Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De algemene voorwaarden zijn ingedeeld in verschillende modules:

- **Algemene voorwaarden**: bevat algemene bepalingen die van toepassing zijn op alle overeenkomsten die opdrachtgever met opdrachtnemer sluit.
- **Service level agreement**: Deze module bevat bepalingen die aanvullend van toepassing zijn indien de opdrachtgever support op de gelegde koppelingen afneemt.

Algemene voorwaarden van Vimak BI

Index

Hoofdstuk 1: Algemene bepalingen
Hoofdstuk 2: Voorwaarden voor ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur (rapportages)

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt de volgende betekenis toegekend aan de hierna met een hoofdletter geschreven begrippen:
   Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden van Vimak BI, versie juli 2021;
   Derden Producten: Alle door Vimak BI verstrekte Producten, software/programmatuur via haar Partners.
   Vimak BI: Vimak BI BV, statutair gevestigd te Klein-Zundert en ingeschreven bij de Kamers van Koophandel onder 78074991
   Klant: iedere natuurlijke of rechtspersoon die door ondertekening van een Overeenkomst of ander geschrift of op andere wijze de toepasselijkheid van deze Algemene voorwaarden heeft aanvaard
   Medewerker: de werknemer, freelancer/zelfstandige zonder personeel of een door Vimak BI van een derde ingeleende hulppersoon, die door Vimak BI ten behoeve van Klant wordt ingezet.
   Overeenkomst een overeenkomst tussen Vimak BI en Klant die betrekking heeft op de levering of beschikbaarstelling door Vimak BI aan de Klant van Producten en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook;
   Partijen: Vimak BI en Klant gezamenlijk; ieder afzonderlijk "**Partij**" te noemen;
   Partners: een door Vimak BI aangewezen leverancier en/of onderneming waarmee Vimak BI een samenwerking is aangegaan, op grond waarvan Derden Producten kunnen worden geleverd aan Klant mits overeengekomen in de Overeenkomst.
   Producten: de door Vimak BI verstrekte producten, (waaronder maatwerkprogrammatuur) diensten, software, programmatuur, adviezen, rapportages, dashboards, en daarmee samenhangende werkzaamheden in de relatie met Klant;
   Release: een eindoplevering van een Product of indien een Product in fasen wordt opgeleverd, de deeloplevering van een fase.

Artikel 2. Toepasselijkheid en gebondenheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten in de ruimste zin van het woord, tussen Vimak BI en Klant, waarop Vimak BI deze van toepassing heeft verklaard, alsmede alle daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen tussen Partijen waarmee Klant stilzwijgend met de toepasselijkheid daarvan wordt geacht te hebben ingestemd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
3. Indien enige bepaling van deze Algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Vimak BI en de Klant zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.
4. Een verwijzing door Klant naar de eigen algemene voorwaarden heeft geen effect, tenzij Klant voor de aanvang van de opdracht deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk en ondubbelzinnig verwerpt. Alsdan zal pas een Overeenkomst tot stand komen nadat Partijen overeenstemming hebben bereikt over de alsdan toepasselijke voorwaarden. In de overige gevallen worden eventuele algemene voorwaarden van Klant en andere op documenten van Klant afgedrukte bepalingen bij deze uitdrukkelijk buiten toepassing verklaard.
5. Vimak BI heeft het recht deze algemene voorwaarden op ieder gewenst moment te wijzigen. De gewijzigde algemene voorwaarden zullen van toepassing zijn vanaf het moment dat Vimak BI de Klant van de wijziging in kennis heeft gesteld, met dien verstande dat voor reeds gesloten Overeenkomsten de voorwaarden blijven gelden die van kracht waren op de dag dat de Overeenkomst tot stand is gekomen.

Artikel 3. Aanbiedingen/offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Alle offertes en aanbiedingen van Vimak BI zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Vimak BI is slechts aan offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door Klant door Vimak BI schriftelijk is bevestigd, of indien Vimak BI met de feitelijke uitvoering van de overeenkomst is aangevangen. Iedere overeenkomst met Vimak BI komt eerst tot stand na schriftelijke bevestiging van Vimak BI.
2. Aanvullingen op overeenkomsten en eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen door Medewerkers binden Vimak BI slechts indien deze door Vimak BI schriftelijk zijn bevestigd.
3. Vimak BI is niet verplicht om een aanvang te nemen met de uitvoering van de Overeenkomst, alvorens Klant het aanbod/offerte c.q. de opdrachtbevestiging voor akkoord ondertekend aan Vimak BI heeft geretourneerd.
4. Een geplaatste opdracht kan door de Klant slechts geannuleerd worden, indien Vimak BI daarmee schriftelijk instemt en de Klant de kosten van Vimak BI – daaronder begrepen administratiekosten – vergoedt. Vimak BI is nimmer verplicht om in te stemmen met een annulering.
5. Indien een opdracht voor een Overeenkomst aan Vimak BI door meer dan één Klant wordt verstrekt, zijn allen hoofdelijk aansprakelijk jegens Vimak BI voor de nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen
6. Vimak BI heeft het recht om zonder opgave van redenen de Opdracht niet te accepteren dan wel uitsluitend te accepteren onder de voorwaarde dat Klant het factuurbedrag of een gedeelte daarvan vooruitbetaalt, dan wel een vorm van zekerheid stelt.

