Service Desk

De Service Desk is het primaire aanspreekpunt voor Incidenten, vragen, wensen en eventuele klachten die de Hoofdgebruikers namens Gebruiker heeft met de iPaaS/SaaS diensten.

In geval er buiten de openingstijden van de Service Desk een Incident met Support Level Code 1 (zoals omschreven in artikel 4.5 SLA) optreedt, kan Gebruiker binnen het Servicevenster Leverancier dit Incident bij Leverancier melden op de contactgegevens als genoemd in artikel 4.2 SLA

### 4.2 Contact Service Desk

Contactgegevens Service Desk: Telefoon: 015-2133174 op Werkdagen. E-mail via [vastgoeddata@vabi.nl](mailto:vastgoeddata@vabi.nl) of [assets@vabi.nl](mailto:assets@vabi.nl) (ontvangen e-mails worden binnen het servicevenster als genoemd in artikel 4.8 SLA uitgelezen).

### 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;
- Incident;
- Wens.

### 4.4 Aanmelden Call

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

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

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

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

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

### 4.5 Support Level Codes voor Incidenten

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

Code	Betekenis	Omschrijving
1	Hoog	Het Incident 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 Incident leidt tot een aanzienlijk efficiencyverlies binnen de organisatie van Gebruiker.
3	Laag	Het Incident heeft een beperkte invloed op de werkzaamheden van de Gebruiker.

Responstijden zijn als volgt:

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

## 4.6 Oplostijden Incidenten

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

### Support Level Code

1	Hoog	Oplossing middels workaround: 90% binnen 24 uur, 100% binnen 48 uur.
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, zoals vastgesteld wordt in roadmap

## 4.7 Oplostijden voor functionele vragen en wensen

Functionele vragen en functionele wensen met betrekking tot de iPaaS/SaaS diensten worden door Leverancier verzameld en regulier besproken in een intern product management overleg van Leverancier. Indien het een generieke wens betreft kan Leverancier besluiten tot het opnemen van een wens in de iPaaS/SaaS diensten. Leverancier spant zich in om binnen redelijke termijn te reageren op eventuele vragen, klachten en wensen. Leverancier hanteert geen oplostijden voor vragen en wensen.

## 4.8 Service Venster

Service Desk	Werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur Central European Time ("CET")
Onderhoudsvenster: <ul style="list-style-type: none"><li>Regulier gepland onderhoud.</li><li>Noodzakelijk extra onderhoud* waarvoor geen uitstel mogelijk is (denk hierbij aan beveiligingsrisico's e.d.).</li><li>Technisch noodonderhoud kan waar nodig zonder aankondiging worden uitgevoerd. Leverancier streeft er uiteraard naar om waar mogelijk Gebruiker wel op de hoogte te stellen. Noodonderhoud kan nodig zijn om de continuïteit van de iPaaS/SaaS diensten te waarborgen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>mogelijk tussen 20:00 uur en 07:00 uur CET</li><li>zo min mogelijk</li></ul>
Noodnummer voor Incidenten met Support Level Code 1 (zie artikel 4.1) op nummer 015-2052500.	Bereikbaar op ieder moment buiten de openingstijden van de Service Desk

## 4.9 Back-up & restore

Wekelijks worden er full back-ups gemaakt van de Data. Incremental back-ups worden gemaakt iedere dertig (30) minuten. Back-ups worden gedurende één (1) kalendermaand bewaard.

Leverancier spant zich naar behoren in om 90% van de restore verzoeken binnen 8 Werkuren opgestart en afgehandeld te hebben tijdens het Service Venster.

## 4.10 Hoofdgebruikers van Gebruiker

Om Gebruiker goed van dienst te kunnen zijn bij het verlenen van service en ondersteuning, dient Gebruiker de Hoofdgebruikers bekend te maken bij Leverancier. Bij het afsluiten van een Vabi Assets Vastgoeddata Overeenkomst wordt bij Leverancier geregistreerd welke Hoofdgebruikers zijn aangewezen om contact te hebben met de Service Desk (hierna: "Hoofdgebruikers"). Gebruiker is verantwoordelijk om de contactgegevens van de Hoofdgebruikers actueel te houden.

## 4.11 Proces en Escalatie bij Incidenten

Escalatie model:

Stap 1. Service Desk op nummer 015-2052500

Stap 2. Acceptatie Call

Stap 3. Terugkoppeling aan Gebruiker



## OVEREENKOMST VABI BUILDING CLOUD B.V.

---

Stap 4. Indien Incident niet opgelost kan worden door de Service Desk wordt Incident door 2e lijnsupport opgepakt

Stap 5. Terugkoppeling aan Gebruiker

Stap 6. Escalatie naar Directie

## 5 SLA MANAGEMENT

### 5.1 Beheerprocedure SLA

De directie van Gebruiker en de directie van Leverancier zijn bevoegd tot het overeenkomen van wijzigingen in de SLA. Wijzigingen kunnen kostenconsequenties hebben. Voor wijzigingen in de SLA is de onderstaande procedure afgesproken. Waarbij als uitgangspunt geldt dat het inherent is aan iPaaS/SaaS dienstverlening dat de dienstverlening in gelijke vorm aan meerdere (zo niet alle) Gebruikers wordt verleend.

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.

