

1 Verbintenissen van WiDiPU

1.1 Dienstverlening

WiDiPU, c.q. klant kan geen eenzijdige wijzigingen aanbrengen aan de Diensten of aan deze Overeenkomst. De Klant erkent echter dat WiDiPU ertoe gehouden kan zijn om wijzigingen aan te brengen aan een onderliggend systeem of netwerk van de ICT-Infrastructuur zonder steeds de formele goedkeuringen te vragen, maar enkel onder de volgende cumulatieve voorwaarden: (i) dergelijke wijzigingen mogen geen wijziging van de Overeenkomst noodzaken, (ii) dergelijke wijzigingen mogen geen negatieve impact hebben op de Klant, de Gebruikers en/of de Klantinfastructuur en (iii) geen onderbreking van de Dienstverlening met zich meebrengen, tenzij anders overeengekomen tussen de Partijen. Indien de kans bestaat dat deze wijzigingen een (negatieve) impact hebben, of in geval van twijfel, dan kan een dergelijke wijziging enkel via de Wijzigingsbeheerprocedure verlopen.

Behoudens uitdrukkelijk anders overeengekomen, worden alle verplichtingen van WiDiPU geacht resultaatsverbintenissen te zijn. Slechts indien WiDiPU kan aantonen dat de overschrijding van de termijn en/of enige andere niet overeenstemming met de overeengekomen voorwaarden het gevolg is van toeval, overmacht, de fout van de Klant of de fout van een derde, is hij niet aansprakelijk voor de gevolgen ervan.

1.2 Doorlopende verbetering van de Dienstverlening

De Dienstverlener zal de Klant adviseren omtrent en pro-actief inspelen op de gebruikte technologie en de wijzigende informatica- en telecommunicatieomgeving. Hiertoe zal WiDiPU anticiperen op problemen (b.v. compatibiliteitsproblemen) en voorstellen formuleren aangaande de optimalisering van de Dienstverlening, waaronder nieuwe technische mogelijkheden of ontwikkelingen van bestaande producten.

De Dienstverlener heeft de verplichting om tijdens de Duur van de Overeenkomst alle wijzigingen die een mogelijke verbetering van of enige andere positieve impact op de Diensten, de Prijs of de Service Levels tot gevolg kunnen hebben, te identificeren en aan de Klant kenbaar te maken. Zo verbindt WiDiPU zich ertoe om nieuwe of potentiële verbeteringen aan de Diensten of de Service Levels te identificeren, hierbij inbegrepen aanbevelingen die een verbetering impliceren wat betreft de kwaliteit en snelheid van de Dienstverlening, de middelen voor meting en rapportering, de gebruiksvriendelijkheid van de Diensten en/of een efficiëntieverhoging met betrekking tot de Diensten of technologische vernieuwingen.

1.3 Mogelijkheid van evaluatie

De Dienstverlener zal al de maatregelen inzetten die hij geschikt acht en/of die in overleg met de Klant worden vastgelegd, teneinde de Klant toe te laten het project te

evalueren. In het bijzonder, maar niet beperkt daartoe, zal WiDiPU erop toezien dat de meting en rapportering van de Service Levels, de Klant voldoende inzicht verschaft om deze evaluatie mogelijk te maken.

2 Eigendom van de ICT-Infrastructuur

De ICT-Infrastructuur die eigendom is van de Klant, blijft haar eigendom en wordt op geen enkele wijze in eigendom overgedragen aan of overgenomen door WiDiPU. De Klant zal alle nodige maatregelen nemen teneinde het eigendomsrecht van zijn ICT infrastructuur ten opzichte van derden kenbaar te maken en te waarborgen.

Alle ICT-Infrastructuur die tijdens de Duur van de Overeenkomst specifiek wordt aangeschaft voor de Dienstverlening ten behoeve van de Klant en die buiten het toepassingsgebied van de financieringsoperatie tussen de Klant en een financiële instelling valt, zal, na betaling van de desbetreffende factuur door de Klant, eveneens eigendom zijn van de Klant.

Het risico voor diefstal van of onherstelbare schade aan de ICT-Infrastructuur die eigendom is van WiDiPU, is ten laste van WiDiPU tenzij WiDiPU enige fout of nalatigheid kan bewijzen van de Klant.

