

## Algemene Verkoops- en Leveringsvoorwaarden

Dit zijn de Algemene Verkoops- en Leveringsvoorwaarden (hierna: "Algemene Voorwaarden") van Anrova Solutions BV, met maatschappelijke zetel te Duwijkstraat 17, 2500 Lier, ingeschreven in de K.B.O. onder ondernemingsnummer BE 0724.841.705, hierna "Amista".

### 1. Toepasselijkheid

1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Amista en de Klant met betrekking tot de verkoop van licenties en de levering van alle Eigen- en Derden-software, evenals hardware (hierna: "Producten") en/ of daaraan gerelateerde diensten zoals implementatie, ondersteuning en onderhoud (hierna: "Diensten").

1.2. Aan deze Algemene Voorwaarden zijn Appendices gehecht: (i) Appendix 1: Support & Maintenance. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden en Appendices, geldt de volgende voorrangsregeling: (i) Overeenkomst (incl. Appendices);; (ii) Algemene Voorwaarden (incl. Appendices).

### 2. Overeenkomsten

2.1. Overeenkomsten worden door Amista aangeboden in de vorm van een offerte of een op zichzelf staande overeenkomst. In beide gevallen betreft het een overeenkomst die wordt aangegaan tussen de Klant en Amista. Met een overeenkomst wordt zowel de offerte als de op zichzelf staande overeenkomst bedoeld (hierna: "Overeenkomst"). De Overeenkomsten hebben een geldigheidsduur zoals vermeld op het betreffende document. De overeenkomst, waarvan deze Algemene Voorwaarden inclusief Appendices een integraal onderdeel uitmaken, komt tot stand na ondertekening door de Klant.

2.2. Elke Overeenkomst die de Klant afsluit met Amista is een zelfstandige overeenkomst die betrekking heeft op de daarin gespecificeerde levering van producten, diensten en/of licenties. Beëindiging van de ene overeenkomst tast de duur en geldigheid van een andere overeenkomst niet aan.

2.3. De Klant doet expliciet afstand van zijn eigen algemene voorwaarden, door ondertekening van de Overeenkomst.

2.4. Aan de Overeenkomst zijn voor alle overeengekomen softwareproducten, End User License Agreements (EULA's) gehecht als Appendix.

### 3. Uitvoering en levering

3.1. Amista verbindt zich ertoe om de Producten en/of Diensten te leveren en/of implementeren volgens de specificaties bepaald in de Overeenkomst. De Klant verbindt zich ertoe Amista te vergoeden voor de geleverde Producten en/of Diensten in overeenstemming met de Overeenkomst en Amista de nodige informatie te bezorgen en personeel ter beschikking te stellen teneinde de levering en/of implementatie mogelijk te maken. Daarnaast stemt de Klant ermee in om zowel op afstand als op locatie toegang te verlenen tot relevante systemen.

3.2. Amista verbindt zich ertoe om de Diensten, die worden beschouwd als middelenverbintenissen, op een professionele manier te leveren met alle redelijke bekwaamheid en zorg, in overeenstemming met de relevante standaarden en vereisten (inclusief good industry

practices) en in overeenstemming met de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en alle toepasselijke wetten. Amista zal de diensten uitvoeren door naar behoren gekwalificeerde en opgeleide experts en die experts zullen gebruik maken van state of the art hardware en/of software om de opdracht uit te voeren. De Klant gaat er uitdrukkelijk mee akkoord dat Amista een beroep kan doen op onderaannemers om (delen van) de Overeenkomst uit te voeren.

3.3. De Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de selectie, het gebruik, de beveiliging en de correcte toepassing van de Producten en/of Diensten geleverd door Amista binnen zijn organisatie, inclusief de onderlinge samenhang ervan.

3.4. De Producten die Amista levert worden stilzwijgend aanvaard verondersteld op het moment van levering ervan bij de Klant. Enige klachten met betrekking tot de Producten kunnen enkel gemeld worden via het reguliere supportstelsel.

3.5. De licenties die aan de Klant zijn toegewezen en die door de Klant worden gebruikt, zijn geconfigureerd als vermeld in de Overeenkomst en deze kunnen niet worden gewijzigd. De Klant kan wel gebruikers upgraden, waarna Amista een meerkost zal factureren.

3.6. Amista kan naar eigen goeddunken beroep doen op onderaannemers voor de uitvoering van de Diensten of de levering van de Producten.

#### **4. Tarieven**

4.1. Alle tarieven in onze Overeenkomsten zijn steeds exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

4.2. Amista kan haar tarieven te allen tijde aanpassen door schriftelijke kennisgeving met een termijn van drie (3) maanden.

4.3. *Indexering* – Amista behoudt zich het recht voor om alle tarieven jaarlijks op 1 januari te indexeren op basis van de Agoria Digital Index en op basis van volgende formule:  $P1 = P0 \times (0,2 + 0,8 \times (S1/S0))$  waarbij: P1 = nieuwe prijs (van toepassing vanaf 1 januari); P0 = de Oorspronkelijke prijs; S0 = Agoria Digital index van de maand voorafgaand aan (1) de maand waarin de Overeenkomst gesloten werd in het geval van de eerste indexering, of (2) de laatste prijsaanpassing of (3) de laatste indexering, afhankelijk van welke van deze gebeurtenissen zich het laatste voordoet; S1 = Agoria Digital index van de maand (december) voorafgaand aan de aanpassing.