## 6 VERPLICHTINGEN GEBRUIKER

### 6.1 Gebruiker

Wil Leverancier kunnen voldoen aan de gestelde afspraken dan dient Gebruiker aan het onderstaande te voldoen:

- gebruik te maken van de minimum systeemvereisten:
  - Vastgoeddata wordt ondersteund op de volgende browsers: Google Chrome, Mozilla Firefox en Microsoft Edge. Oude browserversies worden ondersteund tot maximaal een jaar na het uitkomen van de nieuwe browserversie. Uitgesloten zijn browsers met een verstreken end-of-life datum en/of browsers met security risico's.
  - Processor client: Prestatie minimaal Intel core I3 of vergelijkbaar;
  - Geheugen client: Minimaal 2GB RAM, minimaal 500MB RAM beschikbaar;
  - Grafische ondersteuning GPU vereist
  - Scherm: Minimaal 1024x768 resolutie, aanbevolen is 1280x1024 (of hoger).
- intern voldoende beheersmaatregelen treffen om er voor zorg te dragen dat foutief ingevoerde gegevens op juiste wijze worden hersteld;
- maatregelen treffen om er voor zorg te dragen dat meldingen van Incidenten correct gespecificeerd bij de Servicedesk worden gemeld;
- intern voldoende beheersmaatregelen treffen om ervoor te zorgen dat alleen Geautoriseerde Gebruikers toegang tot de iPaaS/ SaaS diensten krijgen. Misbruik van gebruikersnamen en wachtwoorden moet voorkomen worden.

**Bijlage 4 Service Level Agreement Overige Diensten**

## 1 ALGEMEEN

### 1.1 Achtergrond van de SLA

Gebruiker en Leverancier zijn overeengekomen om de afspraken rondom de Overige Diensten 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 'Overeenkomst Vabi Building Cloud B.V.'.

### 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 en 4. De beheerprocedure met betrekking tot de afspraken van deze SLA is in hoofdstuk 5 opgenomen. In Hoofdstuk 6 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 Overige Diensten waaronder de Digital Twin Service, de NEN2580, verhuurplattengronden, implementaties, trainingen en advieswerkzaamheden. 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 uitdrukkelijk 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 conform het bepaalde in artikel 4.4 dan wordt geacht de norm te zijn gehaald. Indien er wel Calls zijn en het Incident is in de betreffende periode niet door Leverancier opgelost en er is ook geen work-around door Leverancier voorgesteld om het Incident tijdelijk op te lossen dan wel de oorzaak van het Incident en/of de vertraging in de oplossing is niet verwijtbaar aan Leverancier, dan heeft Leverancier de norm niet gehaald.
- De afspraken die in deze SLA zijn vastgelegd gaan uit van de continue werking van de iPaaS /SaaS diensten van Leverancier.
- Om de normen te kunnen realiseren, zijn alle afspraken gebaseerd op een juiste, tijdige en volledige aanlevering van gegevens door Gebruiker of derden.
- Leverancier is voor de input voor zijn processen afhankelijk van Gebruiker. Indien Gebruiker niet afdoende of kwalitatief slechte input aanlevert, kan Leverancier de afspraken zoals ze in deze SLA worden gegeven mogelijk niet nakomen. (Voor de eisen die gesteld worden aan Gebruiker wordt verwezen naar hoofdstuk 6 van deze SLA.)

### 1.5 Deelnemende Partijen

De in de Overeenkomst Vabi Building Cloud B.V. genoemde Partijen.

### 1.6 Medewerking van de betrokken Partijen

Gebruiker respectievelijk Leverancier en Service Partner 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 Overige Diensten door Leverancier en/of Service Partner voor Gebruiker zullen Leverancier en/of Service Partner onderzoek doen naar de problematiek en verlenen Leverancier en/of Service Partner hun volledige medewerking bij het oplossen c.q. vermijden van dergelijke problemen. Gebruiker zal op zijn beurt zijn invloed uitoefenen en inspanning verrichten om Leverancier en/of Service Partner 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 Overeenkomst Vabi Building Cloud B.V. Eventuele wijzigingen in de SLA zullen conform de beheerprocedure, zoals beschreven in hoofdstuk 5, worden overeengekomen en uitgevoerd.

## 2 BESCHRIJVING VAN DE DIENSTVERLENING

### 2.1 Beschikbaar stellen van de dienstverlening

Leverancier verleent aan Gebruiker de overeengekomen Overige Diensten conform het bepaalde in deze SLA. De Overige Diensten vormen een gecombineerde cloud oplossing, tekendiensten en projectmanagement werkzaamheden met als doel het produceren van Digital Twins, plattegronden en/of NEN2580 rapporten. De Specificaties zijn beschreven in Bijlage 1 van deze Overeenkomst. Voor de Vergoeding wordt verwezen naar [Bijlage 2](#) bij de Overeenkomst.

### 2.2 Digital Twin Services

De Digital Twin Services bestaat uit vier delen.

1. Werkvoorbereiding: Het eerste deel bestaat uit de werkvoorbereiding. In deze fase wordt het projectmanagement ingericht, het benodigd bronmateriaal door Gebruiker aan Service Partner en/of Leverancier geleverd, worden unieke types en kopieën bepaald, worden aannames gemaakt per uniek type en worden productieopdrachten klaargezet.
2. Producteren voorlopige Digital Twin: In het tweede deel worden er voor de unieke types in de productieportal een voorlopige Digital Twin geproduceerd.
3. Kwaliteitscontrole: In het derde deel wordt de kwaliteit van de voorlopige Digital Twin gecontroleerd door de Service Partner en Gebruiker. Vragen, opmerkingen en de dialoog worden vastgelegd in de productieportal. Eventuele te maken wijzigingen worden door Leverancier verwerkt in een nieuwe versie van de Digital Twin.
4. Oplevering definitieve Digital Twin, plattegronden en een NEN2580 rapport: In het vierde deel wordt er een definitieve Digital Twin, plattegronden en een NEN2580 rapport geproduceerd. Deze worden vastgelegd en opgeslagen in Vabi Vastgoeddata bij het juiste adres en in de relevante datavelden.