3 Privacy

Rekening houdend met het gevoelige karakter van de beheerde Data, verbindt WiDiPU zich ertoe al de vereisten in acht te nemen die door de relevante Europese privacywetgeving worden opgelegd, ondermeer de Belgische Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

De Klant is hierbij de "verantwoordelijke voor de verwerking" en WiDiPU is voor de duur van deze Overeenkomst de "verwerker", en dit voor de Data die werd gecreëerd zowel vóór als na de inwerkingtreding van deze Overeenkomst. Met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, handelt WiDiPU uitsluitend in opdracht en volgens de instructies van de Klant, die de uiteindelijke verantwoordelijke is voor de verwerking van de betreffende persoonsgegevens en dus voor alle noodzakelijke wijzigingen en bijwerkingen. WiDiPU is echter gebonden door dezelfde verplichtingen inzake beveiliging van de Data als "de verantwoordelijke voor de verwerking". In het bijzonder verbindt WiDiPU zich ertoe tijdens WiDiPU een passend veiligheidsniveau te verzekeren dat steeds gelijkloopt met de stand van de techniek, om te verhinderen dat Data, geheel of gedeeltelijk worden vernietigd, verloren gaan of toegankelijk zijn voor onbevoegde personen.

4 Vertrouwelijke behandeling van gegevens

Beide Partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van de informatie

over elkaars organisatie en ten aanzien van de werking van de Apparatuur, de bestanden en de Software.

5 Wijzigingsbeheerprocedure

De Dienstverlener verbindt zich ertoe ten laatste binnen de dertig dagen na een schriftelijk verzoek tot wijziging van deze overeenkomst (tenzij een andere termijn werd overeengekomen) schriftelijk te specificeren welke consequenties de wijziging heeft op de Dienst, de Overeenkomst en de voorwaarden waaronder de Dienst wordt geleverd.

Nadat de Klant deze consequenties heeft ontvangen, zal zij op basis hiervan beslissen (i) om de wijziging of uitbreiding en de eraan verbonden consequenties te aanvaarden, waarna de Partijen de wijziging zullen vastleggen in een Bijlage en Dienstverlener deze volgens de opgegeven specificaties zal uitvoeren; of (ii) de wijziging of uitbreiding aan te passen, waarna de cyclus van de Wijzigingsbeheerprocedure zich herhaalt; of (iii) om de wijziging of uitbreiding niet door te voeren.

Indien de Partijen geen akkoord bereiken binnen de vijftien dagen na de indiening van het voorstel over de nieuwe contractsbepalingen, kan de meest gereede partij een beroep doen op de Bemiddelingsprocedure.

6 Bijkomende en nieuwe Diensten

De Klant kan WiDiPU verzoeken om tijdens de Duur van de Overeenkomst bijkomende Diensten uit te voeren. WiDiPU verbindt zich ertoe ingevolge een dergelijk verzoek, conform de Wijzigingsbeheerprocedure, een aangepast wijzigingsvoorstel aan de Klant overmaken.

Wanneer de Klant om bijkomende of nieuwe Diensten verzoekt, zal het wijzigingsvoorstel van WiDiPU de Prijs voor deze bijkomende of nieuwe Diensten aanduiden die niet hoger zal zijn dan wat WiDiPU doorgaans voor gelijkaardige diensten aan gelijkaardige klanten aanrekent. Deze aanduiding van de Prijs houdt rekening met de middelen en de uitgaven van WiDiPU voor de reeds geleverde Diensten die door de implementatie van de nieuwe Diensten door WiDiPU niet langer vereist zouden zijn.

7 Samenwerkingsverplichting

7.1 Samenwerking van de Partijen

De Partijen verbinden zich er wederzijds toe deze Overeenkomst in al haar onderdelen te goeder trouw uit te voeren en hun wederzijdse verplichtingen volledig, stipt en nauwgezet na te komen. Hierbij zal Dienstverlener steeds de taken en functies die aan de Klant zijn toebedeeld, in acht nemen.

7.2 Samenwerking met derden

Beide partijen dienen elkaar op de hoogte te brengen wanneer er zich een probleem voordoet bij deze samenwerking met derden en/of van enige andere opmerkingen met betrekking tot de derde partij.

8 Onderaanneming

De Dienstverlener kan vrij beroep doen op een Onderaannemer zonder schriftelijke en voorafgaandelijk goedkeuring door de Klant.

De Dienstverlener blijft echter steeds de eindverantwoordelijkheid dragen voor alle aangeboden Diensten. WiDiPU dient er over te waken dat alle verplichtingen ingevolge de Overeenkomst gerespecteerd blijven, ook indien gedeelten door Onderaannemers worden gerealiseerd.

9 Documentatie en inventarissen

De Dienstverlener waakt erover dat de werkstandaarden en -procedures die door WiDiPU in de uitvoering van zijn werkzaamheden worden gehanteerd adequaat, volledig en accuraat gedocumenteerd zijn.

