

A. ALGEMENE VOORWAARDEN – CONTRACTUEEL KADER

1. KADEROVEREENKOMST

1.1.

De Klant wenst beroep te doen op Trustteam voor het leveren van IT-diensten, goederen en licenties. Ongeacht het voorwerp worden alle offertes, bestellingen en leveringen van goederen, diensten of licenties, alsook eventuele andere samenwerkingen tussen Partijen beheerst door onderhavige kaderovereenkomst onverminderd eventuele wijzigingen voorzien onder dit artikel, dit ongeacht het type goederen en/of diensten of de benaming ervan.

1.2.

Voor een goed begrip van partijen is het zo dat de kaderovereenkomst bij deze overeenkomst ten allen tijde van toepassing is tussen partijen op gelijke welke levering van goederen, diensten en/of licenties zelfs indien dit gebeurt zonder dat vooraf een bijzondere geschreven overeenkomst met verwijzing naar deze kaderovereenkomst wordt opgemaakt. Dit geldt tevens voor op heden lopende overeenkomsten die uitdrukkelijk onder toepassing van deze overeenkomst worden gezet met dien verstande dat termijn en prijs zoals op heden gelden niet worden aangetast.

De bijzondere voorwaarden voor specifieke diensten zoals gedefinieerd onder luik B van deze overeenkomst, zijn slechts van toepassing voor zover de Klant beroep doet op de specifieke dienst, aangeboden door Trustteam zoals gedefinieerd onder luik B die alsdan slechts van toepassing zijn op de relatie tussen Klant en Trustteam voor die specifieke dienst zodat deze niet kunnen toegepast worden op de levering van andere goederen of diensten. Beroep op een specifieke dienst kan blijken uit zowel uitdrukkelijk bestelling als uit feitelijke levering van de dienst in kwestie.

Indien de geleverde dienst naar aantal, capaciteit of op gelijk welk vlak wordt uitgebreid op vraag van de Klant is dit bindend voor de Klant naar de toekomst toe, zelfs indien de initiële bestelling voorziet in een lager aantal, kan de Klant vervolgens de afname niet eenzijdig opnieuw verminderen naar het initiële niveau.

1.3.

Bij strijdigheid of onverenigbaarheid tussen de diverse van toepassing zijnde voorwaarden, geldt volgende hiërarchie:

- Specifieke en afwijkende afspraken tussen Trustteam en Klant in een offerte, een bestelformulier of enig ander document;
- De Kaderovereenkomst
- De Factuurvoorwaarden van Trustteam

1.4.

Indien er aan Klant in het kader van deze Kaderovereenkomst diverse afzonderlijke goederen, diensten of licenties worden geleverd, zal het geheel aan rechten en plichten die uit elke bestelling met een afzonderlijk voorwerp voortvloeit, voor zijn interpretatie, geldigheid, uitvoering en beëindiging telkens worden beschouwd als een afzonderlijke overeenkomst in de zin van art. 1101 e.v. BW (in de Overeenkomstvoorwaarden 'Overeenkomst' genaamd). Zodoende zal onder meer de ongeldigheid of beëindiging van één of meerdere tussen Partijen gesloten Overeenkomsten niet automatisch de ongeldigheid respectievelijk beëindiging van de andere tussen Partijen gesloten Overeenkomsten met zich meebrengen en *vice versa* zelfs al vallen de onderscheiden overeenkomsten steeds onder toepassing van deze kaderovereenkomst. Dit geldt in het bijzonder voor elk tussen Partijen gesloten of aanvaard projectvoorstel, offerte of overeenkomst. Hetzelfde geldt voor elke contractuele relatie tussen Partijen die door afzonderlijke bijzondere voorwaarden wordt beheerst.

1.5.

Tenzij anders overeengekomen, heeft de overeenkomst tussen Partijen, in de mate waarin ze een dienstverlening tot voorwerp heeft, nooit een persoonsgebonden karakter en heeft Trustteam steeds het recht om de Aangestelde(n) waarop zij voor de uitvoering van de overeenkomst een beroep doet te vervangen door (een) andere Aangestelde(n) met eenzelfde kennisniveau en beroepservaring.

2. PRIJS EN MODALITEITEN VAN BETALING

2.1.

De prijs voor een specifieke goederen, diensten en licenties die door Klant worden besteld in het kader van deze Kaderovereenkomst, zullen steeds per bestelling / offerte worden afgesproken. Indien geen specifieke prijsafpraak wordt gemaakt wordt in regie gewerkt.

Wat tussenkomsten betreft die in regie gebeuren, gelden steeds de algemene tarieven op de meeste recente bestelling/offerte aan de Klant ongeacht of deze bestelling betrekking heeft op dienst die in regie wordt geleverd tenzij specifieke tarieven werden overeengekomen voor welbepaalde diensten. Indien geen tarieven werden gecommuniceerd geldt het principe van de partijbeslissing.

Ook wanneer dit niet uitdrukkelijk voorzien zou zijn in de bijzondere voorwaarden voor specifieke diensten, gelden alle meegedeelde of overeengekomen tarieven voor gelijk welke prestatie steeds enkel voor prestaties geleverd tijdens de Werkuren. Onder werkuren wordt begrepen, elke Werkdag, van maandag t.e.m. vrijdag van 8.30h tot 17.30h met uitzondering van feestdagen.

Prestaties op Werkdagen van 17.30h tot 22.00h en op zaterdag tussen 8.30h en 22.00h worden aangerekend aan 150% van het uurtarief. Prestaties op werkdagen en zaterdag van 22.00h tot 08.30h en op zon- en feestdagen worden aangerekend aan 200% van het uurtarief.

2.2.

Prijsafspraken worden steeds restrictief geïnterpreteerd. Tenzij uitdrukkelijk overeengekomen is support en onderhoud van specifieke diensten nooit inbegrepen in de prijs, deze worden alsdan enkel geleverd binnen de kantooruren. Dataconversie en/of overdracht van data bij beëindiging van de overeenkomst of om andere reden is evenmin inbegrepen in welkdanige prijs tenzij uitdrukkelijk overeengekomen. Meerwerken worden in regie aangerekend waarbij Trustteam desgevallend uitvoering van werken kan opschorten tot schriftelijk akkoord omtrent de uitvoering van meerwerken.

2.3.

Alle prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere belastingen of heffingen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in EURO en dient de Klant alle betalingen in EURO te voldoen.

2.4.

Bij gebreke aan specifieke afspraken kan Trustteam het tijdstip van facturatie zelf bepalen, met inbegrip van het aanrekenen van voorschotten of het vragen van integrale voorafbetaling. Alle facturen zijn betaalbaar binnen de 30 kalenderdagen na factuurdatum op rekening van Trustteam.

2.5.

Bij wanbetaling wordt, van rechtswege en zonder ingebrekestelling, intrest in rekening gebracht van 12% op het openstaand saldo vanaf de vervaldag. Daarnaast wordt een schadevergoeding in rekening gebracht van 10% op elk afzonderlijk factuursaldo met een minimum van 350 EURO en een maximum van 3.500 EURO. Dit geldt onverminderd het recht van Trustteam om de uitvoering van alle lopende overeenkomsten onder deze kaderovereenkomst te schorsen, slechts al slaat de wanbetaling op slechts één overeenkomst.

In geval van schorsing, die desgevallend een onderbreking van de dienstverlening en toegang tot systemen tot gevolg heeft, staat Trustteam niet in voor de gevolgen met inbegrip van de onderbreking van systemen, verlies van data en de kost van heropstart.

2.5. Compensatie vindt automatisch en zonder voorafgaande ingebrekestelling plaats in het geval van de opening van een insolventieprocedure, een beslag of enig ander geval van samenloop of openen van een insolventieprocedure in hoofde van één van de Partijen.

2.6.

Trustteam kan zijn betalingsvorderingen overdragen aan een derde. Desgevallend is art. 1690 BW van toepassing.

2.7. Indien een Contract een dienstverlening voor onbepaalde of jaarlijks hernieuwbare duur behelst, kan Trustteam de geldende prijzen en tarieven jaarlijks aanpassen aan het nieuwe indexcijfer (consumptieindex). Het toepassen van deze indexering gebeurt steeds op uitsluitend initiatief van Trustteam, die daartoe niet kan worden verplicht. De Klant heeft ter zake geen initiatiefrecht.