Leverancier heeft voor de Digital Twin Service een productieportal ontwikkeld waarin de voortgang van het productieproces, de projectadministratie en de kwaliteit kan worden bewaakt.

Eventuele extra diensten rondom de productie van Digital Twins, plattegronden en NEN2580 rapportages worden separaat geoffreerd. Activiteiten die niet standaard tot de activiteiten van Leverancier behoren zijn het digitaliseren van papieren archieven en het verzamelen, identificeren, categoriseren en lokaliseren op adresniveau van bronmateriaal. Deze werkzaamheden kunnen op uur-basis worden aangeboden.

Het na de productie van een voorlopige Digital Twin toevoegen van nieuw bronmateriaal leidend tot een gewijzigde Digital Twin is meerwerk en wordt separaat gefactureerd.

### 2.3 Service Partner

Voor het produceren werkt Leverancier samen met gecertificeerde Service Partners. Gecertificeerde Service Partners zijn derden partijen die een training hebben gehad in het op kwalitatieve en efficiënte wijze uitvoeren van de delen werkvoorbereiding en Kwaliteitscontrole. Afhankelijk van de gekozen contractvorm is Leverancier of hoofdaannemer of onderaannemer van het project.

### 2.4 Service Desk (zie Hoofdstuk 5)

Onderdeel van de Overeenkomst is het ter beschikking stellen door Leverancier en Service Partner van een Service Desk. De Service Desk is alleen toegankelijk voor die gebruikers die bij Leverancier staan geregistreerd als Hoofdgebruikers (zie paragraaf 5.9). De Service Desk is inbegrepen in de Vergoeding.

### 2.5 Extra diensten

Extra diensten zal op schriftelijk verzoek van Gebruiker en/of Service Partner plaats vinden waarbij Leverancier en/of Service Partner Gebruiker eerst een offerte zal doen toekomen.



## 3 TOEGANG TOT DE DIGITAL TWIN SERVICES

### 3.1 Administratie Geautoriseerde Gebruikers en Service Partner

De Digital Twin Services biedt de mogelijkheid tot het aanmaken en autoriseren van gebruikers. Gebruiker is verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van deze autorisaties, waaronder het toewijzen van een Service Partner.

### 3.2 Beschikbaarheid dienstverlening Leverancier

De beschikbaarheid van de dienstverlening zoals omschreven in artikel 3.3 van de SLA is als volgt:

Soort Beschikbaarheid	Beschikbaarheid
Support ten aanzien van de beschikbaarheid van de productieportal Support ten aanzien van vragen over de NEN2580	Zie paragraaf 3.2 Bijlage 3, SLA van iPaas/SaaS Diensten.
Support met betrekking tot de productie van Digital Twins	Helpdesk Service Partner op werkdagen van 09.00u - 17.00u voor Hoofdgebruikers.

### 3.3 Beschikbaarheid

Onder beschikbaarheid wordt verstaan het kunnen inloggen op de Productieportal en deze kunnen gebruiken conform de Specificaties. Voor een beschrijving wordt verwezen naar paragraaf 3.2 Bijlage 3, SLA van iPaas/SaaS Diensten.

Over de beschikbaarheid van Digital Twins, plattegronden en NEN2580 wordt door Leverancier en Service Partner geen garantie gegeven aangezien de volledigheid en de kwaliteit van het aangeleverde bronmateriaal op voorhand niet duidelijk is.

### 3.4 Levertijden

Leverancier en Service Partner kunnen geen garantie geven op de levertijd van Digital Twins gezien de afhankelijkheid van Gebruiker en de kwaliteit van het bronmateriaal. In de projectadministratie wordt de gewenste levertijd bepaald, in het dashboard is de voortgang van het project te zien en er is regulier voortgangsoverleg tussen de Service Partner en Gebruiker.

Levertijden per fase:

- Produceren voorlopige Digital Twins: Indien Service Partner of Leverancier het bronmateriaal kwalitatief afdoende acht voor de productie van een Digital Twin, wordt er door Service Partner of Leverancier een productieopdracht verzonden. Leverancier heeft het streven de voorlopige Digital Twin binnen 10 werkdagen na verzending van een productieopdracht te realiseren en klaar te zetten voor kwaliteitscontrole. Deze levertijd gaat ervanuit dat de productieopdrachten geleidelijk over een periode van 6 maanden worden verzonden.
- Kwaliteitscontrole: Leverancier heeft het streven binnen 5 werkdagen te reageren op vragen en opmerkingen die via de productieportal binnen komen.
- Oplevering definitieve Digital Twin: Leverancier geeft de garantie dat na het wijzigen van de statuscode van de productieopdracht naar "Accept", de definitieve Digital Twin binnen 24 uur wordt geproduceerd.

## 4 SERVICE DESK

### 4.1 Service Desk

De Service Desk is het primaire aanspreekpunt voor Incidenten, vragen, wensen en eventuele klachten die de Hoofdgebruikers namens Gebruiker heeft met de Overige Diensten.

In geval er buiten de openingstijden van de Service Desk een Incident met Support Level Code 1 (zoals omschreven in artikel 4.5 SLA) optreedt, kan Gebruiker binnen het Servicevenster Leverancier dit Incident bij Leverancier melden op de contactgegevens als genoemd in artikel 4.2 SLA

### 4.2 Contact Service Desk

Contactgegevens Service Desk:  
Telefoon: 015-2133174 op Werkdagen.