4.4. *Werk op locatie* – Voor werkzaamheden die op locatie van de klant worden uitgevoerd tijdens de kantooruren in België, wordt minimaal één dagdeel (4 uur) in rekening gebracht. Voor alle werkzaamheden worden er reiskosten aangerekend op basis van de afstand vanaf de dichtstbijzijnde Amista vestiging. Werkzaamheden buiten de kantooruren en op zaterdagen worden berekend tegen 150% van het uurtarief. Voor werkzaamheden op, zondag en officiële erkende feestdagen geldt een tarief van 200% van het uurtarief.

4.5. *Huurlicenties en hosting* – Bij het afnemen van huurlicenties (Cloud licenties) en/ of hosting, zullen de kosten hiervoor per kwartaal, vooraf, in rekening worden gebracht.

4.6. *Apparatuur* – Betaling van apparatuur en systeemsoftware moet uiterlijk voorafgaand aan de levering hiervan plaatsvinden.

4.7. *Maatwerk* – Vergoedingen voor Overeenkomsten van opdracht, zoals maatwerk en implementatie, zijn verschuldigd op uurbasis, tenzij expliciet schriftelijk anders overeengekomen.

**5. Facturatie en betaling**

- 5.1. De betaaltermijn is 30 dagen na factuurdatum.
- 5.2. Een factuur protesteren kan tot veertien (14) kalenderdagen na factuurdatum, waarna de factuur als aanvaard wordt beschouwd.
- 5.3. Niet-betaling van een factuur op de vervaldag geeft van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling aanleiding tot een interest van 1% per begonnen maand en een bijkomende schadevergoeding van 10% van de factuur met een minimum van 250 EUR, onverminderd juridische en andere kosten en schade. Bij (gedeeltelijke) niet-betaling van ook maar één factuur worden alle openstaande, zelfs niet-vervallen bedragen onmiddellijk opeisbaar.

**6. Eigendomsvoorbehoud**

Alle geleverde goederen blijven eigendom van Amista totdat alle gefactureerde bedragen met betrekking tot de geleverde of nog te leveren goederen of uitgevoerde of nog uit te voeren werkzaamheden, alsook eventuele intresten en invorderingskosten, in het geval van wanbetaling, volledig zijn voldaan conform de Overeenkomst.

**7. Overdracht van risico**

Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (inclusief gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, software of databestanden die worden vervaardigd voor, geleverd aan of gebruikt door de Klant in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, gaat over op de Klant op het moment waarop deze in feitelijke controle van de Klant komen.

**8. Vertrouwelijkheid**

- 8.1. Partijen erkennen dat alle kennis en informatie die beschikbaar wordt gesteld in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, inclusief, maar niet beperkt tot, informatie over klanten, prijzen, activiteiten, procedures en producten, software, knowhow, bedrijfsstructuur, ... handelsgeheimen en vertrouwelijke informatie zijn "Vertrouwelijke Informatie".
- 8.2. De partijen zullen de Vertrouwelijke Informatie niet openbaar maken aan derden, tenzij de Vertrouwelijke Informatie noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst bijvoorbeeld in kader van onderaanneming.

**9. Niet-afwijking**

- 9.1. De Klant verbindt zich ertoe noch direct noch indirect werknemers of gewezen werknemers (tot één jaar na uitdiensttreding) van Amista of van haar dochter- of zustermaatschappijen in dienst te nemen. Deze bepaling geldt zowel tijdens de duur van de Overeenkomst als gedurende twee jaar na het beëindigen van de Overeenkomst.
- 9.2. In geval van inbreuk op deze clausule zal de Klant aan Amista een schadevergoeding betalen die gelijk is aan 24 maanden brutoloon van de werknemer of de ex-werknemer, zoals de laatste maal is betaald door Amista.

**10. Intellectuele eigendomsrechten**

- 10.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op producten en diensten, utilities, tools, documentatie of andere materialen (zoals analyses, offertes, rapporten, cursusmateriaal) en

voorbereidend materiaal berusten bij Amista of haar toeleverancier, tenzij in een Overeenkomst anders is bepaald. Ideeën, technologieën, methoden, werkwijzen, knowhow en dergelijke die reeds waren ontwikkeld door Amista of haar toeleverancier voor aanvang van een Overeenkomst of die worden ontwikkeld door Amista gedurende de looptijd van een Overeenkomst met de Klant, zijn en blijven te allen tijde de (intellectuele) eigendom van Amista.

10.2. Amista vrijwaart de Klant tegen alle aanspraken van derden ter zake van gestelde inbreuk op intellectueel eigendomsrecht, die van knowhow daar onder begrepen, van op grond van een Overeenkomst geleverde producten en/of (resultaten van) diensten, voor zover de intellectuele eigendomsrechten bij Amista of haar toeleverancier berusten.