2.8 Onverminderd art. 2.5 heeft Trustteam het recht om, indien de levering van de Producten niet plaatsvindt op het moment van het sluiten van het Contract, of indien de levering van de Producten onderworpen is aan een periodieke betalingsverplichting, de aangegeven prijs te wijzigen indien één of meer van de samenstellende kostprijs-elementen wijzigen en in vergelijking met de overeengekomen prijs of tarief samen een verhoging van de kostprijs met zich meebrengen ten belope van minstens 30% (bijv. in geval van een prijsverhoging door een fabrikant of toeleverancier). In dat geval heeft Trustteam het recht om deze kostprijsstijging door te rekenen aan de Klant, op voorwaarde dat zij van haar intentie aan de Klant kennis geeft binnen 60 dagen na de kennisname van de kostprijsverhoging. Indien de kostprijsverhoging samengesteld is uit meerdere kostprijs-elementen, geldt als startpunt van de kennisgevingstermijn de kennisname door Trustteam van de kostprijsstijging die samen met de andere gestegen kostprijs-elementen een stijging van meer dan 30% tot gevolg geeft. De prijsverhoging is van toepassing op de betalingsverplichtingen die voortvloeien uit het Contract waarvoor de prijsaanpassing werd meegedeeld, en treedt in werking ná het verstrijken van de kennisgevingstermijn. Indien de Klant niet akkoord gaat met de meegedeelde prijsaanpassing overeenkomstig dit artikel, heeft de Klant het recht om binnen 30 dagen na de kennisgeving door Trustteam het Contract waarop de periodieke betalingsverplichting betrekking heeft schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing voor het eerst in werking zou treden.

3. EIGENDOMSVOORBEHOUD, RETENTIERECHT EN OPSCHORTING

3.1.

Alle aan de Klant geleverde Producten blijven de eigendom van Trustteam totdat alle bedragen die de Klant nog aan Trustteam verschuldigd is volledig zijn vereffend. Dit recht van Trustteam geldt eveneens indien de door Trustteam geleverde Producten reeds werden geïntegreerd of verwerkt met andere zaken, al dan niet toebehorend aan de Klant. Trustteam wijst er de Klant op dat vervreemding of wegmaking om welke reden dan ook strafrechtelijk wordt gesanctioneerd.

3.2.

Trustteam kan de in het kader van de overeenkomst van de Klant ontvangen goederen of voor de Klant gegenereerde of bestelde Goederen onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat de Klant alle aan Trustteam nog openstaande bedragen heeft voldaan.

4. DUUR

4.1.

Deze kaderovereenkomst wordt gesloten tussen Partijen voor onbepaalde duur.

De kaderovereenkomst is opzegbaar per aangetekend schrijven conform met inachtnaam van een opzeggingstermijn van 3 maanden. Samen met de beëindiging van de Kaderovereenkomst nemen ook alle diensten van **onbepaalde duur**, die aangegaan zijn in het kader van deze kaderovereenkomst, een einde na het verstrijken van de opzeggingstermijn.

4.2.

De overeenkomsten voor specifieke diensten gedefinieerd onder luik B worden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, aangegaan voor een termijn van 3 jaar, met aanvangsdatum vermeld op de eerste factuur voor de dienst in kwestie. Deze termijn wordt telkens stilzwijgend verlengd met een gelijke termijn bij gebreke aan opzeg per aangetekend schrijven te verzenden uiterlijk 3 maanden voor de einddatum. Deze opzeg heeft desgevallend enkel betrekking op de overeenkomst voor specifieke dienst vermeld in de opzeg.

4.3.

De opzegging van deze kaderovereenkomst blijft zonder gevolg voor de uitgevoerde leveringen van goederen of voor diensten of licenties die door Klant bij Trustteam werden besteld en die voor **bepaalde duur** zijn aangegaan. Voor deze laatste contractuele relaties blijft de afgesproken termijn gelden (of lopende verlenging) met dien verstande dat alsdan, ingevolge opzegging stilzwijgende verlenging is uitgesloten zodat de dienstverlening zonder verdere kennisgeving zal stopgezet worden op de einddatum van de lopende termijn. Tot zolang blijven alle toepasselijke bepalingen uit de kaderovereenkomst, en andere toepasselijk stukken van toepassing op de dienstverlening.

4.4.

Uitdrukkelijk ontbindend beding: Trustteam behoudt zich het recht voor om per aangetekend schrijven en zonder rechterlijke tussenkomst, noch voorafgaande ingebrekestelling, de overeenkomst met Klant te ontbinden lastens Klant ingeval Klant zich schuldig maakt aan een aan hem toerekenbare en zwaarwichtige tekortkoming van zijn verbintenissen in de meest ruime zin van het woord die voortvloeien uit de overeenkomst met Trustteam. Dit uitdrukkelijk ontbindend beding kan door Trustteam worden ingeroepen ingeval van volgende en niet-limitatief opgesomde wanprestaties in hoofde van Klant:

- Wanbetaling in hoofde van Klant;
- Miskenning van de vertrouwelijkheidsverbintenis
- Miskenning van het concurrentie- en afweringsverbod
- Miskenning van de intellectuele eigendomsrechten van Trustteam
- Niet respecteren van gebruiksbeperking
- Omzeiling van paswoorden, veiligheidssystemen en decompilatie
- Het verlenen van sublicenties en/of toestaan dat derden rechtstreeks of onrechtstreeks gebruik maken van de diensten van Trustteam verleend aan de Klant, doorgeven van paswoorden, of ander niet geautoriseerd gebruik van software, systemen of licenties
- Niet naleving van de wet in het algemeen of inbreuken inzake privacy
- Wijzigingen aanbrengen aan de software of pogingen daartoe

Trustteam kan naar keuze, hetzij de kaderovereenkomst en alle overeenkomsten onder de kaderovereenkomst ontbinden dan wel zich beperken tot ontbinding van de specifieke overeenkomst waarin het incident zich voordoet.

Ingeval Trustteam toepassing maakt van dit uitdrukkelijk ontbindend beding, is Klant gehouden om een bijkomende schadevergoeding gelijk aan de vergoedingen die Trustteam van de Klant mocht verwachten onder de overeenkomst die wordt ontbonden over de resterende lopende contractstermijn. Indien het gaat om vaste vergoedingen dan gaat het om de vaste vergoedingen over de resterende lopende contractstermijn, indien het gaat om variabele vergoedingen dan wordt dit bedrag pro rata bepaald op basis van de vergoedingen aan de Klant aangerekend tijdens het laatste jaar van de overeenkomst, of , indien de samenwerking minder dan een jaar loopt, de voorbije contractduur.

4.5.

Ongeacht de wijze van ontbinding van de overeenkomst – gerechtelijk of buitengerechtelijk – kunnen de gevolgen van de ontbinding tussen Partijen uitsluitend uitwerking hebben naar de toekomst toe, en blijven de reeds uitgevoerde verbintenissen in hoofde van Partijen onverkort bestaan (ontbinding *ex nunc*). Bedragen die Trustteam vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met reeds uitgevoerde en geleverde Producten en alle openstaande facturen worden bij ontbinding onmiddellijk opeisbaar onverminderd het recht voor Trustteam om alsnog alle bedragen verschuldigd tot op datum van ontbinding in rekening te brengen, buiten en boven de schade die zij lijdt ingevolge ontbinding.

5. AANSPRAKELIJKHEID

5.1.

De verbintenissen van Trustteam inzake het leveren van welkdanige diensten zijn steeds middelenverbintenissen. Trustteam kan geenszins garanderen dat de diensten ten allen tijde feilloos zullen werken en het gewenste resultaat zullen bereiken. Trustteam levert systemen, technologie en diensten van een gemiddeld beveiligingsniveau en performantie rekening houdend met de stand der techniek bij levering. De Klant kan slechts een hoger niveau van dienstverlening verwachten indien uitdrukkelijk overeengekomen.

5.2.

De Klant verklaart te weten en te aanvaarden dat IT-systemen het voorwerp kunnen uitmaken van bugs en defecten die niet onmiddellijk vaststelbaar zijn door Trustteam die er dan ook geen verantwoordelijkheid voor draagt en niet instaat voor de gevolgen ervan. De Klant aanvaardt door het ingebruiknemen van welkdanig systeem afdoende geïnformeerd en opgeleid te zijn om het systeem te gebruiken en te onderhouden. Daarnaast is het zo dat de goede werking van het systeem o.m. mee afhankelijk is van de bestaande systemen van de Klant (hard- en software), het gebruik en de bediening van het systeem door de Klant, het onderhoud, de data die verwerkt worden via het systeem en eventueel, rechtmatige of onrechtmatige tussenkomsten van derden (virussen, inbraken, hacking, fishing e.a.), waarvoor Trustteam geen

enkele aansprakelijkheid draagt en waaromtrent Trustteam, onder deze overeenkomst niet gehouden is enig nazicht of controle te doen.