E-mail via [vastgoeddata@vabi.nl](mailto:vastgoeddata@vabi.nl) of [assets@vabi.nl](mailto:assets@vabi.nl) (ontvangen e-mails worden binnen het Servicevenster uitgelezen).

### 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;
- Incident;
- Wens.

### 4.4 Aanmelden Call

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

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

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

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

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

### 4.5 Support Level Codes voor Incidenten

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

Code	Betekenis	Omschrijving
1	Hoog	Het Incident 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 Incident leidt tot een aanzienlijk efficiencyverlies binnen de organisatie van Gebruiker.
3	Laag	Het Incident heeft een beperkte invloed op de werkzaamheden van de Gebruiker.

Responstijden zijn als volgt:

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

# OVEREENKOMST VABI BUILDING CLOUD B.V.

Code 3	Responstijd: 8 uur
--------	--------------------

## 4.6 Oplostijden Incidenten

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

### Support Level Code

1	Hoog	Oplossing middels workaround: 90% binnen 24 uur, 100% binnen 48 uur.
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, zoals vastgesteld wordt in roadmap

## 4.7 Oplostijden voor functionele vragen en wensen

Functionele vragen en functionele wensen met betrekking tot de Overige Diensten worden door Leverancier verzameld en regulier besproken in een intern product management overleg van Leverancier. Indien het een generieke wens betreft kan Leverancier besluiten tot het opnemen van een wens in de Overige Diensten. Leverancier spant zich in om binnen redelijke termijn te reageren op eventuele vragen, klachten en wensen. Leverancier hanteert geen oplostijden voor vragen en wensen.

## 4.8 Service Venster

Service Desk	Werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur Central European Time ("CET")
Onderhoudsvenster: <ul style="list-style-type: none"><li>Regulier gepland onderhoud.</li><li>Noodzakelijk extra onderhoud* waarvoor geen uitstel mogelijk is (denk hierbij aan beveiligingsrisico's e.d.).</li><li>Technisch noodonderhoud kan waar nodig zonder aankondiging worden uitgevoerd. Leverancier streeft er uiteraard naar om waar mogelijk Gebruiker wel op de hoogte te stellen. Noodonderhoud kan nodig zijn om de continuïteit van de iPaaS/SaaS diensten te waarborgen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>mogelijk tussen 20:00 uur en 07:00 uur CET</li><li>zo min mogelijk</li></ul>
Noodnummer voor Incidenten met Support Level Code 1 (zie artikel 4.1)	Bereikbaar op ieder moment buiten de openingstijden van de Service Desk

## 4.9 Back-up & restore

Wekelijks worden er full back-ups gemaakt van de Data. Incremental back-ups worden gemaakt iedere dertig (30) minuten. Back-ups worden gedurende één (1) kalendermaand bewaard.

Leverancier spant zich naar behoren in om 90% van de restore verzoeken binnen 8 Werkuren opgestart en afgehandeld te hebben tijdens het Service Venster.

## 4.10 Hoofdgebruikers van Gebruiker

Om Gebruiker goed van dienst te kunnen zijn bij het verlenen van service en ondersteuning, dient Gebruiker de Hoofdgebruikers bekend te maken bij Leverancier. Bij het afsluiten van een Vabi Assets Vastgoeddata Overeenkomst wordt bij Leverancier geregistreerd welke Hoofdgebruikers zijn aangewezen om contact te hebben met de Service Desk (hierna: "Hoofdgebruikers"). Gebruiker is verantwoordelijk om de contactgegevens van de Hoofdgebruikers actueel te houden.

## 4.11 Proces en Escalatie bij Incidenten

Escalatie model:

## OVEREENKOMST VABI BUILDING CLOUD B.V.

---

Stap 1. Service Desk op nummer 015-2052500.

Stap 2. Acceptatie Call

Stap 3. Terugkoppeling aan Gebruiker

Stap 4. Indien Incident niet opgelost kan worden door de Service Desk wordt Incident door 2e lijnsupport opgepakt

Stap 5. Terugkoppeling aan Gebruiker

Stap 6. Escalatie naar Directie

## 5 SLA MANAGEMENT

### 5.1 Beheerprocedure SLA

De directie van Gebruiker en de directie van Leverancier zijn bevoegd tot het overeenkomen van wijzigingen in de SLA. Wijzigingen kunnen kostenconsequenties hebben. Voor wijzigingen in de SLA is de onderstaande procedure afgesproken. Waarbij als uitgangspunt geldt dat het inherent is aan Overige Diensten dat de dienstverlening in gelijke vorm aan meerdere (zo niet alle) klanten wordt verleend.

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.