### **11. Referenties en publiciteit**

Amista kan het logo en de naam van de Klant gebruiken (i) op referentielijsten (inclusief, maar niet beperkt tot referenties voor aanbestedingen); en (ii) als referentie in publiciteit met betrekking tot de levering van haar Producten of Diensten. De Klant heeft te allen tijde het recht om zich te verzetten tegen het gebruik van zijn logo en naam.

### **12. Privacy en gegevensbescherming**

12.1. *Verwerkingsverantwoordelijke* – Amista verwerkt persoonsgegevens als verwerkingsverantwoordelijke op basis van haar Privacy Policy.

12.2. *Verwerker* – Indien en voor zover Amista als Verwerker van persoonsgegevens wordt beschouwd gelden onderstaande bepalingen.

12.3. Tenzij anders vermeld in deze Algemene Voorwaarden, hebben de volgende woorden en uitdrukkingen de volgende betekenis:

- “Gegevensbeschermingswet” betekent de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- “Persoonsgegevens”, “Verwerking” en “Betrokkene” zoals omschreven in de AVG;
- “Doeleinden” betekent de beperkte, specifieke en legitieme doeleinden van de verwerking.

12.4. De Klant blijft als Verwerkingsverantwoordelijke als enige verantwoordelijk voor het bepalen van de middelen en de doeleinden voor de verwerking van Persoonsgegevens door Amista als Verwerker. Amista stemt ermee in dat elke verwerking van Persoonsgegevens door Amista als Verwerker wordt uitgevoerd volgens de Gegevensbeschermingswet.

12.5. Zonder afbreuk te doen aan artikel 15, zullen de Persoonsgegevens enkel worden verwerkt in overeenstemming met de instructies van de Klant. Indien enige instructie in strijd is met de Gegevensbeschermingswet, zal Amista de Klant hiervan op de hoogte stellen.

12.6. Het doel van de verwerking van Persoonsgegevens is om de Producten en Diensten die zijn opgenomen in de Overeenkomst, te leveren aan de Klant.

12.7. De Persoonsgegevens die worden verwerkt zijn die persoonsgegevens waartoe Amista toegang heeft bij het leveren van de Producten en Diensten bij de Klant, zoals maar niet beperkt tot alle persoonsgegevens die door de Klant in het Product worden verwerkt. De categorieën van Betrokkenen kunnen werknemers, agenten, onafhankelijke contractanten, leveranciers,.... van de Klant zijn.

12.8. Bij beëindiging van de Overeenkomst met de Klant en dus ook beëindiging van de toegang tot de omgeving van de Klant waarin de persoonsgegevens worden verwerkt, heeft

Amista geen enkele toegang meer tot de Persoonsgegevens indien de Klant de omgeving ook technisch afsluit voor Amista.

12.9. Amista verklaart en garandeert dat Amista en eenieder die handelt onder het gezag van of namens Amista en toegang heeft tot de Persoonsgegevens, de Persoonsgegevens uitsluitend zal verwerken in overeenstemming met de instructies van de Klant. Daartoe zal Amista alle aangestelden die onder haar gezag handelen en toegang hebben tot Persoonsgegevens informeren en trainen over de bepalingen van de Gegevensbeschermingswet.

12.10. Amista erkent dat Persoonsgegevens niet kunnen worden doorgegeven naar een land buiten de EER, behalve als deze doorgifte is gebaseerd op een adequaatheidsbesluit of als er passende waarborgen zijn geboden en onder de voorwaarden die zijn geschetst in artikel 46, b) AVG, danwel binnen de vestigingen van Amista die buiten de EER vallen.

12.11. Amista zorgt ervoor dat – gelet op de stand van de technologische ontwikkeling en de kosten van de tenuitvoerlegging van dergelijke maatregelen, alsmede de gevoelige aard van de te verwerken Persoonsgegevens – ze passende en organisatorische maatregelen neemt tegen onopzettelijke of ongeoorloofde vernietiging, onopzettelijk verlies, alsmede tegen wijziging van, toegang tot en enige andere vorm van ongeoorloofde verwerking van Persoonsgegevens.

12.12. Amista stemt ermee in de Klant zo spoedig mogelijk, maar ten minste binnen 48 uur na ontdekking van een toevallige of onwettige vernietiging of onopzettelijk verlies of beschadiging, wijziging, ongeoorloofde openbaarmaking van of toegang tot de Persoonsgegevens (“Datalek”), schriftelijk te informeren. Amista zal de Klant bijstaan om te voldoen aan de rechten van Betrokkenen, beveiligingsmaatregelen en het melden van een Datalek indien nodig.

12.13. Op verzoek van de Klant zal Amista zijn gegevensverwerkingsfaciliteiten onderwerpen aan een audit van de door Amista uitgevoerde verwerkingen, waarbij een dergelijke audit wordt uitgevoerd door de Klant of een door de Klant geselecteerde derde partij die namens de Klant optreedt. De Klant draagt hierbij alle mogelijke kosten. Een dergelijke audit is beperkt tot een inspectie van de verwerkingsactiviteiten in het kader van de Overeenkomst, waarbij te allen tijde eventuele geheimhoudingsverplichtingen van Amista jegens andere Klanten of leveranciers worden gerespecteerd.