Artikel 4. Prijs en betaling

1. Tenzij anders vermeld, zijn alle prijzen en tarieven in Euro en exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd op het moment van orderacceptatie.
2. Naast de overeengekomen vergoeding vergoedt Klant alle in redelijkheid door Vimak BI bij de uitvoering van de Opdracht gemaakte onkosten tegen overlegging van de daarop betrekking hebbende originele facturen/bescheiden, worden voldaan. Hieronder worden eveneens begrepen reis-, verblijf- en representatiekosten.
3. Alle door Vimak BI afgegeven voorcalculaties en begrotingen hebben slechts een indicatief karakter, tenzij

Vimak BI schriftelijk anders kenbaar maakt. Aan een door Vimak BI afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door de Klant nimmer rechten of verwachtingen worden ontleend. Een door de Klant aan Vimak BI kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nimmer als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Vimak BI te verrichten prestaties en binden Vimak BI niet. Uitsluitend indien zulks tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen is Vimak BI gehouden de Klant te informeren bij dreigende overschrijding van een door Vimak BI afgegeven voorcalculatie of begroting.

4. Tenzij anders overeengekomen factureert Vimak BI eenmaal per maand, met vermelding van het opdrachtnummer alsmede aangevuld met een specificatie naar dagdelen/uren en/of verrichte werkzaamheden en gemaakte reis- en verblijfskosten.
5. Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na de factuurdatum, op een door Vimak BI op de factuur aangewezen wijze in de valuta waarin is gedeclareerd.
6. Opschorting van betaling, schuldvergelijking of andere vormen van verrekening zijn Klant niet toegestaan. Klant is nimmer gerechtigd tot opschorting van haar verplichtingen.
7. Na het verstrijken van de op de factuur gestelde betalingstermijn, is Klant in verzuim zonder dat ingebrekestelling is vereist. Klant is alsdan aan Vimak BI een rente van 2% per maand verschuldigd over het openstaande bedrag.
8. Zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke kosten, met betrekking tot de invordering en inning van de door Vimak BI niet tijdig van Klant ontvangen betalingen, zijn voor rekening van Klant. De vergoeding ter zake van buitengerechtelijke incassokosten is vastgelegd op tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom.
9. Betalingen door Klant strekken primair ter voldoening van de door deze in lid 7 bedoelde rente en voorts van de in lid 8 bedoelde kosten en worden daarna in mindering gebracht op de oudste factuur.
10. Indien enige factuur niet binnen een termijn van 30 dagen is voldaan, dan is Vimak BI gerechtigd de uitvoering van de Opdracht op te schorten. Vimak BI is alsdan niet aansprakelijk voor eventuele schade voor Klant die daaruit mocht ontstaan. Kosten in verband met de herstart van werkzaamheden nadat Klant alsnog aan zijn verplichtingen heeft voldaan, zijn voor rekening van Klant.
11. Ingeval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van Klant, dan wel indien Vimak BI de uitvoering van de Opdracht opschort of de Opdracht ontbindt, worden alle vorderingen van Vimak BI op Klant terstond opeisbaar.
12. Vimak BI is gerechtigd jaarlijks haar tarieven aan te passen.
13. Klachten over een factuur dienen op straffe van verval schriftelijk bij Vimak BI te zijn ingediend binnen 8 dagen na de factuurdatum.

Artikel 5. Duur en beëindiging

1. De Opdracht wordt na ommekomst van de overeengekomen looptijd van rechtswege beëindigd, tenzij Partijen uiterlijk één maand vóór het einde van de contractperiode anderszins schriftelijk overeenkomen. De verlengde Overeenkomst wordt onder dezelfde voorwaarden voortgezet, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.
2. Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 2 maanden. Vimak BI zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
3. Indien een Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan tussentijds wordt opgezegd door Klant, heeft Vimak BI recht op volledige vergoeding van gemaakte kosten en geleden de schade, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Vimak BI zijn toe te rekenen.
4. In afwijking van het bepaalde in de vorige leden kunnen partijen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder opgaaf van redenen beëindigen, indien:
   a. De Klant in staat van faillissement wordt verklaard;
   b. De Klant (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend;
   c. De onderneming van de Klant wordt geliquideerd;
   d. Conservatoir of executoriaal beslag wordt gelegd op een substantieel gedeelte van de roerende en/of onroerende zaken dan wel andersoortige goederen van een der Partijen;
   e. De Klant onjuiste gegevens heeft verstrekt dan wel gegevens heeft achtergehouden, zoals gegevens ten aanzien van haar c.q. zijn hoedanigheid;
5. Ieder der Partijen heeft het recht de met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen, indien de Klant wezenlijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen en niet – na daartoe schriftelijk te zijn aangemaand – zijn verplichtingen alsnog binnen zeven werkdagen na verzending van deze aanmaning nakomt.
6. In geval van opzegging overeenkomstig het bepaalde in de leden 4 of 5 van dit artikel, zal Vimak BI nimmer tot enige schadevergoeding dan wel tot restitutie van reeds ontvangen gelden gehouden zijn.
7. In geval van voortijdige beëindiging door Vimak BI, heeft zij het recht op betaling van de tot dan toe verrichte werkzaamheden.
8. In geval van voortijdige beëindiging door Klant, heeft Vimak BI recht op de vergoeding dat haar toekomt voor de verrichte werkzaamheden voor Klant tot het moment van het beëindigen van deze werkzaamheden. Indien de Klant de Overeenkomst ontbindt, dan zullen de prestaties die de Klant reeds van Vimak BI heeft ontvangen en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp voor ongedaanmaking zijn. Bedragen die Vimak BI aan Klant vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen Vimak BI reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en zijn vanaf het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Artikel 6. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Vimak BI zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en naar de huidige stand van de wetenschap en techniek. Specifieke afspraken m.b.t. Producten, zoals een SLA, worden enkel schriftelijk overeengekomen. Vimak BI is niet gehouden tot afspraken, of levering van of eisen aan Producten die niet schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Door Vimak BI opgegeven levertijden of andere planningen zullen door Vimak BI zoveel mogelijk in acht worden genomen. Zij gelden echter te allen tijde bij benadering en zullen nimmer te beschouwen zijn als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
3. De dienstverlening, planningen en werkzaamheden van Vimak BI wordt uitsluitend verricht en gebaseerd op de gebruikelijke werkdagen en werktijden van Vimak BI, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
4. Vimak BI kan de Overeenkomst onder haar verantwoordelijkheid laten uitvoeren door derden. De

toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW wordt uitgesloten.