De documentatie zal zo worden opgesteld dat een gekwalificeerd ICT medewerker met deze documentatie het beheer van de ICT infrastructuur naar behoren kan vervullen.

10 Veiligheid

Wanneer WiDiPU in het kader van deze Overeenkomst gebruik maakt van de door de Klant aangeduide kantoren en werkomgevingen en infrastructuur, verbindt WiDiPU zich ertoe alle voorschriften inzake veiligheid en gezondheid na te leven die van toepassing zijn binnen deze omgeving.

De Dienstverlener verbindt zich ertoe veiligheidsmaatregelen en -procedures in te stellen en te behouden overeenkomstig de in de industrie geldende standaarden. Bovendien moeten de veiligheidsmaatregelen en -procedures minstens in overeenstemming zijn met deze maatregelen en procedures die gelden bij de Klant en/of op de door de Klant aangeduide locaties.

11 Niet-exclusiviteit

De Dienstverlener erkent en aanvaardt dat de Klant, behoudens voor wat betreft de levering tijdens de Duur van de Diensten met betrekking tot de klant en waarvan de Service Levels zijn bepaald in ONDERTEKENDE OFFERTE, ten alle tijde het recht heeft op een derde beroep te doen.

De Klant zal WiDiPU echter op de hoogte brengen van contracten met andere dienstverleners, voor zover zulke contracten een impact hebben op WiDiPU of op de wijze waarop de Dienstverlening wordt uitgevoerd.

12 Kantoren

De Klant verleent WiDiPU, zijn personeel en eventuele Onderaannemers de toegang tot haar gebouwen in het geval de Dienstverlening moet verstrekt worden in die gebouwen. De Klant zorgt dat de nodige accommodatie aanwezig is opdat WiDiPU zijn diensten kan verlenen.

Indien van toepassing, zal de Klant zal aan het personeel en de eventuele Onderaannemers van WiDiPU een badge bezorgen opdat deze zich kunnen begeven op de plaatsen noodzakelijk voor de Dienstverlening. Deze badges blijven de eigendom van de Klant en zullen bij het einde van deze Overeenkomst aan de Klant worden terugbezorgd.

De Dienstverlener organiseert de Dienstverlening op een dergelijke wijze dat de Klant zo weinig mogelijk gestoord wordt in haar activiteiten.

Indien bepaalde lokalen gedurende lange tijd door WiDiPU worden gebruikt (bijvoorbeeld voor de plaatsing van servers), dan verbindt WiDiPU zich ertoe deze lokalen als een goede huisvader en overeenkomstig de schriftelijke regels die erop van toepassing zijn voor de Gebruikers, te gebruiken en in goede staat terug te geven.

13 Gebreken

De Dienstverlener zal binnen de in deze Overeenkomst of één van de Bijlagen uitdrukkelijk vastgestelde termijn, elk Gebrek aan de dienstverlening waarvoor WiDiPU verantwoordelijk is en waarvan het in kennis werd gesteld of waarvan het op de hoogte is, herstellen en de Klant hiervan op de hoogte brengen. Indien geen termijn werd vastgesteld of afgesproken, zal WiDiPU het Gebrek zo snel als redelijkerwijs mogelijk herstellen, rekening houdend met de ernst en zwaarte van het Gebrek en de impact ervan op de uitvoering van de taken van de Klant.

14 Vertrouwelijkheid

De Partijen komen overeen dat alle documenten en gegevens in gelijk welke vorm of op om het even welke drager die tussen Partijen werden uitgewisseld vanaf de kandidatuurstelling van WiDiPU en de bij de uitvoering van de Overeenkomst uitgewisselde informatie, in zoverre deze de vermelding "vertrouwelijk" of "confidentieel" bevatten of uit hun aard blijkt dat deze vertrouwelijk dienen te worden gehouden en de inhoud van onderhavige Overeenkomst, als Vertrouwelijke Informatie worden beschouwd. Alle Data wordt in ieder geval als Vertrouwelijke Informatie beschouwd.