12.14. Amista krijgt een algemene machtiging om subverwerkers in te schakelen indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst. De lijst van subverwerkers is op aanvraag beschikbaar.

12.15. Amista zal de Persoonsgegevens niet medelen, bekendmaken of overdragen aan een andere rechtspersoon of individu, behalve op grond van de voorafgaande schriftelijke instructies van de Klant.

### **13. Producten van toeleveranciers**

13.1. Indien Amista producten van derden levert, wordt dit expliciet vermeld in de Overeenkomst. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn op de verkoop en levering van deze producten door Amista aan de Klant, evenals op het gebruik en onderhoud ervan, de (Algemene Leverings-) voorwaarden van deze derden van toepassing. Deze voorwaarden hebben betrekking op onder andere de bescherming van intellectuele eigendomsrechten, gebruiksrechten en (verlengde) garantie- en onderhoudsverplichtingen.

13.2. De voorwaarden van derden worden meegeleverd met de producten of zijn algemeen bekend, bijvoorbeeld via de website van die derden. Indien deze voorwaarden niet van toepassing zijn of nietig verklaard worden, zijn de voorwaarden van Amista van toepassing.

13.3. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, biedt Amista geen enkele garantie en aanvaardt zij geen aansprakelijkheid voor de hardware, software, producten of diensten van derden. Alle garanties, rechten en claims van de Klant zijn in dit geval gericht tegen de derde producent en/of verkoper en niet tegen Amista.

#### **14. Aansprakelijkheid**

14.1. Amista aanvaardt alleen wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding zoals aangegeven in dit artikel.

14.2. Als Amista tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit de Overeenkomst, moet de Klant Amista hier schriftelijk en adequaat op wijzen, met een duidelijke toelichting over de tekortkoming. Na overleg zal Amista een redelijke termijn worden gegund om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.

14.3. Indien, zelfs na een schriftelijke ingebrekestelling en na het verstrijken van een redelijke termijn, Amista nog steeds tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, dan is Amista jegens de Klant aansprakelijk voor vergoeding van de directe schade die de Klant heeft geleden of zal lijden. De schadevergoeding voor directe schade is beperkt zoals bepaald in dit artikel.

14.4. Geen van beide partijen kan aansprakelijk worden gesteld ten opzichte van de andere partij voor enige indirecte schade, gevolgschade of speciale schade (al deze termen omvatten zonder beperking puur economisch verlies, reputatie schade, winstderving,...en soortgelijke schade).

14.5. De contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van Amista op enige vordering tot schadevergoeding is steeds beperkt tot directe schade en zal niet hoger zijn dan de vergoedingen die de Klant verschuldigd is en betaald heeft aan Amista gedurende de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadegeval met een maximum van EUR 1.500.000.

Onder directe schade wordt verstaan:

- a) schade aan programmatuur en gegevensbestanden (mits niet ouder dan 24 uur), waaronder in elk geval verstaan wordt gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
- b) schade aan eigendommen van de Klant;
- c) kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in de programmatuur, waarvan Amista of haar toeleverancier de intellectuele vermogensrechten bezit, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking of herstel van schade;
- d) redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mochten worden verwacht;

14.6. In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ziet de Klant uitdrukkelijk af van de toepassing van art. 6.3. nieuw BW over de buitencontractuele aansprakelijkheid van hulppersonen, behalve in geval van vorderingen tot schadevergoeding zoals voorzien in artikel 14.8 van deze Algemene Voorwaarden.

14.7. Amista heeft een (beroepsaansprakelijkheidsverzekering) afgesloten met een maximale dekking van EUR 1.500.000 per geval en per jaar.

14.8. De hierboven genoemde beperking van aansprakelijkheid is niet van toepassing in geval van claims van derden voor schadevergoeding als gevolg van overlijden of letsel en/of in geval van opzet aan de zijde van Amista en/of haar leidinggevend personeel.

## **15. Overmacht**

15.1. Geen van de partijen is gehouden om enige verplichting na te komen, inclusief wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichtingen, als zij daartoe verhinderd is door overmacht.

15.2. Overmacht betekent onder meer: (i) overmacht van toeleveranciers van Amista, (ii) het niet behoorlijk nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door de klant aan Amista zijn voorgeschreven, (iii) gebreken in zaken, apparatuur, software of materialen van derden waarvan het gebruik door de klant aan Amista is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) stroomuitval, (vi) storingen in internet-, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)criminaliteit, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme, en (viii) algemene transportproblemen.

15.3. In het geval dat een situatie van overmacht drie (3) maanden duurt of wanneer er geen twijfel mogelijk is dat de situatie van overmacht minimaal drie (3) maanden gaat duren, hebben de partijen het recht, mits schriftelijke kennisgeving, om een Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder een schadevergoeding te zijn verschuldigd. Hetgeen al op grond van de Overeenkomst is gepresteerd, wordt in dat geval naar evenredigheid verrekend, zonder dat de partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **16. Duur en beëindiging**

16.1. De duur van de Overeenkomst is bepaald in de Overeenkomst. Elke Overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen duur, tenzij de Klant of Amista de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van vier (4) maanden voor aanvang van de stilzwijgende verlenging.