5. Klant dient ervoor zorg te dragen dat alle gegevens, apparatuur, ruimtes, bevoegdheden en/of autorisaties, waarvan Vimak BI aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Klant weet, althans behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst tijdig aan Vimak BI of door Vimak BI ingeschakelde derden worden verstrekt, dan wel op een door Klant voor de uitvoering van de Overeenkomst aangewezen locatie aanwezig of beschikbaar zijn. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde zaken en gegevens niet tijdig aan Vimak BI zijn verstrekt, heeft zij het recht om niet met uitvoering van de Overeenkomst aan te vangen, dan wel deze op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende (extra) kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Vimak BI door te belasten aan Klant. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat Klant de gegevens aan Vimak BI ter beschikking heeft gesteld.
6. Klant is verantwoordelijk voor zijn eigen omgeving, waarin Producten en/of Derden Producten worden geleverd of functioneren. Klant erkent dat de omgeving van wezenlijk belang is voor de goede werking van zijn bedrijfsprocessen, Producten en Derden Producten en zorgt daarom zelf voor de selectie, toepassing, beschikking over de benodigde rechten en producten, het beheer en onderhoud van zijn omgeving, gegevens, bestanden en andere door Vimak BI aan te wijzen randvoorwaarden voor de Producten.
7. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Vimak BI gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en alle hiervoor door Vimak BI verstuurde facturen heeft voldaan.
8. Vimak BI is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat zij is uitgegaan van de door Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, dan wel Klant voor het overige niet heeft voldaan aan het bepaalde in de leden 5, 6 en 7 van dit artikel. Evenmin voor schade welke als gevolg van vertraging is ontstaan, voor zover deze vertraging niet het gevolg is van opzet of grove schuld van Vimak BI of haar leidinggevende ondergeschikten.
9. Klant is verplicht zorg te dragen voor een veilige werkplek indien en voor zover de uitvoering van de overeenkomst door Medewerkers op locatie van de Klant plaatsvindt, conform het bepaalde in de Arbeidsomstandighedenwet en artikel 7:658 BW.

Artikel 7. Wijziging van de Overeenkomst

1. Het uitgangspunt van Partijen is dat hun behoeften en de wereld waarin zij opereren niet statisch is. Vimak BI staat open voor verzoeken van Klant tot wijziging van Producten en zal aangeven wat nodig is om aan deze verzoeken te kunnen voldoen. Klant verleent Vimak BI bij voorbaat toestemming om haar Producten gedurende levering aan te passen in reactie op veranderingen in de stand van de techniek, wetgeving of bedrijfsvoering van Vimak BI en/of Klant.
2. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de Overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van Klant wordt gewijzigd en de Overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan(kunnen) ook de oorspronkelijk overeengekomen prijs(zen) worden verhoogd of verlaagd. Vimak BI zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen.
3. Door een wijziging van de Overeenkomst kan de oorspronkelijke termijn voor uitvoering en levering worden gewijzigd.
4. Klant aanvaart de mogelijkheid van wijziging van de Overeenkomst daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering en levering.
5. Vimak BI is gerechtigd om schriftelijke akkoord te verlangen van Klant voordat uitvoering wordt gegeven aan wijzigingen in de oorspronkelijke Overeenkomst. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie op van Vimak BI en is geen grond voor Klant om de Overeenkomst op te zeggen, op te schorten of te annuleren.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. Vimak BI B.V. aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt.
2. De totale aansprakelijkheid van Vimak BI wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 250.000,- (tweehonderdvijftig duizend Euro).
3. De totale aansprakelijkheid van een Vimak BI voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
4. De aansprakelijkheid van Vimak BI voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van een partij, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten.
5. Vimak BI is niet aansprakelijk voor kosten en schade ten gevolge van verminking, vernietiging of zoekraken van bestanden, gegevens en andere informatiedragers van Klant, schade door het niet bepalen van marketingdoeleinden, schade verband houdende met het gebruik van door Klant voorgeschreven gegevens of databestanden dan wel reproductiekosten voor verloren databestanden. Klant dient altijd in het bezit te zijn van leesbare kopieën van de bestanden, gegevens en andere informatiedragers en is zelf verantwoordelijk voor het maken en te allen tijde in het bezit zijn van leesbare back-ups.
6. Buiten de in dit artikel genoemde gevallen rust op Vimak BI geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in lid 2 en 3 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Vimak BI of haar bedrijfsleiding.
7. De aansprakelijkheid van Vimak BI wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Klant Vimak BI onverwijld en

deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Vimak BI ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Vimak BI in staat is adequaat te reageren.