## 6 VERPLICHTINGEN GEBRUIKER

### 6.1 Gebruiker

Wil Leverancier kunnen voldoen aan de gestelde afspraken dan dient Gebruiker aan het onderstaande te voldoen:

- gebruik te maken van de minimum systeemvereisten:
  - Vastgoeddata wordt ondersteund op de volgende browsers: Google Chrome, Mozilla Firefox en Microsoft Edge. Oude browserversies worden ondersteund tot maximaal een jaar na het uitkomen van de nieuwe browserversie. Uitgesloten zijn browsers met een verstreken end-of-life datum en/of browsers met security risico's.
  - Processor client: Prestatie minimaal Intel core I3 of vergelijkbaar;
  - Geheugen client: Minimaal 2GB RAM, minimaal 500MB RAM beschikbaar;
  - Grafische ondersteuning GPU vereist
  - Scherm: Minimaal 1024x768 resolutie, aanbevolen is 1280x1024 (of hoger).
- zorg te dragen voor digitaal bronmateriaal die voldoet aan de door Leverancier gestelde eisen zoals gesteld in Bijlage 1;
- Voldoende kwalitatief goed geschoolde en ervaren personeel in te zetten om de bronmaterialen, de Digital Twins, plattegronden en NEN2580 rapporten op kwaliteit te kunnen beoordelen en de projectplanning te kunnen halen;
- intern voldoende beheersmaatregelen treffen om er voor zorg te dragen dat foutief ingevoerde gegevens op juiste wijze worden hersteld;
- maatregelen treffen om er voor zorg te dragen dat meldingen van Incidenten correct gespecificeerd bij de Servicedesk worden gemeld;
- intern voldoende beheersmaatregelen treffen om ervoor te zorgen dat alleen Geautoriseerde Gebruikers toegang tot de productieportal krijgen. Misbruik van gebruikersnamen en wachtwoorden moet voorkomen worden.

## Bijlage 5 Bescherming Persoonsgegevens (Verwerkersovereenkomst)

### 1 Toepasselijkheid en rangorde

- 1.1 Indien en voor zover de opdracht onder de Overeenkomst het verwerken van Persoonsgegevens door Verwerker ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke omvat, is het bepaalde in deze bijlage Bescherming Persoonsgegevens daarop van toepassing.
- 1.2 Onderhavige bijlage Bescherming Persoonsgegevens maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst en de bepalingen daarin zijn onverkort van toepassing op deze bijlage Bescherming Persoonsgegevens; waarbij in geval van tegenstrijdigheid tussen een bepaling in deze bijlage Bescherming Persoonsgegevens en een bepaling in de Overeenkomst, de bepaling in deze bijlage Bescherming Persoonsgegevens prevaleert boven de bepaling in de Overeenkomst.

### 2 Definities

In deze bijlage Bescherming Persoonsgegevens worden naast de begrippen (in kleine letter geschreven) zoals gehanteerd in de geldende toepasselijke wetgeving ter bescherming van persoonsgegevens (betrokkene, verwerken, etc.), de volgende begrippen (met hoofdletter geschreven) gehanteerd, met de volgende betekenis ongeacht of deze in meervoud of enkelvoud worden gebruikt:

- 2.1 Verwerker: Vabi fungeert voor de verwerkingen in opdracht van Gebruiker als verwerker ten behoeve van de doeleinden van Gebruiker persoonsgegevens verwerkt, zonder aan diens rechtstreekse gezag te zijn onderworpen;
- 2.2 Inbreuk: inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte Persoonsgegevens;
- 2.3 Persoonsgegeven(s): elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon zoals bedoeld in de zin van de Toepasselijke Wet die door Verwerker worden Verwerkt in opdracht en ten behoeve van de doeleinde(n) van Verwerkingsverantwoordelijke onder de Overeenkomst;
- 2.4 Verwerkingsverantwoordelijke: Gebruiker fungeert als verwerkingsverantwoordelijke aangezien Verwerkingsverantwoordelijke het doel en de middelen van de verwerking vaststelt, met dien verstande dat onder de verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke details van de middelen door Verwerker kunnen worden bepaald gezien diens deskundigheid ter zake;
- 2.5 Toepasselijke Wet: de toepasselijke geldende wet- en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming - Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG - (de "AVG") en – vanaf moment in werking treden - bijbehorende geldende Nationale uitvoerende regelgeving (de "UAVG").

### 3 Uitvoering verwerking

- 3.1 Verwerker zal de Persoonsgegevens verwerken voor het door Verwerkingsverantwoordelijke gestelde doel binnen het kader van de opdracht zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst en conform het bepaalde in deze bijlage Bescherming Persoonsgegevens. Overige Verwerkingen zullen uitsluitend worden uitgevoerd indien en voor zover nader schriftelijk overeengekomen tussen Partijen of als daartoe een wettelijke verplichting bestaat (inclusief verwerking noodzakelijk is uit hoofde van een bevoegd gegeven rechterlijk bevel, een door het bevoegd gezag gegeven last, een bevoegd gegeven aanwijzing of rechtmatig verzoek van de relevante bevoegde toezichthouder, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens).
- 3.2 Verwerker zal de Persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerken in overeenstemming met de op haar als Verwerker rustende verplichtingen uit deze bijlage Bescherming Persoonsgegevens en de Toepasselijke Wet.
- 3.3 De Verwerking door Verwerker onder de Overeenkomst heeft betrekking op de typen Persoonsgegevens en categorieën betrokkenen zoals gespecificeerd in artikel 11 bij deze bijlage Bescherming Persoonsgegevens.
- 3.4 Verwerkingsverantwoordelijke staat er jegens Verwerker voor in dat de inhoud, het gebruik door of namens Verwerkingsverantwoordelijke en de opgedragen verwerking niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op rechten van betrokkenen alsmede dat de Persoonsgegevens zijn verkregen op een wijze die overeenstemt met de geldende wettelijke voorschriften, in het bijzonder die voortvloeien uit de Toepasselijke Wet.
- 3.5 Verwerkingsverantwoordelijke heeft op grond van de Toepasselijke Wet verplichtingen tegenover Betrokkenen, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van Persoonsgegevens van Betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de

nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerker zal, indien dit redelijkerwijs binnen zijn invloedssfeer ligt en rekening houdende met de aard van de Verwerking, door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, haar ondersteuning verlenen aan de door Verwerkingsverantwoordelijke na te komen verplichtingen bij het vervullen van diens wettelijke plichten op grond van de Toepasselijke Wet, zoals – waar relevant - het voldoen aan de rechten van betrokkenen. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen Vergoedingen begrepen en komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke.