De Klant zal steeds zelf instaan voor een afdoende back-up van zijn systemen en data, Trustteam kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor het verlies van data. In de mate dit niet zou worden aanvaard door rechtbanken dan is de aansprakelijkheid beperkt overeenkomstig artikel 5.3.

Trustteam draagt geen aansprakelijkheid voor stilstand van systemen omwille van onderhoud dan wel onbeschikbaarheid van systemen waarvoor derden instaan. In de mate de diensten van Trustteam betrekking hebben op het ter beschikking stellen van systemen of software van derden (bijv. Microsoft systemen) dan is de dienst van Trustteam beperkt tot het verschaffen en in stand houden van de toegang tot deze systemen of software zonder dat zij kan instaan of garantie biedt wat betreft de werking of beschikbaarheid van deze systemen. Trustteam zal nooit aansprakelijk zijn voor een gebrek of malfunctionie in deze systemen of software waarvan de oorzaak buiten Trustteam ligt.

5.3.

De aansprakelijkheid van Trustteam is steeds beperkt tot de directe schade, en een maximale vergoeding van de voor de overeenkomst effectief gefactureerde prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs bepaald op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) van het afgelopen jaar met een absoluut maximum van 125.000 EURO per schadegeval uit één overeenkomst onder deze kaderovereenkomst en 250.000 EURO voor het geheel aan schadegevallen uit de verschillende overeenkomsten onder deze kaderovereenkomst.

5.4.

Indirecte schade, waaronder niet limitatief worden begrepen: elke vorm van gevolg- schade, gederfde winst, financiële of commerciële verliezen, gemiste besparingen en/of automatisering, verhoging van algemene kosten, personeelskosten, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van vorderingen van afnemers van de Klant, schade verband houdende met het gebruik van door Trustteam aan de Klant gesuggereerde zaken, materialen of programmatuur van derden en schade die verband houdt met de inschakeling door de Klant van door Trustteam gesuggereerde leveranciers, schade door verstoring van de planning en verlies van cliënteel, verlies van een kans, verlies van data enz, is steeds uitgesloten.

5.5.

Indien nuttig of nodig voor de goede werking van de diensten kan Trustteam de internet- en datatoegang geheel of gedeeltelijk tijdelijk schorsen voor onderhouds- of andere interventies. Trustteam zal erover waken dat de schorsing van de dienstverlening niet langer duurt dan noodzakelijk. In de mate van het mogelijke zullen eventuele onderhoudswerkzaamheden buiten kantooruren plaatsvinden (met uitsluiting van eventuele kritische interventies). In elk geval zal Trustteam eventuele geplande schorsingen van haar dienstverlening die een effect zouden kunnen hebben op de diensten steeds voorafgaand aan de Klant meedelen. Een schorsing van de diensten van de Klant omwille van het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden, support of andere technische interventies, kan nooit als een fout in hoofde van Trustteam worden gekwalificeerd. Deze onderbreking onder dit artikel kan nooit als fout gelden en wordt niet meegerekend bij bepaling van de performantie van Trustteam evenmin als onderbreking ingevolge overmacht.

5.6.

De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Trustteam zoals vervat in dit artikel doen geen afbreuk aan afspraken terzake onder luik B of in andere specifieke afspraken die, in de mate ze een grotere beperking voorzien, primeren.

5.7.

Trustteam kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de handelingen in de meest ruime zin van het woord die zijn begaan door Klant haar Aangestelden. Deze exoneration in hoofde van Trustteam geldt ook voor opzet, zware fout of bedrog van de door Klant Aangestelden.

6. OVERMACHT

6.1.

Trustteam is niet gehouden tot uitvoering van haar verplichting, daaronder begrepen alle tussen Partijen overeengekomen garantieverplichtingen, indien die Partij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Volgende niet limitatief opgesomde zaken die als overmacht worden beschouwd geven Trustteam het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te verbreken, dan wel de uitvoering ervan te beëindigen of op te schorten zonder recht op schadevergoeding in hoofde van Klant: overheidsingrijpen dat de uitvoering van de overeenkomst met de Klant voor wie de levering is bestemd ernstig bemoeilijkt, dan wel onmogelijk maakt zoals bv. en niet limitatief opgesomd: wetswijzigingen, omstandigheden die het economisch leven ernstig ontwrichten zoals bv. en niet limitatief opgesomd: natuurrampen, of andere natuurfenomenen en pan- of epidemieën, aanslagen en oproer; stakingen bij Trustteam; hacking bij Trustteam of derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst door Trustteam ; onderbreking van bevoorrading; lock-out; vertraging in productie of transport; import- of exportbeperkingen; vergunningsissues; tussenkomen van derden met inbegrip van situaties zoals omschreven bij leveranciers van Trustteam NV; overmacht in hoofde van een toeleverancier van Trustteam, het niet behoorlijk nakomen van verplichtingen door toeleveranciers waarop Trustteam NV ingevolge uitdrukkelijk verzoek van de Klant een beroep doet, gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarop Trustteam ingevolge uitdrukkelijk verzoek van de Klant een beroep doet, elektriciteitsstoring, storing van het internet, storing van telecommunicatiefaciliteiten, oorlog en ernstige politieke onrust, werkbezetting, de onbeschikbaarheid van één of meer specifieke personeelsleden.

6.2.

Ingeval er zich een situatie van overmacht voordoet, is elke Partij ertoe gehouden de andere Partij in kennis te brengen omtrent het feit dat het voorwerp van de situatie van overmacht uitmaakt. Deze kennisgeving dient te gebeuren binnen een termijn van 3 kalenderdagen na ontdekking van het feit dat overmacht uitmaakt en dient te gebeuren per aangetekend schrijven.

6.3.

Indien een overmachtssituatie langer dan 30 kalenderdagen duurt, heeft elke Partij het recht om binnen de 5 dagen na het verstrijken van

voormelde termijn van 30 kalenderdagen de overeenkomst schriftelijk en per aangetekend schrijven te beëindigen. Deze termijn is voorgeschreven op straffe van verval van het recht om de overeenkomst te beëindigen ingevolge overmacht. Prestaties die door Trustteam reeds aan de Klant werden geleverd, zullen in verhouding worden gefactureerd aan de Klant. Voor het overige zullen Partijen elkaar niets meer verschuldigd zijn.

7. RISICO EN LEVERING

7.1.

Trustteam staat in voor zichtbare gebreken doch geeft geen enkele garantie voor verborgen gebreken, tenzij er tussen Partijen dienaangaande specifieke garantieverplichtingen werden overeengekomen in een door beide partijen ondertekende schriftelijke overeenkomst of indien er door de fabrikant dan wel softwareleverancier specifieke garantiebepalingen zijn onderschreven voor de verkochte goederen of software. In dat laatste geval geldt de garantie van de fabrikant dan wel softwareleverancier; de modaliteiten van eventuele fabrieksgaranties kunnen op eerste verzoek worden verkregen.

7.2.

Eventuele zichtbare gebreken dienen onmiddellijk bij levering te worden gemeld per aangetekend schrijven en dit hoogstens binnen drie werkdagen na levering. Na deze termijn wordt het gebrek geacht te zijn aanvaard.

7.3.

Alle door Trustteam meegedeelde of afgesproken tussentijdse of uiterste (oplever)data zijn louter indicatief en gelden steeds als streefdata, tenzij er in een door beide partijen ondertekende overeenkomst expliciet zou zijn overeengekomen dat de meegedeelde of afgesproken data een bindend en effectief karakter hebben.

7.4.

Trustteam is niet verantwoordelijk voor het niet halen van tussentijdse of uiterste (oplever)data wanneer dit het gevolg is van hetzij oorzaken die buiten zijn macht liggen en die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, hetzij een wijziging van de uitvoeringsmodaliteiten van de overeenkomst die door Partijen expliciet in een door beide partijen ondertekende overeenkomst werd overeengekomen, hetzij in geval van meerwerken dan wel wanneer de Klant nalaat tijdig informatie, documentatie, data, toegangen en/of benodigde hard- of software te voorzien. Bij vertraging veroorzaakt door de Klant wordt de leveringstermijn verlengd met een gelijke term als de vertraging meer een bijkomende termijn voor desorganisatie.