8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Vimak BI meldt.
9. Iedere vordering tot schadevergoeding van Klant op Vimak BI die niet gespecificeerd en expliciet is gesteld, vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.
10. Klant vrijwaart Vimak BI voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product en systeem dat door Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Vimak BI geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover de Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen. Vimak BI aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid in geval van niet, niet tijdige, niet volledige of niet goede nakoming, hoe ook, onverminderd het recht van Vimak BI alsnog na te komen hetgeen door Klant is bedongen, voor zover de wet zulks toelaat en met inachtneming van het bepaalde in lid 8.

Artikel 9. Overmacht

1. Onder overmacht wordt mede verstaan alle omstandigheden ten gevolge waarvan naleving van de overeenkomst redelijkerwijs niet meer van Vimak BI kan worden verlangd, onder welke omstandigheden in ieder geval zijn begrepen geheel of gedeeltelijk in gebreke zijn van derden die door Vimak BI zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de overeenkomst, beperkende overheidsmaatregelen van welke aard dan ook, en voorts iedere omstandigheid die Vimak BI redelijkerwijs niet heeft kunnen voorzien en waarop Vimak BI geen invloed heeft kunnen uitoefenen.
2. In geval van overmacht is Vimak BI niet aansprakelijk voor schade als gevolg van het feit dat zij haar verplichtingen uit hoofde van de met Klant gesloten overeenkomst niet (tijdig) nakomt. Voor zover nakoming nog niet blijvend onmogelijk is, worden de verplichtingen van Vimak BI opgeschort voor de duur van de overmacht. Indien de periode, waarin door overmacht de nakoming van de verplichtingen door Vimak BI niet mogelijk is, langer duurt dan drie maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
3. Indien Vimak BI bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd voor het reeds geleverde c.q. het leverbare deel, afzonderlijk te factureren en is Klant gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke Overeenkomst.

Artikel 10. Geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Deze informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere Partij is medegedeeld of indien die voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Klant is verplicht deze verplichting tevens op te leggen aan al haar ondergeschikten en niet-ondergeschikten die daarvan kennis krijgen en staat ervoor in dat deze die verplichting nakomen.
3. De Partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze met de grootst mogelijke zorgvuldigheid gebruiken en slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt.
4. De verplichting tot geheimhouding zoals bepaald in dit artikel geldt zowel gedurende de looptijd van de Opdracht als na de beëindiging ervan.
5. De partij die bepaalde Informatie heeft verstrekt, heeft het recht op ieder moment te besluiten geen nadere Informatie te verstrekken en alle reeds verstrekte Informatie op te eisen, in welk geval de andere partij verplicht is die Informatie onmiddellijk aan de verzoekende partij ter hand te stellen dan wel te vernietigen, zonder hiervan kopieën in welke vorm dan ook achter te houden.
6. Niet onder de geheimhoudingsplicht valt die informatie:
   a. die reeds in bezit was van de ontvanger van de informatie of openbaar toegankelijk was voordat deze door de andere partij werd verstrekt;
   b. informatie die de ontvanger van de informatie reeds op legitieme wijze van een derde heeft ontvangen zonder een plicht tot geheimhouding;
   c. informatie die door de ontvanger zelf is ontwikkeld onafhankelijk van de partij die de informatie verstrekt;
   d. informatie die openbaar gemaakt moet worden op grond van een wettelijke plicht;
   e. informatie waarvan partijen overeenkomen dat die openbaar gemaakt mag worden.

Artikel 11. Verbod tot overname van personeel

1. Het is Klant verboden gedurende de looptijd van de Overeenkomst en binnen twaalf maanden na beëindiging daarvan, een overeenkomst met een werknemer van Vimak BI, aan te gaan of deze op enigerlei wijze voor haar werkzaam te doen laten zijn, zulks direct of indirect en al dan niet tegen betaling, anders dan met uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Vimak BI.
2. Klant is aan Vimak BI een direct opeisbare boete van € 25.000,- verschuldigd, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling of tussenkomst van een rechter is vereist, bij overtreding van het bepaalde in lid 1;
3. Klant garandeert dat het bepaalde in dit artikel eveneens wordt nageleefd door eventuele rechtspersonen waarmee zij in een groep in de zin van onder meer artikel 2:405 BW is verbonden.

Artikel 12. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Indien Vimak BI bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens zal verwerken, dan nemen partijen met het oog op de verwerking van persoonsgegevens passende technische en organisatorische maatregelen die nodig zijn om te waarborgen dat aan de voorschriften van de AVG wordt voldaan, waaronder ter voorkoming van ongeoorloofde toegang tot of het ongeoorloofde gebruik van persoonsgegevens en ter voorkoming van (tijdelijke) onbeschikbaarheid van de persoonsgegevens.
2. Gelet op het bepaalde in het vorige lid zijn partijen het erover eens dat in hun onderlinge rechtsverhouding Vimak BI valt aan te merken als “verwerker” en Klant valt aan te merken als “verwerkingsverantwoordelijke” in de zin van de AVG. Klant bepaalt immers het doel en de middelen en draagt derhalve de verantwoordelijkheid met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens. Partijen zullen hun verbintenissen in dit kader in een separate verwerkersovereenkomst vastleggen.

3. Klant staat er jegens Vimak BI voor in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig geschiedt en dat geen inbreuk wordt gemaakt op de rechten van derden.
4. De verplichting tot het (toezicht op) naleving van de geldende bewaartermijnen rust uitsluitend op klant, die zal zorgdragen voor tijdige verwijdering van persoonsgegevens waarvan de bewaartermijn is verstreken. Bij overschrijding van de bewaartermijnen zal geen enkele aansprakelijkheid op Vimak BI rusten.
5. Klant vrijwaart Vimak BI tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, indien die vordering verband houd met de verwerking van persoonsgegevens of overschrijding van de bewaartermijnen, alsmede tegen eventuele aan Vimak BI toerekenbare opgelegde boetes door de Autoriteit Persoonsgegevens of andere bevoegde toezichthouders, met inbegrip van de juridische kosten die Vimak BI moet maken ter afwering van de betreffende aanspraak.