#### 4 Beveiliging Persoonsgegevens & controle

- 4.1 Verwerker zal passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen nemen, die gezien de huidige stand der techniek, de daarmee gemoeide kosten en de opdracht waarin de gegevens worden Verwerkt, overeenstemmen met de kenbare aard van de te verwerken Persoonsgegevens ter bescherming van de Persoonsgegevens tegen verlies of onrechtmatige Verwerking.
- 4.2 De Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker tijdig op de hoogte stellen van de (gewijzigde) risico's die samenhangen met alsmede eventuele wijzigingen in de categorieën te verwerken Persoonsgegevens.
- 4.3 Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker onmiddellijk op de hoogte stellen van een aanwijzing of andere mededeling gegeven door een daartoe bevoegde autoriteit (de Autoriteit Persoonsgegevens) betreffende de Persoonsgegevens zoals Verwerkt door Verwerker in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke.
- 4.4 Partijen zullen zo spoedig mogelijk na het ontvangen van een bindende aanwijzing van de bevoegde toezichthouder (Autoriteit Persoonsgegevens) tot het treffen van aanpassingen van de organisatorische en beveiligingsmaatregelen in overleg treden teneinde de noodzakelijke maatregelen vast te stellen om te voldoen een de aanwijzing en wie welke kosten daarvan zal dragen.
- 4.5 In het geval van een wetwijziging in de Toepasselijke Wet, zullen Partijen zo spoedig mogelijk in overleg treden om zo nodig aanpassingen door te voeren in de organisatorische en beveiligingsmaatregelen als gevolg van de wijziging en wie welke kosten daarvan zal dragen.
- 4.6 Verwerker is zich bewust van de zelfstandige controlebevoegdheden van de Autoriteit Persoonsgegevens. Verwerker zal haar medewerking verlenen aan een eventueel onderzoek door de Autoriteit Persoonsgegevens naar de Verwerkingen van de Persoonsgegevens.

#### 5 Audit

- 5.1 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht toe te zien op de naleving door Verwerker van diens verplichtingen onder deze bijlage 5. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke, indien Verwerkingsverantwoordelijke daarom verzoekt, hiertoe eenmaal per jaar in de gelegenheid op een door Partijen in gezamenlijk overleg nader te bepalen datum en tijdstip en binnen een in gezamenlijk overleg nader te bepalen scope van het onderzoek.

In aanvulling op het voorgaande heeft Verwerkingsverantwoordelijke – op een in gezamenlijk overleg nader te bepalen datum en tijdstip en binnen een in gezamenlijk overleg nader te bepalen scope van het onderzoek - het recht om vaker dan eenmaal per jaar toe te zien op de naleving door Verwerker van diens verplichtingen onder deze bijlage 5 indien en voor zover Verwerkingsverantwoordelijke een gegrond vermoeden heeft dat Verwerker daaraan niet voldoet.

- 5.2 Verwerker zal in alle redelijkheid en tegen vergoeding van haar kosten aan het in artikel 5.1 bedoelde onderzoek haar medewerking verlenen.
- 5.3 De kosten van het in artikel 5.2 bedoelde onderzoek komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke tenzij en voor zover uit voornoemd onderzoek blijkt dat Verwerker toerekenbaar tekort is geschoten in diens verplichtingen onder deze bijlage 5, in welk geval de redelijke werkelijke kosten van het onderzoek voor rekening van Verwerker zullen zijn onder overlegging van de daaraan ten grondslag liggende facturen.
- 5.4 Verwerkingsverantwoordelijke zal zich in het artikel 5.2 bedoelde onderzoek laten bijstaan door een onafhankelijke deskundige auditor die die de deskundigheid bezit om compliance met de Toepasselijke Wet te controleren. De auditor dient voorafgaande aan het onderzoek dienaangaande een geheimhoudingsverklaring te tekenen.
- 5.5 Het onderzoek (waaronder begrepen de documentatie en overige gegevens waartoe het onderzoek zich uitstrekt) en de resultaten daarvan zullen door Verwerkingsverantwoordelijke en de externe auditor zoals bedoeld in artikel 5.4 vertrouwelijk worden behandeld en alleen met voorafgaande toestemming van Verwerker aan een derde op enige wijze inzichtelijk gemaakt mogen worden, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. Toestemming is niet vereist in het geval verstrekking aan een derde geschiedt op basis van een wettelijke verplichting en/of een rechtmatig verzoek van een bevoegde autoriteit.
- 5.6 Verwerkingsverantwoordelijke zal zorgdragen dat het onderzoek op een zodanige wijze wordt uitgevoerd dat Verwerker zo min mogelijk hinder hiervan ondervindt en onder de voorwaarden dat de bescherming van de persoonsgegevens van derden geborgd is alsmede de vertrouwelijkheid van gegevens van derden die naar hun aard vertrouwelijk zijn. Verwerkingsverantwoordelijke zal zorgdragen dat de controle is beperkt tot hetgeen



noodzakelijk is om op basis van objectieve criteria vast te stellen of Verwerker voldoet aan diens verplichtingen onder de verwerkersovereenkomst.