7.5.

In alle gevallen – dus ook indien Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk effectieve opleverdata zijn overeengekomen – is er pas voor het eerst sprake van een wanprestatie in hoofde van Trustteam ingevolge een overschrijding van tussentijdse of uiterste opleverdata nadat de Klant hem daarvoor per aangetekend schrijven uitdrukkelijk en schriftelijk in gebreke heeft gesteld en de mogelijkheid tot remediering heeft aangeboden. Deze ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming bevatten, teneinde Trustteam toe te laten om alle gepaste en noodzakelijke maatregelen te nemen en dit binnen een redelijke termijn.

7.6.

Indien in uitvoering van de overeenkomst tussen de Klant en Trustteam een bepaalde verbintenis dient te worden uitgevoerd op een zaterdag, zondag of wettelijke feestdag, dan wordt deze verbintenis tijdig uitgevoerd op de eerstvolgende werkdag. Hetzelfde geldt voor het verstrijken van termijnen die uit de overeenkomst voortspruiten. Deze bepaling geldt evenwel niet voor strikte interventietermijnen die desgevallend tussen Partijen schriftelijk zouden zijn overeengekomen, in het bijzonder in het kader van het Trustteam Support overeenkomst.

8. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

8.1.

De Klant draagt het risico van het gebruik, de toepassing, het onderhoud en het beheer in zijn organisatie van de door Trustteam geleverde Producten en systemen. De Klant zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de Goederen, tenzij dienaangaande tussen Partijen andere schriftelijke afspraken zouden zijn gemaakt. De Klant zal ten allen tijde zelf voorzien in een back-up van zijn data en systemen.

8.2.

Partijen erkennen dat het efficiënte verloop en resultaat van een dienstverlening inzake informatie- en communicatietechnologie in zeer belangrijke mate afhankelijk is van een correcte en tijdige onderlinge samenwerking. Om een efficiënte en correcte uitvoering van de overeenkomst door Trustteam mogelijk te maken zal de Klant Trustteam steeds tijdig alle nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle verzochte medewerking verlenen. De Aangestelden die de Klant daartoe inzet, dienen te beschikken over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.

8.3.

De Klant garandeert dat er op de aan Trustteam overgemaakte of bij Trustteam opgeslagen databestanden, (tekst, gegevens, databases, beeldmateriaal, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), documentatie of andere materialen, waaronder ontwerpmateriaal, geen rechten van derden rusten, minstens dat de Klant de voorafgaande en schriftelijke toestemming heeft bekomen van deze eventuele derde. Ingeval Trustteam in dit kader toch zou worden aangesproken door een derde in de meest ruime zin van het woord, dan verbindt Klant zich er toe om Trustteam hiervoor integraal te vrijwaren tegen alle aanspraken in de meest ruime zin van het woord vanwege derden.

9. INTELLECTUELE EIGENDOM

9.1.

Alle rechten van intellectuele eigendom op de door Trustteam ontwikkelde of geleverde Producten in de meest ruime zin van het woord en voorbereidend materiaal daarvan, of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, komen uitsluitend toe aan Trustteam, zijn eigen licentiegevers of zijn leveranciers.

De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die hem uitdrukkelijk zijn toegekend in de overeenkomst. Een aan de Klant toegekend gebruiksrecht is beperkt tot de overeengekomen licentievoorwaarden en is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar. De toegekende gebruiksrechten gelden uitsluitend voor persoonlijk gebruik door de Klant. Het is de Klant niet toegestaan om de Producten zelf te gaan verwerken of commercialiseren. Ingeval Klant deze verbintenis niet naleeft, dan is zij per inbreuk gehouden tot het betalen van een forfaitaire schadevergoeding gelijk aan 2 jaar vergoeding door de software voorwerp van de inbreuk aan de Klant werd aangerekend..

9.2.

Partijen kunnen uitsluitend schriftelijk afwijken van dit artikel in de mate waarin en voor zover een ruimere licentie of de overdracht van bepaalde intellectuele eigendomsrechten schriftelijk, uitdrukkelijk en specifiek wordt aangegaan. Indien Partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van een specifiek voor de Klant ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, enz. over zal gaan op de Klant, doet deze overdracht geen afbreuk aan het recht of de mogelijkheid van Trustteam om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, interfaces, algoritmen, broncodes, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden, enz. zonder enige beperking voor andere doeleinden en andere Klanten te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Trustteam kan bijgevolg voor zichzelf of voor een derde Producten ontwikkelen die identiek, soortgelijk of ontleend zijn aan de Producten die aan de Klant werden geleverd.

9.3.

Ook indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het Trustteam toegestaan om technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de Producten teneinde zijn rechten of een overeengekomen gebruiksbeperking te kunnen vrijwaren. Het is de Klant nooit toe- gestaan een dergelijke technische voorziening te verwijderen of te omzeilen.

10. VORDERINGEN

10.1.

Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat zij de eventuele vorderingen die voortvloeien uit een tussen hen gesloten Overeenkomst, slechts kunnen uitoefenen nadat en voor zover zij de andere Partij binnen de 4 weken per aangetekende brief of gerechtsdeurwaardersexploot in gebreke hebben gesteld. In zijn ingebrekestelling dient de ene Partij op gemotiveerde en gedetailleerde aan de andere Partij de geïsoleerde wanprestatie(s) te omschrijven alsook aan de andere Partij een laatste respijttermijn toe te kennen m.o.o. het zuiveren van deze wanprestatie(s). Deze respijttermijn dient minstens 4 weken te bedragen, tenzij hiermee elk nut zou worden ontzegd aan de gewenste remediëring van de wanprestatie(s), in welk geval de respijttermijn kan worden ingekort. Deze verplichte ingebrekestelling geldt niet voor de toepassing door Trustteam van het uitdrukkelijk ontbindend beding zoals hoger voorzien.

10.2.

Iedere contractuele of extra-contractuele vordering in rechte van Klant verjaart door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de geïsoleerde wanprestatie. Indien de wanprestatie duurzaam is, vangt voormelde termijn aan bij het ontstaan van de eerste wanprestatie.

10.3.

Indien de Klant Trustteam in vrijwaring roept omwille van aanspraken van derden heeft Trustteam het recht om de leiding van het geding te eisen. De Klant zal desgevallend de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Trustteam verlenen om zich voor rekening van de Klant tegen deze rechtsvorderingen te verweren.

Indien in rechte met kracht van gewijsde vaststaat dat de door Trustteam ontwikkelde Producten inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht, in het bijzonder doch niet beperkt tot een recht van intellectuele eigendom, of indien naar het oordeel van Trustteam een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, heeft Trustteam het recht, zonder dat dit als een erkenning van aansprakelijkheid zal worden aanzien te voorzien in een alternatieve oplossing. In de mate een redelijke oplossing wordt geboden vervalt elke aansprakelijkheid in hoofde van Trustteam.

10.4.

De Klant zal Trustteam vrijwaren voor alle aanspraken van derden in de meest ruime zin van het woord als gevolg van hetzij een gebrek in een goed of dienst dat door de Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit Producten, hetzij schade berokkend door de Klant aan andere Klanten van Trustteam NV. De Klant zal Trustteam vrijwaren voor alle aanspraken van derden in de meest ruime zin van het woord als gevolg van inbreuken door de Klant op (intellectuele eigendoms)rechten van deze derde.

11. BEVEILIGING EN PROGRAMMATOEGANG

11.1.

Indien Trustteam op grond van een overeenkomst tussen Partijen dient te voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging minstens beantwoorden aan eventuele door de wet opgelegde minimumvereisten, aan de stand van de techniek alsook aan de beveiligingsafspraken die tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Trustteam staat er nooit voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is noch garandeert zij een integraal sluitende beveiliging.

11.2.

De Klant behandelt de licentie-, toegangs- en/of identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze uitsluitend kenbaar aan de aangestelden vermeld. Trustteam kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor de schade of de kosten die het gevolg zijn van het gebruik of het misbruik begaan met de toegangs- of identificatiecodes, zelfs indien dit gebeurt buiten de wil van de Klant om, bijv. ingevolge diefstal of fishing bij de Klant.

12. VERTROUWELIJKHEID

12.1.