Artikel 13. Intellectuele eigendommen

1. Vimak BI blijft in bezit van alle Intellectuele eigendommen ten aanzien van onder meer doch niet uitsluitend alle programmatuur, computersoftware, data, afbeeldingen, tekeningen, modellen, rapporten, teksten, webpagina's, codes en overige bescheiden en/of materialen die door Vimak BI of via haar Partners in het kader van de Overeenkomst, aan Klant beschikbaar worden gesteld.
2. Vimak BI heeft het recht om technische maatregelen te nemen ter bescherming van de door haar geleverde of ter beschikking gestelde Producten, programmatuur of andere zaken. Het is Klant niet toegestaan daarin wijzigingen aan te brengen of deze technische maatregelen te omzeilen of te verwijderen c.q. te doorbreken
3. Het is Klant evenmin toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, intellectuele- en/of industriële eigendomsrechten, handelsnamen, merken of andere rechten van Vimak BI en/of haar Partners te (doen laten) verwijderen of te wijzigen, dan wel de in het kader van de Overeenkomst beschikbaar gestelde programmatuur te wijzigen, aan te passen, over te dragen, aan reverse engineering te onderwerpen, te decoderen of te demonteren.
4. Vimak BI heeft het recht de door de uitvoering van de Overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, alsmede ten behoeve van andere opdrachtgevers, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Klant ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 14. Overdracht van rechten

1. Tenzij voorafgaande schriftelijke toestemming van Vimak BI heeft Klant niet het recht haar rechten uit de Overeenkomst aan een derde over te dragen, te verpanden of anderszins te bezwaren, anders dan in de normale bedrijfsuitoefening.
2. Vimak BI is gerechtigd om verplichtingen of rechten die uit hoofde van de overeenkomst op haar rusten c.q. aan haar toekomen over te dragen aan een direct of indirect aan haar gelieerde onderneming en door deze onderneming na te laten komen c.q. uit te laten voeren, voor welke overdracht Klant voor zover wettelijk vereist bij voorbaat haar toestemming geeft.

Artikel 15. Internetverkeer

Klant en Vimak BI zijn zich ervan bewust dat aan het gebruik van elektronische mail risico's verbonden zijn zoals onder meer vervorming, vertraging en virusoverbrenging. Klant en Vimak BI zullen al hetgeen redelijkerwijs van hen verwacht mag worden doen of nalaten ter voorkoming van het verwezenlijken van dergelijke risico's. Klant en Vimak BI zijn jegens elkaar niet aansprakelijk voor schade die mogelijkerwijs ontstaat ten gevolge van het gebruik van elektronische mail.

Artikel 16. Algemene slotbepalingen

1. Op deze Algemene voorwaarden en iedere overeenkomst tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen welke tussen Partijen mochten ontstaan, voortvloeiend uit een met Vimak BI gesloten Overeenkomst zullen partijen in goed gezamenlijk overleg trachten op te lossen. Indien in onderling overleg geen oplossing kan worden bereikt, kan het geschil uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Zeeland-West-Brabant.

<u>Hoofdstuk 2: Voorwaarden voor ontwikkeling van maatwerkprogrammatuur.</u>

De bepalingen uit dit hoofdstuk zijn naast de algemene bepalingen, van toepassing op Overeenkomsten strekkende tot ontwikkeling en levering van maatwerkprogrammatuur.

Artikel 17. Uitvoering Overeenkomst

1. Indien niet reeds voor of bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de Producten door of vanwege de Klant aan Vimak BI ter hand zijn gesteld, zullen Partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke maatwerkprogrammatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge communicatie cruciale factoren zijn voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van maatwerkprogrammatuur. De samenwerking en onderlinge communicatie zullen zoveel mogelijk geschieden met inachtneming van de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, afspraken en/of procedures.
2. De Klant staat steeds in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan Vimak BI verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden, onvolledigheden en inconsistenties zijn steeds voor rekening en risico van de Klant.
3. Vimak BI is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid en consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten, totdat de Klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. De Klant verplicht zich de haar bekende onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen maatwerkprogrammatuur, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan Vimak BI te melden.

Artikel 18. Levering, acceptatie en garantie

1. Alle door Vimak BI genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst bij Vimak BI bekend waren. Een overeengekomen levertijd is geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij niet tijdige levering dient Klant Vimak BI onverwijld en deugdelijke schriftelijk in gebreke te stellen. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de van de tekortkoming te omvatten, alsmede een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, zodat Vimak BI in staat is om adequaat te reageren.