16.2. Partijen hebben het recht, mits schriftelijke kennisgeving, een Overeenkomst te ontbinden indien de andere partij, na ingebrekestelling, in gebreke blijft met de nakoming van zijn verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst.

16.3. In het geval van faillissement of liquidatie van een partij of in het geval van een gerechtelijke reorganisatie, is de andere partij gerechtigd om de Overeenkomst door schriftelijke kennisgeving te beëindigen zonder schadevergoeding te zijn verschuldigd.

16.4. Bij beëindiging van de Overeenkomst, zijn alle facturen onmiddellijk opeisbaar.

16.5. De bepalingen over vertrouwelijkheid, intellectuele eigendomsrechten, aansprakelijkheid en het niet-afweringsbeding blijven na beëindiging van een Overeenkomst van kracht.

## **17. Diverse bepalingen**

17.1. Alle kennisgevingen en afspraken tussen Amista en de Klant vinden enkel schriftelijk plaats. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken zijn niet juridisch binden.

17.2. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden of Appendices nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of Appendices volledig van kracht blijven en zullen Amista en de Klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij



zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht worden genomen.

17.3. De Overeenkomst tussen Amista en de Klant kan te allen tijde door Amista overgedragen worden aan een andere rechtspersoon binnen de Amista-groep.

### **18. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank**

18.1. Partijen komen overeen om te goeder trouw en onverwijld te proberen geschillen of claims die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst zo snel mogelijk op te lossen door middel van onderhandelingen tussen hen. Als er binnen dertig (30) dagen na de kennisgeving van het geschil door de klager aan de andere partij geen oplossing wordt gevonden, kan elke partij de zaak aanhangig maken bij de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement van de maatschappelijke zetel van Amista, die exclusief bevoegd is.

18.2. Het Belgisch recht is van toepassing op al onze Overeenkomsten. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag sluiten we uitdrukkelijk uit.



## APPENDIX 1: Support & maintenance

### 1. Definities

- **"Software"**: Alle door Amista beschikbaar gestelde software (on-premise en cloud), inclusief gerelateerde add-on's en alle overige ter beschikking gestelde software en materialen;
- **"Eigen-software"**: Alle door Amista ontwikkelde software.
- **"Derden-software"**: Alle software ontwikkeld door andere partijen dan Amista.
- **"Leverancier"** is de partij die de Software heeft ontwikkeld, gebouwd en hierover de intellectuele eigendomsrechten beschikt. Dit kan ook Amista zijn ingeval van Eigen-software.
- **"Klant"** is, ongeacht de combinatie van eindgebruikers, degene die gebruiksrechten verkrijgt voor Software volgens een Overeenkomst.
- **"Overeenkomst"** alle afgesloten (getekende) contracten, opdrachtverstrekkingen en offertes tussen de Klant en Amista voor levering van Software, Producten en/of Diensten.

### 2. Onderhoud

- 2.1. Amista verleent onderhoud op de Software voor wat betreft de meest recente versie. Onderhoud voor oudere versies wordt alleen op basis van "best effort" geleverd.
- 2.2. Om de Software te kunnen onderhouden, moeten de volgende voorwaarden vervuld zijn:
  1. er is een goed werkende internetverbinding voor het opzetten van een remote sessie;
  2. de laatste softwareversie is geïnstalleerd (indien dit noodzakelijk is, wordt dit door Amista aangegeven);
  3. er zijn opgeleide key-user(s) bekend met de Software;
  4. systeembeheerder is beschikbaar (indien dit noodzakelijk is, wordt dit door Amista aangegeven): en
  5. een Onderhoudsovereenkomst is actief, tijdig afgesloten en betaald.
- 2.3. Onderhoud op Software wordt in principe op afstand geleverd. Het onderhoud kan echter ook op locatie worden uitgevoerd indien de Klant hierom verzoekt of wanneer Amista dit om technische redenen noodzakelijk acht. Als het onderhoud op locatie moet worden uitgevoerd, worden hiervoor de geldende uurtarieven in rekening gebracht.
- 2.4. Volgende diensten zijn inbegrepen:
  1. Het beschikbaar stellen van de meest recente patch en versie die door de Leverancier officieel zijn vrijgegeven;
  2. Het analyseren en aanreiken van een oplossing of work-around bij een fout in de Software;
  3. Rapporteren van meldingen via de supportdesk;
  4. Structurele feedback bij Prio1-melding;
  5. Informeren over Software via nieuwsbrieven, webinars, social media en/of website.
- 2.5. De Leverancier van de Software, inclusief Amista, verleent geen onderhoud voor de Software indien de Klant ongeautoriseerde wijzigingen heeft aangebracht en/of heeft laten aanbrengen. Dit omvat ook wijzigingen in tabellen, documenten en/of de structuur van de database.