Partijen zorgen er voor, en maken zich sterk voor hun Aangestelden en elke derde op wie zij beroep doen voor uitvoering van de overeenkomst, dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens vertrouwelijk blijven en enkel gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst. Zij zullen er zich van onthouden om deze gegevens op gelijk welke manier, rechtstreeks of onrechtstreeks, openbaar te maken. Dit geldt in het bijzonder, doch is niet beperkt tot, die als 'vertrouwelijk' zijn gemerkt, alsook bedrijfsinterne documenten die betrekking hebben op zakengeheimen, commerciële strategieën en informatie, de identiteit van het Klantenbestand van de Klant, enz. Volgende limitatief opgesomde zaken worden niet als 'vertrouwelijk' beschouwd: informatie die afkomstig is van een derde en informatie die publiekelijk bekend is.

12.2.

Deze bepaling blijft van kracht tot 10 jaar na einde van de overeenkomst.

12.3.

Ingeval Klant of diens Aangestelden in de meest ruime zin van het woord de vertrouwelijkheidsclausule, zoals opgenomen in dit artikel, miskent, dient Klant per inbreuk een forfaitaire schadevergoeding van 5.000 EURO te betalen aan Trustteam.

13. NIET CONCURRENTIE – NIET AFWERVING

13.1.

Het is de Klant verboden om gedurende de duur van de samenwerking met Trustteam, evenals 24 maanden na het einde van deze samenwerking, direct of indirect te overeenkomsten af te sluiten met één of meerdere Aangestelden in de meest ruime zin van het woord van Trustteam, behoudens de voorafgaande, uitdrukkelijke en specifieke schriftelijke toestemming van Trustteam daartoe.

13.2.

De schade die Trustteam leidt bij een overtreding door de Klant van dit artikel wordt vastgelegd op de totale bruto vergoeding exclusief eventuele patronale lasten van de afgeworven Aangestelde gedurende een periode van 12 maanden voorafgaand aan de afwerving (of indien minder dan 24 maanden tewerkgesteld, 12 maanden gemiddelde bruto vergoeding), onverminderd het recht van Trustteam om de meer geleden schade te bewijzen en te vorderen.

13.3.

De Klant die geheel of gedeeltelijk concurrerende activiteiten uitoefent als Trustteam, of in dezelfde sector werkzaam is, zal tijdens alsook binnen een termijn van 24 maanden na de beëindiging of het verstrijken van de overeenkomst er zich van onthouden om het cliënteel van Trustteam direct of indirect te benaderen of af te werven i.h.k.v. concurrerende activiteiten in het Europa. Volgende niet-limitatief opgesomde hoedanigheden waarin Klant deze concurrerende activiteiten zou organiseren zijn eveneens niet toegestaan: werknemer, werkgever, bestuurder en zaakvoerder.

13.4.

Onder 'afwerpen' wordt de loutere dienstverlening in de meest ruime zin van het woord door de Klant verstaan, onder welke juridische samenwerkingsvorm ook. Bij een overtreding van deze verplichting wordt de schade in hoofde van Trustteam contractueel vastgesteld op het totaal van de in de voorbije 24 maanden aan het afgeworven cliënteel gefactureerde bedragen (excl. BTW).

13.5.

Voor de verboden omschreven in dit artikel dient onder de Klant eveneens alle met de Klant verbonden ondernemingen te worden begrepen voor wie de Klant zich sterk maakt.

13.6.

Ingeval de bepalingen uit dit artikel nietig zouden worden verklaard, worden deze vervangen door een bepaling die zoveel als mogelijk met het doel en de strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepaling overeenstemt, dit in het licht van wat wordt toegelaten in de meest recente rechtsleer en rechtspraak.

14. CORRESPONDENTIE EN TERMIJNEN

14.1.

Voor de uitvoering van de overeenkomst wordt onder 'schriftelijk' elk medium begrepen dat toelaat om de inhoud van de communicatie te materialiseren op een duurzame drager, in het bijzonder doch niet beperkt tot papieren documenten en e-mail.

14.2.

Alle correspondentie in uitvoering van de overeenkomst wordt aan Trustteam slechts geldig gericht aan Evolis 78 te 8500 Kortrijk, en voor de Klant aan diens maatschappelijke zetel. Correspondentie per gewone of aangetekende post wordt geacht te zijn ontvangen de derde werkdag na verzending.

15. BEWIJS

Registratie- en loggegevens van Trustteam gelden steeds als bewijs tussen partijen.

16. GDPR

In zoverre van toepassing in de relatie tussen partijen wordt een afzonderlijke verwerkersovereenkomst afgesloten.

17. EVENWICHTIGE OVEREENKOMST

Deze overeenkomst werd afgesloten tussen twee partijen op gelijke voet zonder dat een partij zich in een machtspositie bevindt. In de mate bepaalde clausules onevenwichtig voorkomen is dit mee verrekend in de prijs die wordt overeengekomen tussen partijen.

18. NIETIGHEID

Indien enige bepaling van de kaderovereenkomst nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de kaderovereenkomst onverminderd van kracht blijven. Trustteam en de Klant zullen in dat geval in overleg de nietige bepaling vervangen door een bepaling die zoveel als mogelijk met het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen overeen- stemt.

19. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDHEID

De overeenkomst tussen Trustteam en de Klant worden uitsluitend beheerst door het Belgische recht. De toepassing van het V.N.-Verdrag van Wenen 11 april 1980 inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken. In geval van geschil zijn enkel de rechtbanken te Kortrijk bevoegd.

B. BIJZONDERE VOORWAARDEN – SPECIFIEKE DIENSTEN

- CONNECTIVITY

1. ALGEMEEN

1.1.

Deze Bijzondere voorwaarden Connectivity zijn van toepassing op alle door Trustteam geleverde diensten inzake toegang van de Klant tot:

- het internet;
- zijn overige bedrijfsites voor dewelke hij ook een Overeenkomst inzake Connectivitydiensten heeft gesloten;
- de Connect & Work diensten,.
- Naar de diensten die Trustteam levert inzake internettoegang en data connectiviteit wordt hierna verwezen onder de noemer 'Connectivitydiensten'.

2. DIENSTVERLENING – PERFORMANTIE

2.1.

Trustteam geeft geen enkele garantie inzake toegang tot het internet, download- en upload- snelheid, doch zal zich inspannen teneinde aan de Klant de gemiddelde toegang en snelheid te leveren die gangbaar is in de praktijk, in het bijzonder in het licht van de overige bij Trustteam bestelde diensten en die beschikbaar is op de locatie van de Klant. Indien de Klant bijzondere noden heeft inzake download- en uploadsnelheid zal hij dit schriftelijk melden aan Trustteam en zullen Partijen samen naar een oplossing zoeken. Hiervan wordt tussen partijen een schriftelijke en door beide ondertekende overeenkomst opgesteld. Trustteam draagt in elk geval geen verantwoordelijk voor problemen inzake toegang en snelheid waarvan de oorzaak bij derden ligt, zelfs al gaat het om contractanten van Trustteam.

2.2.

De beperkingen inzake dataverkeer zijn afhankelijk van de afgenomen Connectivity diensten. Afhankelijk van de noden van de Klant en het gebruik van de Connectivity diensten kan het noodzakelijk zijn om in te schrijven op een performanter type Connectivity dienst. In ieder geval is de Klant gehouden om de Connectivity diensten op een aanvaardbare, redelijke manier te gebruiken en uitsluitend voor de uitbating van zijn onderneming(en). Indien excessen – die worden vermoed indien het dataverbruik meer dan 100% boven het gemiddelde van gelijkaardige ondernemingen ligt – zouden worden vastgesteld, zal Trustteam in contact treden met de Klant om het niet-conforme gebruik van de Connectivitydiensten te bespreken en een oplossing te zoeken. Hiervan wordt tussen partijen een schriftelijke en door beide ondertekende overeenkomst opgesteld.

3. WIJZIGING VAN HET DIENSTNIVEAU

De Klant erkent dat de dienstenniveaus die Trustteam aanbiedt inzake beschikbaarheid van de internettoegang integraal afhangen van de garanties die zij zelf geniet bij haar leverancier-telecomprovider. De Klant aanvaardt dan ook dat de voormelde dienstenniveaus, in het bijzonder wat de beschikbaarheidspercentages betreffen, in de toekomst zouden kunnen aangepast worden in de mate waarin de leverancier-telecomprovider van Trustteam andere percentages zou gaan hanteren. Bij die omstandigheid zal Trustteam de Klant daar onverwijld van op de hoogte brengen. Indien ingevolge een omstandigheid beschreven de beschikbaarheidspercentages met meer dan 25%

zou wijzigen, dan heeft de Klant het recht om de overeenkomst zonder opzegtermijn en kosteloos te beëindigen per aangetekend schrijven.