Elke Partij komt overeen de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij strikt vertrouwelijk te behandelen, behoudens andersluidend akkoord. Iedere partij verbindt zich ertoe de Vertrouwelijke Informatie niet te verspreiden, publiceren, overhandigen of ter beschikking te stellen aan derden in enige vorm, zonder afbreuk te doen aan artikelen 3 en 4. Op de verplichting tot vertrouwelijkheid

wordt uitzondering gemaakt wanneer het gaat om gegevens die (i) in het publiek domein zijn; (ii) noodzakelijkerwijs door de andere partij moeten worden medegedeeld aan haar werknemers, aangestelden en Onderaannemers om de goede uitvoering van haar taken en verplichtingen volgens de termen van onderhavige Overeenkomst te verzekeren; (iii) in het kader van een geschillenregeling, van een arbitrale of gerechtelijke procedure, of overeenkomstig een wet, decreet of reglement moeten worden vrijgegeven door één van de Partijen; (iv) één van de Partijen desbetreffende Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij van een derde heeft verkregen en die derde deze gegevens niet op een wederrechtelijke manier heeft verkregen; (v) in het kader van de beëindiging van de Overeenkomst door WiDiPU of de Klant moeten vrijgegeven worden teneinde de continuïteit van de Dienstverlening, de Exit en de Bijstand na beëindiging, te kunnen verzekeren; en (vi) in het kader van de goede ontvangst van de Diensten aan de Gebruikers dienen te worden medegedeeld.

15 Exit

Een maand voor het einde van de Overeenkomst en op schriftelijk verzoek van de Klant, zal WiDiPU starten met het voorbereiden van de Exit naar de toekomstige dienstverlener, tenzij hij dit zelf zou zijn.

In geval van vroegtijdige beëindiging (zoals b.v. door vroegtijdige opzegging of ontbinding), begint de Exit te lopen op het ogenblik zoals opgegeven in de brief tot beëindiging en bij gebrek daaraan, vijf werkdagen na ontvangstbevestiging van de brief tot beëindiging van de Overeenkomst of het deel van de Overeenkomst. De duur van de Exit bedraagt 6 maanden tenzij anders overeengekomen in de serviceovereenkomst en behoudens onderling akkoord. De opzeg is enkel geldig voor de dienstovereenkomst. Gedurende de Exit periode zal WiDiPU de aandacht schenken aan de overdrachtsperiode. WiDiPU zal tijdens de Exit periode zich inspannen om de vooropgestelde service levels te handhaven.

De Dienstverlener zal alle nodige maatregelen nemen om de continuïteit van de Dienstverlening te waarborgen. In overleg met de toekomstige dienstverlener en de Klant wordt de Exit opgesteld, zodat een nieuwe dienstverlener en/of de Klant zelf vanaf het einde van de Overeenkomst minstens de bestaande Dienstverlening kan verzekeren. De hiervoor vereiste kennisoverdracht moet voorzien worden.

De Dienstverlener zal minstens een gedetailleerd Exitplan opmaken, de migratie operationeel voorbereiden, de Exit beheren en de operaties (met inbegrip van de door de Klant aangeduide contracten (voor zover juridisch toegelaten), documentatie, inventarissen en waarborgen) overdragen. De Exitkosten zijn daarbij in de Prijs begrepen. WiDiPU verbindt zich ertoe aan

de Klant alle gegevens ter beschikking te stellen die nodig zijn om een nieuwe overeenkomst te onderhandelen en de Exit vlot te laten verlopen.

De Dienstverlener behoudt de eindverantwoordelijkheid over de Dienstverlening tot de datum waarop wordt gestopt met afname van Diensten onder deze Overeenkomst. WiDiPU kan een vermindering van het volume, van het verkeer of van het aantal Diensten dat, in voorkomend geval, tijdens zulke migratie ontstaat, niet inroepen om een verhoging van de Prijs of een verhoogd tarief toe te passen. De Klant blijft van de tarieven genieten zoals deze werden toegepast door WiDiPU voor de Exit en dit tot de afname van de laatste Dienst op het einde van de Exit.

Beëindiging doet geen afbreuk aan het recht van de Klant om volledige schadevergoeding en/of prijscorrecties te bekomen uit hoofde van de eerdere uitvoering van de Overeenkomst en/of uit hoofde van de beëindiging ervan.

16 Ontbinding en beëindiging

16.1 Ontbinding ingevolge wanprestatie

Onverminderd de mogelijkheid tot opzegging vastgelegd in artikel 15 en de overige rechten van de Klant ingevolge deze Overeenkomst, is de Klant door middel van een aangetekend schrijven gerechtigd om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk van rechtswege te ontbinden ten laste van WiDiPU indien WiDiPU (i) in gebreke blijft één of meerdere van de verplichtingen van de Overeenkomst na te leven en voor zover WiDiPU binnen een termijn van dertig Werkdagen geen correctieve maatregelen gestart heeft en/of (ii) drie maal in gebreke wordt gesteld door de Klant met betrekking tot dezelfde prestatie of hetzelfde Gebrek, ongeacht correctieve maatregelen en/of (iii) met betrekking tot de niet-naleving van een verbintenis, geen correctie tijdig doorvoert na ingebrekestelling.