2. Vimak BI raakt in verzuim nadat Klant Vimak BI conform het vorige lid in gebreke heeft gesteld en Vimak BI ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekortschiet.
3. Wanneer de Producten aan Klant ter acceptatie zijn opgeleverd, zal Klant deze op eigen kosten en onder eigen verantwoordelijkheid gedurende de acceptatieperiode van zeven (7) dagen onderwerpen aan een acceptatietest.
4. Indien Klant niet binnen de in het vorige lid genoemde periode de Producten (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht te zijn geaccepteerd en opgeleverd.
5. Klant wordt verondersteld de Producten tevens te hebben geaccepteerd, indien Klant is overgegaan tot ingebruikname van de Producten, dan wel indien Klant niet uiterlijk binnen tien (10) dagen na oplevering, schriftelijk aan Vimak BI heeft medegedeeld dat en om welke reden(en) de Producten niet worden geaccepteerd.
6. Indien de Producten niet worden geaccepteerd zal Vimak BI nader specificeren welke aanpassingen noodzakelijk zijn, alsook de bijbehorende tijd en kosten. Klant zal vervolgens aangeven of hij met deze aanpassingen, bijbehorende tijd en kosten akkoord gaat of hij toch afziet van de afkeuring. Vimak BI zal zich er maximaal voor inspannen om, de vervolgens met Klant vastgestelde aanpassingen, binnen de overeengekomen termijn te verhelpen.
7. Het staat Vimak BI vrij het doorvoeren van de aanpassingen naar aanleiding van een afkeuring van een Product, te verwerken op een productieomgeving of binnen een acceptatieomgeving.
8. Na acceptatie van de Producten treedt een garantietermijn van dertig (30) dagen in werking. Binnen deze termijn gelden de Producten als geaccepteerd, maar is het mogelijk om gebreken te melden, die niet redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden tijdens de acceptatietest. Vimak BI zal eventuele gebreken specificeren en aanvullen met de verwachten tijd voor herstel, indien de gebreken niet binnen dertig (30) dagen te herstellen zijn. Vimak BI zal tevens de eventuele aanvullende kosten voor herstel specificeren. Deze garantietermijn geldt niet als een verlengde acceptatietest en geeft Klant niet meer garanties dan in dit lid is bepaald.
9. Kleine gebreken, waartoe gerekend worden gebreken die door hun aard en/of aantal bedrijfsmatige ingebruikname van de Producten redelijkerwijs niet in de weg staan, zijn geen reden tot onthouding van acceptatie, onverminderd de verplichting van Vimak BI zodanige gebreken te herstellen. Partijen treden hiertoe met elkaar in overleg.
10. Vimak BI is gerechtigd tijdelijke oplossingen in te stellen, waarbij functionaliteiten van Producten beperkt worden, om ernstige fouten te voorkomen.
11. Indien de Overeenkomst in verschillende fasen wordt uitgevoerd, geschiedt acceptatie direct bij iedere Release van de betreffende fase. Vimak BI kan in dit geval gebruik maken van een acceptatieprocedure. Klant is in dat geval verplicht om voor de acceptatie en Release van de betreffende fase gebruik te maken van deze acceptatieprocedure.
12. Indien de uitvoering van de Overeenkomst in fasen zal plaatsvinden, is Vimak BI gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren, uit te stellen totdat Klant de resultaten van de niet-geaccepteerde fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
13. Acceptatie van de Producten mag niet worden onthouden op andere gronden dan die, welke verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten die de productieve of operationele ingebruikname van de Producten redelijkerwijs niet in de weg staan.
14. In afwijking van het voorgaande zullen de Producten, indien Klant daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, of door betaling van de gerelateerde factuur, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

Artikel 19. Onderhoud

1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is Vimak BI niet gehouden tot het ter beschikking stellen van de voor het gebruik en/of onderhoud van de geleverde Producten, waaronder de voor de maatwerkprogrammatuur benodigde hulpcomputer-programma's, rapportages, dashboards en programma- of databibliotheken. Indien in afwijking van het vorenstaande door Vimak BI tevens hulpcomputerprogramma's en/of programma-of databibliotheken ter beschikking gesteld worden, kan Vimak BI verlangen dat de Klant daarvoor een separate schriftelijke Overeenkomst (Service Level Agreement) aangaat.

Service Level Agreement Vimak BI

Ondergetekenden:

1. **Vimak BI B.V.**, statutair gevestigd te Klein-Zundert, en bezoekadres te Druivenstraat 47, 4816 KB te Breda, ingeschreven bij de KvK onder nummer 78074991, vertegenwoordigd door de heer J.T.J.A. Haast, hierna ook te noemen: "**Vimak**"

En

2. **Opdrachtgever**, een rechtspersoon naar Nederlands recht, rechtsgeldig vertegenwoordigd door een bevoegd persoon welke een overeenkomst van Opdracht aangegaan is met Vimak, hierna te noemen: **"Opdrachtgever"**,

gezamenlijk te noemen "Partijen"

Overwegende dat:

- Partijen een overeenkomst van opdracht zijn overeengekomen gericht op het aangaan van een langdurige samenwerking met betrekking tot advisering en ondersteuning op het gebied van het analyseren en visualiseren van data in rapportages met behulp van Microsoft Power BI.
- Partijen in deze Service Level Agreement, hierna: "SLA", de afspraken hebben vastgelegd met betrekking tot de dienstverlening van Vimak, gericht op het oplossen van storingen alsmede het onderhouden van de geleverde databron koppelingen;

Partijen komen navolgende artikelen overeen:

Artikel 1. Definities

1. De in deze Overeenkomst met een beginhoofdletter – inclusief de overwegingen – aangeduide begrippen, hebben de betekenis die daaraan in Artikel 1 van deze Overeenkomst zijn toegekend:

a. Databron koppelingen: alle door Vimak ontwikkelde programma's ten behoeve van het ophalen van data voor de rapportages uit ERP pakketten en andere applicaties.

b. ERP koppeling: alle door Vimak ontwikkelde programma's ten behoeve van het ophalen van data uit het Enterprise Resource Planning pakketten.

c. APP koppeling: alle door Vimak ontwikkelde programma's ten behoeve van het ophalen van data uit applicaties pakketten.