- WEBDEFENDER

1. ALGEMEEN

1.1.

Deze Bijzondere voorwaarden Webdefender zijn van toepassing op alle door Trustteam geleverde diensten inzake firewall en netwerk-beveiliging.

1.2.

Naar de diensten die Trustteam levert inzake firewall en netwerk- beveiliging wordt hierna verwezen onder de noemer 'Webdefender diensten'.

2. DIENSTVERLENING EN PERFORMANTIE

2.1.

In uitvoering van deze Overeenkomst zal Trustteam aan de Klant de noodzakelijke hardware en softwarelicenties ter beschikking stellen voor het type Webdefender omschreven in de overeenkomst c.q. afzonderlijke offerte/bestelformulier, voor een externe netwerkbeveiliging van het bedrijfsnetwerk van de Klant.

2.2.

Zowel de hardware als de softwarelicenties worden aan de Klant geleverd op basis van een huurformule waarvoor de Klant aan Trustteam een jaarlijks bedrag betaalt, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, en dit onverminderd een eventuele eenmalige installatiekost. In de prijs voor de Webdefender-diensten zitten maximum vijf configuratieaanpassingen per jaar.

2.3.

Trustteam zal aan de Klant hardware en softwarelicenties leveren die voorzien in een gemiddelde beveiligingsniveau conform de in de sector geldende normen en aangepast zijn aan de huidige stand van de techniek. Indien de Klant een hoger niveau van bescherming wenst dient hij dit schriftelijk te melden aan Trustteam waarna voor de Klant desgevallend een oplossing op maat kan worden aangeboden. Hiervan wordt tussen partijen een schriftelijke en door beide ondertekende overeenkomst opgesteld.

- CONNECT & WORK

1. DEFINITIES

- Account: de voor de Klant op het Connect & work systeem gereserveerde omgeving die toelaat aan de Aangestelden van de Klant om op het Connect & work- systeem in te loggen, er Gegevens en andere data op te verwerken en te bewaren en deze via de Connect & worksoftware te consulteren en verwerken.
- Back-up diensten: alle door Trustteam geleverde diensten met het oog op het systematisch en op frequente tijdstippen nemen van reservekopieën van de op de Account bij Trustteam opgeslagen informatie, waaronder bestanden en databasegegevens.
- Capaciteit: het geheel van de overeengekomen eigenschappen waaraan het gebruik van de Connect & workdiensten onderworpen is, in het bijzonder doch niet beperkt tot het aantal simultane gebruikers, schijfruimte, bandbreedte (up- load en download), dataverkeer, toegelaten downtime (zijnde de maximale termijn over een bepaalde periode gedurende welke een storing in de beschikbaarheid van de webpagina's of website(s) als toegestaan wordt beschouwd), maximale systeembelasting, databaseomvang, enz.. Deze zijn desgevallend verder gedetailleerd in een Service Level Agreement.
- Gebruiker: de Aangestelde in de meest ruime zin van het woord die via de Account van de Klant gebruik maakt van de door Trustteam geleverde Connect & workdiensten.
- Gegevens: alle persoonsgegevens die de Klant via zijn Account op het Connect & worksysteem verwerkt.
- Connect & worksoftware: het geheel aan client- en serversoftware die noodzakelijk is om de Klant toe te laten om via het internet de Account te raadplegen en te gebruiken, met uitsluiting van de operationele Software die de Klant aanwendt bij het gebruik van zijn Account, in het bijzonder doch niet beperkt tot besturingssystemen, serversoftware en desktopapplicaties zoals Microsoft Office, ERP-pakketten, enz.
- Connect & worksysteem: de IT-infrastructuur van Trustteam waarmee de Connect & workdiensten worden uitgevoerd en de Account aan de Klant ter beschikking wordt gesteld.

2. ALGEMEEN

2.1.

Deze Bijzondere voorwaarden Connect & work zijn van toepassing op alle door Trustteam geleverde diensten inzake Connect & work

2.2.

De Capaciteit waarover de Klant zal beschikken, in het bijzonder het aantal gebruikers die van de dienstverlening gebruik mogen maken, wordt tussen Partijen per offerte / bestelformulier schriftelijk overeengekomen.

2.3.

In de door Trustteam geleverde Connect & workdiensten zit een gebruikslicentie voor de Connect & worksoftware begrepen. De Software die de Klant evenwel nodig heeft om zijn bedrijfsvoering te voeren, in het bijzonder, doch niet beperkt tot besturingssystemen, serversoftware en desktopapplicaties zoals Microsoft Office, boekhoudpakketten, administratiesoftware, CRM-pakket- ten,

productiesoftware, enz., behoren niet tot het voorwerp van deze overeenkomst en zijn niet in de prijs voor de Connect & werkdiensten inbegrepen. Daartoe zal de Klant, al dan niet via Trustteam, de nodige licenties aanschaffen per afzonderlijke overeenkomst. De Klant zal steeds de licentiebeperkingen op deze soft- ware strikt naleven. Ingeval Klant deze verbintenissen niet nakomt, kan Trustteam gebruik maken van het uitdrukkelijk ontbindend beding zoals voorzien in Luik A.

3. DIENSTVERLENING

3.1.

De Account staat geherbergd op een Connect & worksysteem waarop meerdere gebruikers een account hebben. Enkel indien dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen, zal de Account geheel of deels ter beschikking worden gesteld op een specifiek voor de Klant gereserveerde verwerkingseenheid (zogenaamde dedicated server).

3.2.

Alle Capaciteit die de Klant binnen een bepaalde periode niet aanwendt, zoals resterend dataverkeer en niet geactiveerde gebruikerstoegangen, is niet cumuleerbaar en/of overdraagbaar naar een volgende periode en geeft geen aanleiding tot enige compensatie of teruggave door Trustteam.

3.3.

Tenzij uitdrukkelijk overeengekomen en in de mate de Klant voldoende informatie heeft is Trustteam niet aansprakelijk indien de diensten niet geschikt zijn voor een bijzonder en specifiek doel.

3.4.

Trustteam garandeert niet dat alle Software foutloos en zonder onderbrekingen zal werken op het Connect & worksysteem, noch alle Hardware compatibel zal zijn of foutloos en zonder onderbrekingen zal werken met het Connect & worksysteem. Wel kan de Klant een lijst van gecertificeerde software en hardware voor het Connect & worksysteem op eerste verzoek verkrijgen.

4. GEBRUIKSBEPERKINGEN

4.1.

Het is de Klant niet toegestaan om de overeengekomen Capaciteit te overschrijden, in het bijzonder door de Connect & werkdiensten te laten gebruiken door meer Gebruikers dan toegestaan. Eventuele overschrijding van de overeengekomen Capaciteit kan door Trustteam aan de Klant naar evenredigheid worden doorgerekend aan de gebruikelijke tarieven, met een eventuele verhoging van maximaal 200%. Trustteam heeft het recht om de Connect & worksoftware zo te parametriseren dat een overschrijding van de Capaciteit door de Klant technisch onmogelijk wordt, zonder dat hierdoor enige aansprakelijkheid in hoofde van Trustteam kan ontstaan.

4.5.

Trustteam, zijn leverancier(s) of de producent van de Connect & worksoftware, hebben, indien zij rechten kunnen doen gelden op de aangewende software, steeds het recht om technische maatregelen te nemen tegen onrechtmatig gebruik van de Software zonder dat Klant Trustteam hiervoor aansprakelijk kan stellen.

4.6.

Het is de Klant ten stelligste verboden om de technische voorzieningen die bedoeld zijn om de diensten of de Account te beschermen, te verwijderen of te omzeilen. Ingeval Klant deze verbintenissen niet nakomt kan Trustteam de overeenkomst zonder ingebrekestelling en met onmiddellijke ingang beëindigen onverminderd het recht op schadevergoeding.

5. BEHEER VAN DE ACCOUNT

5.1.

Uitsluitend de Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van enerzijds zijn Account en anderzijds de Hardware waarmee hij zich toegang verschaft tot zijn Account, inclusief mobiele toestellen zoals smartphones of tablets. Onder gebruik worden alle handelingen in de meest ruime zin van het woord begrepen noodzakelijk voor de invoer en opslag van gegevens en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet.