**3. Duur, opzegging en beëindiging**

3.1. De Onderhoudsovereenkomst heeft een duur van 1 jaar, met als ingangsdatum de datum aangegeven in de overeenkomst. De Onderhoudsovereenkomst wordt jaarlijks stilzwijgend verlengd voor periodes van 1 jaar.

3.2. De opzegtermijn voor de Onderhoudsovereenkomst bedraagt vier (4) maanden. Opzegging kan uitsluitend schriftelijk per e-mail naar: sales@amista.com. Gedeeltelijke opzegging van de Onderhoudsovereenkomst is niet toegestaan, ook bij het slechts gedeeltelijk in gebruik hebben van de licentie.

3.3. De duur, beëindiging en opzegging van de Supportovereenkomst wordt bepaald in de betreffende Supportovereenkomst.

**4. Uitgesloten diensten**

4.1. Een aantal specifieke werkzaamheden vallen buiten de scope van de diensten door Amista. Wanneer dergelijke situaties zich voordoen, zal Amista op basis van "best-effort" ondersteuning bieden, of een alternatief met de Klant bespreken ten einde de melding voor de Klant ondersteund op te lossen, rekening houdend met volgende bepalingen:

1. Amista is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor en het onderhouden van de benodigde IT-infrastructuur. Onderhoud of vragen over zaken zoals internet, netwerk en/of werkstations vallen buiten de Onderhoudsovereenkomst van Software en buiten de scope van Amista.
2. Amista is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor en het onderhouden van firewalls, virusscanners en rechten policies.
3. Amista is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor en het onderhouden van Microsoft Office software en overige derden software.
4. De Klant, beheert zijn databases, waarmee het beheer buiten de scope van de Onderhoudsovereenkomst valt. De Klant zorgt zelf voor maken van back-ups en de kwaliteit en beheer van back-ups, alsmede het monitoren en beheer van de in gebruik zijnde database(s).
5. De Klant zorgt voor het maken van een back-up en het beschikbaar stellen op de aangegeven FTP-locatie van Amista voor onderzoek.
6. De Klant zorgt voor het oplossen van problemen die hun oorzaak vinden in de technische infrastructuur zoals hardware en rechtenkwesties.
7. De Klant zorgt voor het traceren en oplossen van problemen voortkomend uit handelingen die niet volgens de richtlijnen van de Leverancier zijn uitgevoerd (denk bijvoorbeeld aan directe wijzigingen in database).
8. Het adviseren van uitvoerende taken binnen de operationele bedrijfsprocessen van Klant.

**5. Tarieven & betaling**

5.1. De vergoeding die verschuldigd is voor de Onderhoudsovereenkomst wordt telkens bij aanvang van een nieuwe termijn van 1 jaar gefactureerd.

5.2. Daarnaast zullen bepaalde diensten op basis van uurtarief berekenen en factureren, namelijk:

1. Supportdesk-ondersteuning. Consultancy-begeleiding (persoonlijk, telefonisch of via e-mail) voor getrainde key-user(s) over: Levering van de programmatuur, software-patches, software-versies en beschikbare documentatie en materialen van de Software; Installatie-ondersteuning van de Software; Business consultancy voor optimalisatie van bedrijfsprocessen; Optimalisering van het gebruik van de standaardfuncties van de Software; Training in gebruik van de Software; en Beschikbare documentatie bij het product.
2. Het begeleiden van het kennisniveau bij gebruikers en advisering over trainingsvraagstukken en/of vereisten;
3. Ondersteuning via telefoon, e-mail of toegang-op-afstand-sessies om de oorzaak van een probleem op te sporen, wanneer het probleem niet wordt veroorzaakt door een fout in de eigen Software;
4. Het onderhouden van kennis van de Software om getrainde eindgebruikers te kunnen ondersteunen, via kennis-sessies bij de Klant.
5. De installatie, integratie en implementatie van nieuwe versies en/of additionele modules van de Software. Hoewel het leveren van nieuwe versies op zich is inbegrepen in de Onderhoudsovereenkomst, worden de bijbehorende werkzaamheden (nl. Installatie, integratie en implementatie) in rekening gebracht op basis van uurtarief.
6. Ondersteuning verlenen op basis van "best-effort" bij problemen die ontstaan wanneer een Klant zelf een patch of upgrade uitvoert, of wanneer een Klant zelf de integratie van/ met de Software uitvoert.
7. Het aanpassen van gebruikersafhankelijke velden en Klant specifieke inrichting.
8. Het maken of wijziging van een rapport(en) en lay-out(s).
9. Het maken van query's die gewenst zijn door de Klant.
10. Ondersteuning, in welke vorm dan ook, welke worden uitgevoerd op de Software waarbij de Klant ongeautoriseerde wijzigingen heeft aangebracht en/of heeft laten aanbrengen aan de Software. Hieronder wordt mede verstaan wijzigingen in tabellen, documenten en/of de structuur van de database.
11. Ondersteuning welke niet samenhangt met het opsporen van een fout in de Software, en daarmee naar alle waarschijnlijkheid samenhangen met een gebruikersfout, onvolledig testen door Klant voor ingebruikname van een oplossing en/of na ingebruikname van een oplossing worden geconstateerd.
12. Begeleiding voor het maken van back-ups, waarbij de Klant geheel verantwoordelijk voor de invoering en juiste uitvoering en naleving van een procedure voor back-ups.
13. Het uitvoeren van versie- en patch upgrades van de Software.
14. Het uitvoeren van een oplossing van een fout in de software van Derden.
15. Begeleiding bij het overzetten en/of converteren van gegevens naar Software, waarbij de Klant volledig verantwoordelijk is voor de juistheid van het overzetten en/of converteren van de gegevens naar de Software.
16. Begeleiding bij het opstellen van een blueprint en/of functioneel- en technisch ontwerp voorafgaand aan de realisatie van een oplossing.
17. Onderzoek naar door Klant gevraagde mogelijkheden binnen de Software.