d. Onderhoud: het uitvoeren van werkzaamheden tot het verhelpen van een ongewenste werking van een Databron koppeling; niet per definitie gelijk te stellen aan een Incident, maar wel een afwijking ten opzichte van de te originele werking van een Databron.

e. Incident(en): een ongeplande onderbreking (storing) die ertoe leidt dat een Databron koppeling niet beschikbaar is, met inachtneming van het bepaalde in artikel 3 lid 9.

f. Kantoortijden: maandag tot en met vrijdag van 08:30 uur tot 17:00 uur, met uitzondering van nationale feestdagen.

g. Melding(en): een aanvraag van Opdrachtgever tot het verlenen van Ondersteuning door Vimak.

h. Ondersteuning: het verlenen van (telefonische) assistentie door (helpdesk)medewerkers van Vimak bij het oplossen van Incidenten, bij het uitvoeren van Onderhoud binnen de scope van deze Overeenkomst en bij het behandelen Verzoeken, alsmede het bieden van ondersteuning door Vimak per onderdeel, zoals uiteengezet in deze SLA, om daarmee de synchronisatie van een databron up and running te houden.

i. Oplostijden: de streeftijd tussen de eerste reactie door Vimak n.a.v. een Incident en het door Vimak aandragen van een tijdelijke maatregel of definitieve oplossing tot herstel van de te originele werking van een data koppeling, die gereed is voor functioneel testen door Opdrachtgever.

j. Overeenkomst: deze SLA.

k. Reactietijden: de tijdsduur waarbinnen door een medewerker van Vimak wordt gereageerd op een constatering of melding van een Incident of Verzoek.

l. Verzoeken: een aanvraag van Opdrachtgever tot het verlenen van Ondersteuning door Vimak buiten de dienstverlening zoals opgenomen in deze Overeenkomst, zoals bepaald in artikel 3 lid 9.

Artikel 2 Inhoud van de werkzaamheden

1. Deze overeenkomst is beperkt tot onderhoud en beheer van reeds geleverde databron koppelingen onder de overeenkomst van Opdracht.

2. De in deze Overeenkomst beschreven dienstverlening van Vimak bestaat uit de volgende onderdelen, die in de genoemde artikelen nader zijn beschreven.

Artikel	**onderdelen**
3	Incidenten
3	Wijzigingen
4	Onderhoud
5	Noodonderhoud

Artikel 3 Incidenten

1. Incidenten dienen schriftelijk of telefonisch te worden gemeld door contactpersonen van Opdrachtgever bij de servicedesk van Vimak. Incidenten betreffen ongeplande onderbrekingen (storingen) die ertoe leiden dat een bepaalde databron koppelingen niet functioneert. Opdrachtgever zal bij het doen van meldingen of verzoeken met betrekking tot incidenten een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving opgeven van het incident of daaraan verbonden verzoek.

2. In het kader van het Incidentbeheer voert de servicedesk van Vimak in ieder geval de volgende taken uit:

   a. het aannemen van Meldingen en Verzoeken;

   b. het bieden van Ondersteuning aan Opdrachtgever;

c. het in overleg met Opdrachtgever classificeren van Incidenten;

d. het (eventueel) bieden van tijdelijke maatregel aan Opdrachtgever tot herstel van de te originele werking van een Databron koppelingen;

e. het op gezette tijden actualiseren en informeren van Opdrachtgever over de status van een Melding of Verzoek;

f. een Melding en Verzoek blijven volgen totdat deze kan worden gesloten;

g. het evalueren van de Ondersteuning en daaromtrent rapporteren aan Opdrachtgever

3. Voor de afhandeling van Incidenten gelden de volgende Reactietijden en Oplostijden.

Incident	**Reactietijd**	**Oplostijd**
standaard	8 uur	Volgende werkdag.
derden betrokken	8 uur	Binnen 2 werkdagen nadat de derde partij het betreffende Incident vanuit hun kant opgelost heeft (bijvoorbeeld: derde partij betreft softwareleverancier van de databron of een tussenpartij die de verbinding daarmee mogelijk maakt
spoed	4 uur	In overleg
Verzoeken	**Reactietijd**	**Oplostijd**
Wijzigingen in Rapportages	8 uur	Standaard binnen 10 werkdagen, tenzij in onderling overleg een andere termijn wordt vastgesteld.

4. De aangegeven Reactietijden en Oplostijden zijn streeftijden. Alle genoemde uren en dagen zijn binnen Kantoortijden. Gemelde Incidenten buiten Kantoortijden worden standaard opgepakt binnen 2 werkdagen.

5. Niet-reproduceerbare Incidenten bij individuele Gebruikers kunnen door de servicedesk van Vimak niet in behandeling worden genomen.

6. Opdrachtgever zal geconstateerde Incidenten gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Vimak zich overeenkomstig haar gebruikelijke procedures naar beste vermogen instappen om Incidenten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in een Databron koppeling.

7. Vimak is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in een Databron koppeling aan te brengen.

8. Vimak is niet aansprakelijk voor verminkte of verloren gegane gegevens, doch zal zich inspannen om waar mogelijk zoveel mogelijk van deze gegevens alsnog te herstellen

9. In het onderstaande overzicht is onderscheid gemaakt tussen Incidenten en Verzoeken die wel en niet onder het bereik van deze SLA vallen.