5.2.

De Klant is verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door de Gebruikers van de Account, ongeacht of deze Gebruikers in een gezagsverhouding tot Klant staan.

5.4.

Het transport en de overdracht van de door de Klant in de Account in te brengen gegevens, op welke wijze ook, gebeuren steeds op risico van de Klant, ook indien het transport en de overdracht geheel of deels door Trustteam zou worden verzorgd. De Klant zal steeds instaan voor afdoende back-up.

6. BESCHIKBAARHEID VAN HET CONNECT & WORKSYSTEEM

6.1.

Trustteam garandeert een 99,5% beschikbaarheid van het Connect & worksysteem op kwartaalbasis en aan de hand van de door de Klant gemelde incidenten. Indien de beschikbaarheid op kwartaalbasis lager zou zijn, heeft de Klant recht op een forfaitaire schadevergoeding die per kwartaal wordt bepaald als een percentage van de door Trustteam gefactureerde bedragen voor de Connect & werkdienst over het voorbij kwartaal. Deze percentages bedragen:

Percentage	Forfaitaire schadevergoeding
> 99,5%	Geen schadevergoeding
99,49% → 98,50%	1%
98,49% → 97,50%	2%
97,49% → 96,50%	3%
96,49% → 95,50%	4%
< 95,49	5%

Voor berekening van de beschikbaarheid gelden enkel de incidenten die werden gemeld binnen de 3 dagen nadat ze zich hebben voorgedaan en wordt abstractie gemaakt van onbeschikbaarheid ingevolge onderhoud, herstel of nuttige interventies door Trustteam, desgevallend in het kader van andere diensten. De forfaitaire schadevergoeding wordt gecompenseerd op de eerstvolgende factuur. Indien de periode van dienstverlening minder is dan een kwartaal wordt de beschikbaarheid over de volledige termijn in aanmerking genomen.

6.2.

De Klant erkent uitdrukkelijk dat de forfaitaire schadevergoeding uit art. 6.1 het enige verhaal is waarop hij aanspraak kan maken en alle schade dekt ingevolge de eventuele onbeschikbaarheid van het Connect & worksysteem. De Klant ziet aldus expliciet af van het recht om de eventuele meer geleden schade te verhalen op Trustteam en doet hierbij expliciet afstand van recht.

6.3. De Klant erkent uitdrukkelijk dat de forfaitaire schadevergoeding bepaald in art. 6.1 enkel verschuldigd kan zijn indien de onbeschikbaarheid van de Connect & workdiensten te wijten is aan het Connect & work- systeem zelf en niet in geval van overmacht.

7. SOFTWARE GEÏNSTALLERD OP DE ACCOUNT EN DE CONNECT & WORKSOFTWARE

7.1.

Trustteam garandeert niet dat het Connect & worksysteem volledig foutloos en automatisch met alle soorten of nieuwe versies van Software, in het bijzonder doch niet beperkt tot besturingssystemen, zal werken. Trustteam heeft dienaangaande enkel de verplichting om de compatibiliteit van de door Trustteam gecertificeerde Software op het Connect & worksysteem te garanderen. Dit betreft een middelenverbintenis. Trustteam kan steeds de ondersteuning voor oudere versies van een Software stopzetten.

7.2.

Trustteam staat er niet voor in dat de verleende Connect & workdiensten foutloos werken in samenhang het Systeem van de Klant. Eventuele werkzaamheden om het Systeem van de Klant ondanks gekende problemen toch te laten werken in samenhang met de Connect & workdiensten, zijn steeds op kosten van de Klant en zonder enige garanties van Trustteam.

7.3.

De rechten van de Klant onder deze overeenkomst beperken zich tot het gebruik van het Connect & worksysteem. De Klant heeft niet het recht om Software te verwijderen, te installeren, te verplaatsen, toe te voegen of in te stellen. Trustteam kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld indien Klant alsnog zou overgaan tot verwijdering, installatie, verplaatsing, toevoeging of instelling van Software en hierdoor onderhavig artikel schendt.

7.4.

De licentie op de Connect & worksoftware wordt aan de Klant als standaarddienst geleverd. De Klant is voldoende op de hoogte is van eigenschappen, functionaliteit en werking van de Connect & worksoftware, en aanvaardt deze Connect & worksoftware in de staat waarin ze zich op het moment van het sluiten van de overeenkomst bevinden, met uitsluitend de standaard eigenschappen en functionaliteiten. De Klant heeft geen toegang tot de administratie van de Connect & worksoftware.

8. SPECIFIEKE NODEN EN WIJZIGINGEN VAN HET SYSTEEM

Indien de bedrijfsvoering van de Klant specifieke eisen naar dienstverlening toe behoeft of onderhevig is aan specifieke risico's, zal de Klant de gegevens en informatie daaromtrent schriftelijk aan Trustteam verstrekken. Op basis van deze informatieverstrekking zal Trustteam, indien gevraagd door de Klant, haar medewerking verlenen teneinde de nodige maatregelen te implementeren om indien mogelijk aan deze behoeften en/of risico's tegemoet te komen. Deze tussenkomsten worden door Trustteam aangerekend in regie.

9. BACK-UPDIENSTEN

9.1.

Trustteam zal een back-up nemen van de Account van de Klant op volgende tijdstippen en met volgende frequentie:

Frequentie	Periode back-up	Locatie	Bewaartermijn
Iedere werkdag	Incrementele back-up (=back-up van de bestanden en gegevens die sinds de vorige back-up zijn veranderd)	Server	Dag
Weekend	Back-up van alle incrementele back-uppunten van de voorbije werkweek	Server	4 weken (=20 referentiepunten)
Weekend	Back-up van alle incrementele back-uppunten van de voorbije werkweek	Tape	8 weken (=40 referentiepunten)
Semestrieel	Full back-up (in de loop van januari en juli)	Tape	Tot volgende back-up

9.2.

Het terugzetten van de back-up na of ingevolge een incident, neemt één (1) werkdag in beslag indien de back-up vanop de server moet worden teruggezet en 2 (twee) werkdagen indien de back-up vanop tape moet worden teruggezet. Trustteam zal alleszins pogen om deze termijn zo kort als mogelijk te houden. Voor deze periode kan de Klant nooit enige schadevergoeding vorderen van Trustteam, daar dit een middelenverbintenis betreft.

9.3.

Indien de Klant geconfronteerd wordt met een incident dat mogelijks aanleiding zal geven tot het terugzetten van een back-up, zal de Klant dit zo snel als mogelijk en uiterlijk binnen de 3 kalenderdagen na ontdekking melden aan Trustteam. De Klant erkent dat een snelle melding primordiaal is om te vermijden dat bepaalde back-ups ná de bewaartermijn zouden verloren gaan.

9.4.

Trustteam zal de back-up behandelen en bewaren als een goed huisvader, met inachtneming van de toepasselijke wettelijke bepalingen. De back-up diensten onder deze overeenkomst hebben betrekking op back-up van diensten voor data van de Klant op de systemen van Trustteam aldaar aanwezig enkel in het kader van de Connect & Work diensten terwijl de back-up diensten onder de specifieke dienst back-up en back-up Controle betrekking hebben op data op de systemen van de Klant bij de Klant alsook voor Online Back-up.

- SUPPORT

1. DEFINITIES

- Hardware: Voor de uitvoering van de specifieke dienst Support wordt de term Hardware beperkt tot alle IT-apparatuur die bij Klant is geïnstalleerd of in het Trustteam datacenter en die opgenomen is in de lijst als bijlage bij de overeenkomst.
- Incident: elk probleem dat ertoe leidt dat één of meerdere Aangestelden van de Klant de Hardware of Standaardsoftware niet meer kunnen gebruiken, hetzij geheel, hetzij deels.
- IMAC: de afkorting van Install (installeren van Software), Move (verplaatsen van Hard- en Software), Add (het uitbreiden van de Hard- en Software) en Change (het wijzigen van de Hard- en Software).
- On Site Support: het bieden van Supportdiensten ter plaatse bij de Klant.
- Remote support: het bieden van Supportdiensten vanop afstand, hetzij door telefonisch contact of contact via internet met het oog op het oplossen van een probleem of het beantwoorden van vragen.
- Standaardsoftware: commercieel verkrijgbare 'off the shelf' Software van Microsoft, zowel serversoftware als clientsoftware (= op laptops, desktops, enz.). Specifieke Software of maatwerk vallen hier nooit onder.
- Specifieke Software: alle Software andere dan Standaardsoftware. Dit betreft o.m. boekhoud, administratie, CRM-, productie-, enz. software of op maat van de Klant gemaakte Software.
- Supportdiensten: de diensten zoals omschreven in deze overeenkomst voor een specifieke dienst.
- Supportnummer: het telefoonnummer +32 56 23 46 00 of elk ander door Trustteam opgegeven nummer.
- Trustteamdiensten: specifieke dienstverlening van Trustteam, in het bijzonder Connectivitydiensten, Webdefenderdiensten, Connect& Work Hosteddiensten, back-updiensten, housingdiensten, enz.