18. Begeleiding bij het realiseren van een integratie tussen Software en een ander systeem, waarbij Klant volledig verantwoordelijk is voor de juistheid van de gegevens van en naar de Software en het andere systeem, alsmede het uitvoeren van de juiste procedures welke hierbij samenhangen.

## 6. Support

- 6.1. Om gebruik te kunnen maken van support dient er een geldige supportovereenkomst aanwezig te zijn op de producten waarvoor support wordt aangevraagd.
- 6.2. Bij een probleem of vraag van de Klant is de supportdesk het aanspreekpunt voor meldingen. De supportdesk is bereikbaar via e-mail **support.belux@amista.com** en telefonisch **+32 (0)78 050 864** tijdens kantooruren tussen **8.30** en **17.00** uur, met uitzondering van officiële feestdagen in België. Na ontvangst van een supportvraag, zal Amista een ticket aanmaken en per mail bezorgen aan de Klant.
- 6.3. De supportdesk kan op afstand ondersteuning bieden via remote sessies. Hiervoor moet de supportdesk toegang hebben tot de juiste inloggegevens van de omgeving van de Klant.
- 6.4. Een melding wordt alleen behandeld indien de fout door de Klant reproduceerbaar is (wat betekent dat de incorrecte werking van de software kan worden nagebootst) en van toepassing is op de geleverde Software.
- 6.5. Meldingen van fouten moeten zo volledig mogelijk zijn en dienen minimaal de volgende informatie te bevatten:
  1. Naam van het bedrijf of de database binnen de Software waar de fout optreedt;
  2. Naam van de gebruiker waarbij de fout optreedt;
  3. Print-screen van het betreffende scherm (inclusief de foutmelding);
  4. Vermelding of de foutmelding ook bij andere gebruikers voorkomt;
  5. Stapsgewijze beschrijving van de handelingen die de gebruiker verricht als gevolg waarvan de foutmelding optreedt.

Een nauwkeurige beschrijving van de melding vergemakkelijkt de afhandeling ervan door Amista. Dit helpt Amista om de melding efficiënt te behandelen, waardoor de Klant mogelijk de kosten die in rekening worden gebracht, kan beperken.

- 6.6. Na ontvangst van een melding zal Amista de volgende werkzaamheden uitvoeren:
  1. Reproducieren van de fout in de Software van de Klant;
  2. Onderzoek van documentatie en support Notes ter beschikking gesteld door de Leverancier;
  3. Onderzoek van de fout in de Software door remote toegang en/of onderzoek op de database van de Software;
  4. Inschakelen van de Leverancier als blijkt dat fout niet bij Amista kan worden hersteld. Hierdoor is Amista afhankelijk van de reactietijd van de Leverancier en kunnen de in deze voorwaarden bepaalde reactietijden worden overschreden;
  5. Het periodiek informeren van de Klant over de status van de melding (frequentie is afhankelijk van de prioriteit);

6. Als de aard en oorzaak van de gemelde fout in de Software bekend is en een bijhorende oplossing en/of work-around is bepaald, informeert Amista de Klant over deze oplossing en/of work-around.
- 6.7. Een melding van de Klant wordt door Amista afgesloten wanneer:
  1. De supportdesk de fout heeft gevonden en gecorrigeerd, en de juiste werking is hersteld. Indien van toepassing, zal de supportdesk afspraken met Klant maken over een update van de melding.
  2. De supportdesk heeft Klant geadviseerd hoe het probleem in de toekomst wordt voorkomen.
  3. De fout wordt opgelost in een opvolgende patch of versie van de Software. Als het een cosmetische fout is, is het mogelijk dat deze niet eerder wordt opgelost dan in de eerstvolgende versie.
  4. Er is geen fout gevonden en er is meer informatie nodig waarop Klant herhaaldelijk geen tijdig gehoor geeft, zijnde binnen uiterlijk 10 werkdagen. Als de supportdesk een fout niet kan reproduceren, kan Amista om meer informatie vragen. Tot het moment dat Amista voldoende informatie heeft ontvangen, zullen zij niet verder werken aan de service call. Indien de call een hoge prioriteit heeft, zal de supportdesk van Amista al het mogelijke doen om, op basis van de beschikbare informatie, door te gaan met de analyse/diagnose van het probleem, welke tijd in rekening wordt gebracht indien de melding geen fout in de standaard software betreft.
  5. Er is geen fout gevonden. In dit geval is geconstateerd dat de Software normaal functioneert en dat het probleem gelegen is in een misverstand over de bediening van de Software. De supportdesk zal contact met de Klant opnemen om dit uit te leggen.