16.2 Ontbinding ingevolge faillissement

Indien één der partijen onder curatele wordt gesteld of in staat van faillissement is, dan wel haar bedrijfsactiviteiten opschort dan zal de andere partij in deze omschreven gevallen het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang, bij aangetekende brief te ontbinden.

16.3 Gevolgen van de beëindiging

Onverminderd artikel 16.4, zal WiDiPU de Klant (i) alle documenten, rapporten, handleidingen, CD-ROMs, Materialen en alle Materialen die eigendom zijn van de Klant én (ii) die in het bezit zijn van WiDiPU, onvervuld teruggeven bij de opzegging, ontbinding of beëindiging van deze Overeenkomst om welke reden ook.

16.4 Bijstand gedurende laatste maand bij beëindiging

De taken te vervullen in het kader van de bijstand gedurende laatste maand van de Overeenkomst worden aangegeven in GETEKENDE OFFERTE. In ieder geval zal WiDiPU de Klant gedurende een periode van één maand bijstaan bij de overgang van de

Dienstverlening naar een toekomstige dienstverlener en zal WiDiPU de toekomstige dienstverlener bijstaan en voldoende informeren betreffende de Diensten. De Partijen zullen hieromtrent te goeder trouw gepaste commerciële afspraken maken. De Dienstverlener zal minstens vragen beantwoorden en assistentie verlenen, eventuele resterende Rapporten of documenten overhandigen en de gebruikte settings en configuraties in elektronisch formaat aan de Klant bezorgen.

17 Overmacht

Onder Overmacht wordt verstaan: oorlog, opstand, onlusten, volksbewegingen, stakingen, acties vanwege de burgerlijke of militaire overheden, embargo's en verlate aanleveringen.

18 Uitvoering en beheer van de Overeenkomst

De Dienstverlener verbindt zich ertoe in het kader van deze Overeenkomst een contactpersoon en vervanger aan te duiden die de formele contacten met de Klant over de uitvoering van de Overeenkomst zal onderhouden.

In ONDERTEKENDE OFFERTE wordt een lijst van personen of functies weergegeven die bevoegd zijn om de Klant te verbinden en/of die WiDiPU kunnen contacteren en bestellingen plaatsen. Partijen dragen er zorg voor dat deze lijst te gelegener tijd wordt geactualiseerd.

De lijst vermeldt in het bijzonder de namen en taken van de contactpersonen (en een vervanger) zoals hierboven vermeld, de teamleden en de spilfuncties die door WiDiPU worden ingezet in het kader van de Dienstverlening.

19 Indexatie

De dienstverlener heft jaarlijks het recht om de service fee te herzien op basis van het indexcijfer.

20 Bemiddelingsprocedure

Indien een betwisting of meningsverschil tussen de Klant en WiDiPU niet kan worden opgelost binnen een termijn van redelijke termijn, kan de meest gereede partij de betwisting of het meningsverschil voorleggen aan een deskundige, doch niet belanghebbende.

Indien deze deskundige niet tot een oplossing kan komen binnen een termijn van dertig kalenderdagen vanaf de voorlegging,

kan de betwisting of het meningsverschil definitief worden beslecht overeenkomstig de bepalingen van artikel 20.

21 Toepasselijk recht en bevoegdheid

Deze Overeenkomst wordt beheerst door het Belgisch recht en zal dienovereenkomstig worden geïnterpreteerd.

Elk geschil betreffende de geldigheid, de uitlegging of de uitvoering van deze Overeenkomst zal, mits naleving van de overeengekomen procedures tot minnelijke regeling zoals bepaald in de Bemiddelingsprocedure, definitief worden beslecht door de bevoegde rechtbanken.

22 Algemene bepalingen en slotbepalingen

22.1 Deelbaarheid

Indien één of meerdere bepalingen van onderhavige Overeenkomst ongeldig geacht of verklaard worden krachtens een wet, reglement of definitieve uitspraak van een bevoegde rechtbank, zullen de overige bepalingen hun kracht en draagwijdte ongewijzigd behouden.

De Partijen verbinden zich ertoe de ongeldige bepaling te vervangen door een nieuwe bepaling die zoveel als mogelijk de oorspronkelijke doelstellingen van de ongeldige bepaling kan bewerkstelligen.

22.2 Referenties

De klant staat toe zonder voorafgaande schriftelijke toestemming WiDiPU de mogelijkheid om de naam van de Klant op een seminaries, presentaties, presales trajecten, referentielijsten te vermelden.