Incidenten/verzoeken	Wel onder SLA	Niet onder SLA
Incidenten	Data vernieuwingen /synchronisatie. (bijvoorbeeld: een database is tijdelijk offline geweest, waardoor updates/vernieuwing (synchronisatie) is gestopt, of in de administratie is een bedrijfsonderdeel van naam gewijzigd en wordt in de rapportage niet meer herkend)	• Data vernieuwingen / synchronisatie na wijziging databron/database. (bijvoorbeeld: opdrachtgever is van softwarepakket gewijzigd). • Data vernieuwing na een nieuwere versie van de databron. (bijvoorbeeld: de Rapportage is opgebouwd op API versie 4 en deze is niet langer beschikbaar, dus moet een nieuwere versie 6 benaderd worden)
Verzoeken	Niet van toepassing	Wijzigingen: • Nieuwe endpoint van een API ophalen

10. Incidenten / Verzoeken die niet onder het bereik van deze SLA vallen, worden pas na schriftelijke bevestiging door Vimak in behandeling genomen. Tenzij anders overeengekomen geldt voor de daaraan verbonden werkzaamheden een uurtarief in rekening gebracht.

Artikel 4 Onderhoud / testen

1. Voor Databron koppelingen geldt dat preventief, correctief of adaptief onderhoud nodig kan zijn, om de beschikbaarheid en betrouwbaarheid te kunnen blijven garanderen.

2. Het uit te voeren gepland Onderhoud zal steeds in alle redelijkheid worden afgestemd in overleg met Opdrachtgever.

3. Vimak spant zich in om gepland Onderhoud zo min mogelijk impact op de beschikbaarheid van een Databron koppelingen te laten hebben.

4. Opdrachtgever zorgt voor een vaste contactpersoon, zodat Vimak contact kan opnemen over gepland onderhoud of de afhandeling van Incidenten.

5. Opdrachtgever is verplicht tot het functioneel testen en controleren van wijzigingen naar aanleiding van Verzoeken en/of aanpassingen in het kader van iedere vorm van Onderhoud vóór Ingebruikname. Het technisch testen en controleren vóór ingebruikname van aanpassingen op een Databron koppelingen wordt door Vimak uitgevoerd.

Artikel 5. Noodonderhoud

1. Noodonderhoud is een onmiddellijke interventie op een situatie die een directe bedreiging betekent voor de stabiliteit, continuïteit en/of integriteit van een Databron koppeling. Noodonderhoud is vanzelfsprekend niet te plannen, maar dient wel direct te worden uitgevoerd. Een dergelijke situatie

kan zich voordoen wanneer bijvoorbeeld een lek in programmatuur of systemen is gevonden, die direct dient te worden gedicht.

2. Vimak spant zich in om noodonderhoud zo min mogelijk impact op de beschikbaarheid van een Databron koppeling te laten hebben.

3. Vimak spant zich in om noodonderhoud zo snel als mogelijk te laten plaatsvinden.

4. Vimak zal de contactpersoon vooraf of achteraf informeren over verstorend noodonderhoud.

5. Opdrachtgever erkent dat Vimak noodonderhoud direct mag uitvoeren.

6. Opdrachtgever erkent dat het aan Vimak is om te beoordelen wanneer er sprake is van noodonderhoud.

Artikel 6. Facturen en betaling

1. De kosten voor de dienstverlening onder deze SLA worden jaarlijks vastgesteld in het laatste kwartaal van het kalenderjaar. Facturatie van deze kosten vindt maandelijks plaats. Betaling dient steeds vooraf per veertiende dag van iedere maand plaats te vinden.
2. Op de kosten voor dienstverlening onder deze SLA voor de geïmplementeerde data koppelingen zijn de volgende staffelkortingen van toepassing. Zodra de staffel bereikt is, is de korting van toepassing op alle koppelingen:

a. 5 data koppeling: 5% korting

b. 10 data koppeling: 12% korting

c. 15 data koppeling: 20% korting

3. Zodra Opdrachtgever deze SLA voor een specifieke Databron koppeling wensen te beëindigen, dan geldt een opzegtermijn van twee maanden. In achtneming met een minimum van één opgeleverde Databron koppeling.
4. Vimak factureert achteraf per maand tegen het geldende uurtarief.

Artikel 7. Duur en beëindiging

1. Deze SLA is aangegaan voor de duur van onbepaalde tijd.
2. Deze SLA is maandelijks door beide partijen schriftelijk opzegbaar met een opzegtermijn van 2 kalendermaanden.
3. Opzegging dient te geschieden voor het einde van de maand.
4. Beëindiging van deze SLA heeft geen gevolgen voor de overeenkomst van opdracht, behoudens voor zover tussen partijen schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Ingeval van beëindiging van deze SLA komt een einde aan de dienstverlening met betrekking tot enige Databron koppeling.

Artikel 8. Slotbepalingen

1. Deze SLA is onlosmakelijk verbonden aan de overeenkomst van opdracht. In alle gevallen waarin deze SLA niet expliciet voorziet, geldt het bepaalde in de overeenkomst van opdracht.

2. De Algemene voorwaarden Vimak BI BV zijn onverkort van toepassing op deze SLA. In deze algemene voorwaarden is een onder andere een beperking opgenomen van de aansprakelijkheid van Vimak. Door ondertekening van deze SLA verklaart Opdrachtgever een exemplaar van deze algemene voorwaarden te hebben ontvangen en akkoord te zijn met de toepasbaarheid daarvan.
3. Mocht enige bepaling in deze SLA of enige andere overeenkomst dat met deze SLA samenhangt ongeldig zijn, zal dit de geldigheid en uitvoerbaarheid van deze SLA niet aantasten voor zover deze andere bepalingen dan de ongeldige bepalingen betreffen.
4. Deze overeenkomst kan uitsluitend worden aangevuld of gewijzigd door middel van een door alle Partijen ondertekende schriftelijke verklaring.