- 5.7 Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker zo spoedig mogelijk een volledige en ongewijzigde kopie van de onderzoeksresultaten ter beschikking stellen in een voor Verwerker eenvoudig leesbare en duurzame vorm voor zover de onderzoeksresultaten betrekking hebben op Verwerker (en diens eventuele sub-verwerkers).

### 6 Meldplicht Inbreuken

- 6.1 In het geval van een Inbreuk, zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke zonder onnodige vertraging na ontdekking van een Inbreuk, schriftelijk informeren op het volgende e-mailadres

[e-mailadres contactpersoon verantwoordelijke].

- 6.2 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zonder onnodige vertraging relevante informatie verstrekken, voor zover bekend, die benodigd is voor het doen van de melding(en) als aangegeven door de Autoriteit Persoonsgegevens.

- 6.3 De kennisgeving aan de Verwerkingsverantwoordelijke omvat in ieder geval:

- (a) de (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolgen van de Inbreuk;
- (b) welke categorieën Persoonsgegevens zijn getroffen door de Inbreuk;
- (c) of en hoe de betreffende Persoonsgegevens crypto grafisch waren beveiligd;
- (d) de (voorgestelde) maatregelen om de gevolgen van de Inbreuk te beperken of verdere Inbreuken te voorkomen;
- (e) de (vooralsnog) bekende, categorieën betrokkenen;
- (f) het (vooralsnog) bekende, bij benadering, aantal betrokkenen; en
- (g) eventueel afwijkende contactgegevens voor de opvolging van de melding.

- 6.4 Verwerkingsverantwoordelijke zal zelf de meldingen als bedoeld in de geldende toepasselijke wetgeving bescherming persoonsgegevens (thans artikel 33 lid 1 AVG) doen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en indien noodzakelijk aan de Betrokkene overeenkomstig de geldende toepasselijke wetgeving bescherming persoonsgegevens (thans artikel 34 AVG.)

- 6.5 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijk, rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie die hem ter beschikking staat, in alle redelijk en billijkheid ondersteunen en op de hoogte houden van (nieuwe ontwikkelingen ten aanzien van) de Inbreuk.

- 6.6 Verwerker zal een overzicht bijhouden van de Inbreuken. Verwerker zal op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke of de Autoriteit Persoonsgegevens, het overzicht aan Verwerkingsverantwoordelijke dan wel Autoriteit Persoonsgegevens verstrekken.

### 7 Geheimhouding

- 7.1 Partijen zullen over en weer geheimhouding in acht nemen ten aanzien van de getroffen beveiligingsmaatregelen. Verwerkingsverantwoordelijke zal beveiligingsincidenten aan de toezichthouder(s) en eventuele Betrokkene(n) rapporteren overeenkomstig het bepaalde in de Toepasselijke Wet.

- 7.2 Verwerker is verplicht tot geheimhouding van de Persoonsgegevens die door Verwerkingsverantwoordelijke aan haar worden verstrekt, behoudens voor zover openbaarmaking/verstrekking noodzakelijk voortvloeit uit de opdracht zoals neergelegd in de Overeenkomst, voortvloeit uit een aanvullende schriftelijke instructie van Verwerkingsverantwoordelijke of uit een wettelijke verplichting (inclusief verwerking noodzakelijk is uit hoofde van een bevoegd gegeven rechterlijk bevel, een door het bevoegd gezag gegeven last, een bevoegd gegeven aanwijzing of rechtmatig verzoek van de relevante toezichthouder, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens) of hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke is verkregen.

- 7.3 Verwerker draagt ervoor zorg dat eenieder die onder zijn gezag handelt, verplicht is tot geheimhouding van de Persoonsgegevens waarvan hij/zij kennisneemt overeenkomstig het gestelde in het vorige lid.

- 7.4 Indien de Verwerker op grond van een wettelijke verplichting gegevens dient te verstrekken, zal de Verwerker de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker verifiëren en zal de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verstrekking, ter zake informeren, tenzij toepasselijke geldende wet- en regelgeving dit verbiedt.

### 8 Gebruik Sub-verwerkers

- 8.1 Verwerker is gerechtigd om in het kader van deze bijlage Bescherming Persoonsgegevens gebruik te maken van diensten van sub-verwerkers binnen de Europese Economische Ruimte alsmede van derden in landen waarvan de Europese Commissie heeft bepaald dat deze landen een passend beschermingsniveau bieden. Indien de sub-verwerker gevestigd is in een ander land dan voornoemd, eerst na voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke, welke toestemming Verwerkingsverantwoordelijke niet op onredelijke gronden zal onthouden. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op diens eerste verzoek informeren over het type sub-verwerker en de vestigingsplaats van de sub-verwerker. Verwerkingsverantwoordelijke verklaart zich uitdrukkelijk akkoord met de inzet van de huidige sub-verwerkers.

- 8.2 Verwerker zal aan de door hem ingeschakelde sub-verwerkers verplichtingen opleggen met eenzelfde strekking als voor hemzelf uit deze bijlage Bescherming Persoonsgegevens voortvloeien. Verwerker blijft in

deze gevallen te allen tijde aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen uit deze bijlage Bescherming Persoonsgegevens.