De supportdesk bewaakt de status van de meldingen. Amista behoudt zich het recht voor om de Klant te adviseren over het installeren van bepaalde (meer recente) versies, het aanschaffen van andere hardware, het repareren van bestaande hardware, of het maken van een afspraak met een medewerker van Amista om een probleem op te lossen.

In de supportdatabase worden meldingen niet afgesloten voordat de Klant de oplossing heeft geaccepteerd, behalve als Amista de Klant om informatie heeft gevraagd en Amista deze informatie niet heeft ontvangen vanwege het uitblijven van een reactie van de Klant binnen een termijn van 10 werkdagen.

6.8. **Supportniveaus** – Om de melding van Klant snel en efficiënt te kunnen behandelen hanteert Amista drie supportniveaus:

Eerstelijns hulp	De consultants van de supportdesk helpen de Klant per telefoon, e-mail of via remote-sessies. De supportdesk is het eerste aanspreekpunt voor alle vragen en meldingen. Het supportteam zorgt ervoor dat al de vragen en meldingen in de database van de supportdesk terechtkomen, wat betekent dat de status en progressie van de melding van het begin tot het einde gevolgd wordt. Meldingen worden in volgorde van binnenkomst in behandeling genomen door het supportteam, tenzij een melding een hoge(re) urgentie heeft (zie: Bepaling van prioriteit en responstijden van meldingen). In dat geval zal de melding direct in behandeling worden genomen. Het supportteam kan ook helpen met informatie over de status van bestaande meldingen. Het eerstelijns team zal een melding voor Klant oplossen of, indien nodig, doorzetten naar een specialist in het tweedelijns team.
Tweedelijns hulp	Het tweedelijns team bestaat uit product-experts. Als de supportdesk de melding niet kan oplossen, wordt de melding doorgegeven aan het tweedelijns team en wordt Klant hierover geïnformeerd.
Derdelijns hulp	Als de melding niet door Amista kan worden opgelost, wordt deze doorgegeven aan Leverancier. Deze zullen de melding verder onderzoeken. Het supportteam zorgt er uiteraard voor dat Klant feedback ontvangt over de status van deze melding.

6.9. **Prioriteit en responstijden** - Meldingen worden toegewezen aan de support-medewerkers op basis van binnenkomst en de aard/urgentie van het probleem. De prioriteit van binnenkomende meldingen wordt ingedeeld in vier categorieën, waarbij de volgende responstijden gelden:

Prioriteit	Omschrijving	Responstijd
<b>1- Urgent</b>	Een kritisch bedrijfsproces of keten is niet beschikbaar of ernstig beïnvloed door de verstoring. De impact op de business van Klant is zeer groot en het gehele personeel is niet in staat de reguliere werkzaamheden uit te voeren, of essentiële processen kunnen geen voortgang vinden. Klant heeft geen alternatieve wijze om het proces uit te voeren.	<b>4uur*</b>
<b>2- Hoog</b>	Een kritisch bedrijfsproces is beïnvloed door de verstoring. De impact op de business van Klant is groot. Ofwel een deel van de medewerkers van Klant heeft problemen met het uitvoeren van de reguliere werkzaamheden. Klant heeft wel een alternatieve wijze om het proces uit te voeren.	<b>8uur</b>
<b>3- Normaal</b>	Een niet-kritisch bedrijfsproces is beïnvloed door de verstoring. De impact op de business van Klant is laag of afwezig. Medewerkers van Klant hebben problemen met het normaal uitvoeren van een deel van hun werkzaamheden of	<b>16 uur</b>

	ondervinden hinder van het probleem. Echter, er zijn alternatieven aanwezig om het werk uit te voeren of medewerkers kunnen ander werk uitvoeren terwijl het probleem wordt opgelost.	
<b>4 - Laag</b>	Een niet-kritische melding waarvoor werkzaamheden nader worden afgestemd.	<b>40 uur</b>

\* Bij Prio 1 – Urgent heeft Amista de intentie om op een zo spoedig mogelijke termijn te reageren, doch uiterlijk binnen 4 uur.

6.10. Alle genoemde responstijden worden geleverd op basis van “best effort”. Indien de melding betrekking heeft op een locatie buiten België of buiten de kantooruren, kan Amista de bovengenoemde responstijden niet garanderen.

Bijvoorbeeld: de reactietijd voor een melding met registratie op dinsdag om 15.30 uur en een eerste reactie op woensdag om 9.30 uur, bedraagt 2 uur en 30 minuten. Indien een melding is aangemaakt voor een oplossing die door een derde partij is geleverd of ontwikkeld, kunnen tijden en prioriteitsniveaus afwijken.