- 8.3 Verwerker zal alvorens een sub-verwerker te vervangen dan wel een nieuwe sub-verwerker in te schakelen, Verwerkingsverantwoordelijke hiervan schriftelijk in kennis stellen. Indien Verwerkingsverantwoordelijke zich op redelijke gronden niet kan verenigen met de voorgenomen wijziging of toevoeging van een bepaalde sub-verwerker, is het de Verwerkingsverantwoordelijke toegestaan hiertegen schriftelijk bezwaar te maken binnen een termijn van 60 (zestig) dagen vanaf dagtekening van de in kennisstelling van de wijziging/toevoeging. In het geval dat Verwerkingsverantwoordelijke gegrond bezwaar maakt en Partijen in alle redelijkheid geen overeenstemming kunnen bereiken over de inzet van de/een alternatieve sub-verwerker, heeft Verwerkingsverantwoordelijke het recht de Overeenkomst op te zeggen voor zover daarbij de betreffende sub-verwerker betrokken is en tegen de datum dat de wijziging/toevoeging in gaat, zonder dat Verwerker tegenover Verwerkingsverantwoordelijke gehouden is tot schadevergoeding wegens de beëindiging.

### 9 Aansprakelijkheid

- 9.1 Onverlet het bepaalde in artikel 82 lid 5 AVG, is Verwerker jegens Verwerkingsverantwoordelijke aansprakelijk zoals tot en zover Partijen dit zijn overeengekomen in de Overeenkomst, bij gebreke waarvan Verwerker jegens Verwerkingsverantwoordelijke slechts aansprakelijk is, uit welke hoofde dan ook nadrukkelijk ook begrepen met Verwerkingsverantwoordelijke overeengekomen garantieverplichtingen en vrijwaringen, voor schade die aan hem toerekenbaar is. Eventuele aansprakelijkheid van Verwerker is per gebeurtenis beperkt tot een bedrag dat gelijk is aan de door Verwerkingsverantwoordelijke onder de Overeenkomst betaalde Vergoedingen in het betreffende kalenderjaar. In geen geval zal de vergoeding voor schade meer bedragen dan € 500.000,00 voor de gehele duur van de Overeenkomst. Aansprakelijkheid van Verwerker is uitgesloten, uit welke hoofde dan ook, voor gevolgschade en bedrijfsschade zoals gedeerde winst, gemiste besparingen en verminderde goodwill. 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 of diens leidinggevenden.

### 10 Duur en gevolgen beëindiging (bewaartermijn)

- 10.1 De duur van deze bijlage Bescherming Persoonsgegevens is gelijk aan de duur van de Overeenkomst.
- 10.2 Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het bepalen van de bewaartermijnen met betrekking tot de Persoonsgegevens. Voor zover Persoonsgegevens door Verwerkingsverantwoordelijke met behulp van de hem in de applicatie geboden functionaliteit gewist/verwijderde kunnen worden, wist hij die zelf tijdig.
- 10.3 Verwerker bewaart de persoonsgegevens niet langer dan de door Verwerkingsverantwoordelijke tijdig schriftelijk aangegeven bewaartermijn doch uiterlijk tot het einde van de Overeenkomst op grond waarvan de gegevens worden verwerkt, waarna door Verwerker naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke en behoudens een afwijkende wettelijke verplichting (a) de Persoonsgegevens zoals zich op de infrastructuur (onder beheer) van Verwerker bevinden, worden geretourneerd aan Verwerkingsverantwoordelijke dan wel (b) binnen redelijke termijn na het einde van de Overeenkomst de Persoonsgegevens zoals zich op het systeem (onder beheer) van Verwerker bevinden zo spoedig mogelijk worden gewist; (c) alle bestaande kopieën van de Persoonsgegevens (zoals back-ups) zo spoedig mogelijk worden verwijderd. Verwerker is gerechtigd voor het verstrekken van de Persoonsgegevens redelijke kosten in rekening te brengen.
- 10.4 Verwerkingsverantwoordelijke dient diens keuze tijdig aan Verwerker schriftelijk bekend te maken voor het einde van de Overeenkomst, tenzij dit redelijkerwijs niet van Verwerkingsverantwoordelijke kan worden verwacht, in welk geval het aldus gemotiveerde verzoek uiterlijk binnen twee (2) kalenderweken na het einde van de Overeenkomst door Verwerker moet zijn ontvangen.
- 10.5 Indien Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker niet binnen dertig (30) kalenderdagen na het einde van de Overeenkomst schriftelijk aangeeft dat hij de Persoonsgegevens zoals zich op het systeem (onder beheer) van Verwerker bevinden terugbezorgd wilt hebben, instrueert Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker hierbij bij voorbaat om na verloop van de voornoemde dertig kalenderdagen, de Persoonsgegevens die zich nog op de infrastructuur (onder beheer) van Verwerker bevinden te wissen.

11. Overzicht doel van de verwerking, de categorieën Persoonsgegevens, de categorieën betrokkenen, verwerkingshandelingen en bewaartermijn(en):

Type/Categorieën:	Doel verwerking van de verwerking-verantwoordelijke	Verwerkings-handelingen van Verwerker	Categorieën betrokkenen	Bewaartermijn
* Adresgegevens * Connectie- gegevens van medewerker(s) die feitelijk gebruik maakt van de overeengekomen Diensten namens Verwerkings-verantwoordelijke, zoals IP-adres, loggen activiteitene.d.).	Verwezen wordt naar de Overeenkomst	* Opslaan (hosting) * Inzien/ raadplegen ten behoeve van beheer applicatie en beheer database (inclusief helpdesk);	* Huurders * Medewerker(s) * Toeleveranciers	* Verwerking-verantwoordelijke is en blijft tijdens de Overeenkomst verantwoordelijk voor het naleven van de bewaartermijnen.  * Einde overeenkomst: zie artikel 10.3 van de bijlage.