2. ALGEMEEN

2.1.

Deze Bijzondere voorwaarden Support zijn van toepassing op alle door Trustteam geleverde diensten inzake onderhoud en support, in het bijzonder doch niet beperkt tot ondersteuning inzake het Systeem van de Klant, de Connect & work , de Connectivitydiensten en/of de Back-up diensten.

2.2.

Trustteam levert in het kader van deze overeenkomst, hetzij via On Site Support, hetzij via Remote Support aan de Klant:

- interventie bij Incidenten;
- het zoeken naar oplossingen voor Incidenten en het implementeren van de eventuele oplossingen;
- het beantwoorden van vragen met betrekking tot Standaardsoftware en Trustteamdiensten via On Site Support of Remote Support.

2.3.

De Hardware of Trustteamdiensten waarop de supportdiensten betrekking hebben – het Systeem van de Klant (deels of geheel), Connect & workdiensten, Connectivitydiensten of andere – wordt uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk overeengekomen. Trustteam dient enkel support te bieden voor de limitatief opgesomde: Hardware, Software of Trustteamdiensten die expliciet in de overeenkomst met de Klant zijn voorzien.

2.4.

Het verrichten van IMAC-diensten, programmatie en ontwikkeling, dataconversie en ondersteuning inzake Specifieke Software behoren niet tot de Supportdiensten. Dergelijke tussenkomsten gebeuren steeds in regie.

3. SUPPORT

3.1.

Trustteam staat er niet voor in dat de Hardware, Software of Trustteamdiensten steeds zonder onderbreking zullen werken of dat de gemelde incidenten tijdig of effectief worden of kunnen worden opgelost. De Klant erkent bovendien dat incidenten eveneens hun oorzaak kunnen vinden in hardware, software of handelen van derden waarvoor Trustteam niet kan instaan (bijv. gebreken aan Standaardsoftware). Bijgevolg kan Trustteam evenmin garanderen dat de geboden antwoorden en ondersteuning volledig zullen zijn, noch dat de problemen die de Klant

ondervindt effectief of volgens de inzichten van de Klant kunnen worden opgelost. De Klant staat steeds zelf in voor afdoende back-up van zijn gegevens. De Klant verklaart te weten dat de dienstverlening onderbreking van andere diensten tot gevolg kan hebben zonder dat dit Trustteam kan aangerekend worden.

3.2.

Voor het bieden van Supportdiensten inzake Hardware, Standaardsoftware en Trustteamdiensten gelden onderstaande richttijden. Met 'Reactietijd' wordt bedoeld de termijn waarbinnen Trustteam aan de Klant een eerste reactie dient te communiceren m.o.o. op het vastleggen van verdere afspraken voor de gewenste interventie. Met 'Interventietijd' wordt bedoeld de termijn waarbinnen Trustteam de Supportdiensten dient te leveren. Vastgestelde prijzen en interventietermijn gelden enkel tijdens de werkuren.

Impact	Incidentniv. 4	Incidentniv. 3	Incidentniv. 2	Incidentniv. 1
Alle gebruikers	Interventiecat. 1	Interventiecat. 2	Interventiecat. 3	Interventiecat. 4
Substantieel deel gebruikers (>= 20% v/h personeel)	Interventiecat. 2	Interventiecat. 3	Interventiecat. 4	Interventiecat. 4
Eén of enkele gebruiker(s)	Interventiecat. 3	Interventiecat. 4	Interventiecat. 4	Interventiecat. 5

De toepasselijke incidentniveaus zijn:

Incidentniveau	Omschrijving
4	Aangestelde(n) kan / kunnen niet meer werken
3	Aangestelde(n) kan / kunnen bepaalde belangrijke functies niet uitvoeren
2	Aangestelde(n) kan / kunnen bepaalde minder belangrijke functies niet uitvoeren
1	Incident maar aangestelde(n) kan / kunnen nog werken

De toepasselijke interventiecategorieën zijn:

Interventiecategorie	Reactietijd	Interventietijd	Escalatie	Status rapportage
1	< 30 min.	< 6 uur (excl. terugzetten data / server)	n.v.t.	Ieder uur
2	< 1 uur	< 8 uur	Na 2 uur > int. cat. 1	Iedere 2 uur
3	< 2 uur	< 16 uur	Na 8 uur > int. cat. 2	Iedere 4 uur
4	< 4 uur	< 24 uur	Op afspraak	Op afspraak
5	< 4 uur	< 48 uur	Op afspraak	Op afspraak

3.4.

Indien Trustteam de bovenstaande Reactie- en Interventietijden ten belope van 95% niet haalt, heeft de Klant recht op een forfaitaire schadevergoeding die per kwartaal wordt berekend aan de hand van een percentage van de voor dat kwartaal gefactureerde bedragen voor de Onderhoudsdiensten. Deze percentages bedragen:

Percentage	Forfaitaire schadevergoeding
> 95%	Geen schadevergoeding
94,99% → 94%	1%
93,99% → 93%	2%
92,99% → 92%	3%
91,99% → 91%	4%
< 90,99	5%

Het percentage aan interventies die plaatsvonden binnen de overeengekomen Reactie- en Interventietijden wordt op kwartaalbasis berekend aan de hand van de door Klant gemelde incidenten die op de manier waarop zij volgens Trustteam moeten worden gemeld en uiterlijk binnen de 3 kalenderdagen na ontdekking van het incident. Ook de eventueel verschuldigde forfaitaire schadevergoeding wordt per kwartaal berekend, in de maand volgend op het betrokken kwartaal. De eventuele aan de Klant toekomende schadevergoeding zal worden gecompenseerd met de eerstvolgende factuur van Trustteam.

3.5.

De Klant erkent uitdrukkelijk dat de forfaitaire schadevergoeding de maximale schadevergoeding is waarop hij aanspraak kan maken en alle schade dekt ingevolge het niet halen van de bovenstaande Reactie- en Interventietijden. De Klant heeft niet het recht om de eventuele meer geleden schade te verhalen op Trustteam en doet hierbij expliciet afstand van recht.

4. MELDING VAN INCIDENTEN

4.1.

Indien de Klant met een Incident wordt geconfronteerd die onder de supportdiensten valt, zal de Klant dit uiterlijk binnen de 3 kalenderdagen na ontdekking van het incident rapporteren aan Trustteam via de daartoe bestemde kanalen (zie <http://www.trustteam.be/nl/diensten/support>) of het Supportnummer. In geen geval kan Trustteam aansprakelijk worden gesteld voor laattijdigheid van support indien Klant deze meldingstermijn niet naleeft.

4.2.

Trustteam kan in het kader van een goede dienstverlening bepalen dat slechts één of meerdere van de Aangestelden in de meest ruime zin van het woord van de Klant Incidenten aan Trustteam kunnen melden. Trustteam heeft het recht om tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Hardware of Software aan te brengen met oog op de oplossing van het Incident.

4.3.

Aan de Klant zullen Supportdiensten worden geleverd binnen de kantooruren. De Klant kan buiten de kantooruren de Supportdiensten activeren, mits betaling van de "24x7 Fee", evenwel gelden dan aangepaste tarieven.

5. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

5.1.

Indien Supportdiensten betrekking hebben op Hardware, verbindt de Klant er zich toe om in het kader van deze overeenkomst het volledige onderhoud en de ondersteuning van alle Hardware en Standaardsoftware in zijn bezit exclusief toe te vertrouwen aan Trustteam. Ingeval Klant deze verbintenissen niet nakomt, kan Trustteam gebruik maken van het uitdrukkelijk ontbindend beding onder Luik A. Wat Specifieke Software betreft, kan de Klant wel steeds een beroep doen op derden.

5.2.

De Klant zal er zich van onthouden om een derde-leverancier werkzaamheden te laten verrichten aan het Systeem of de Trustteamdiensten, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk tussen Partijen overeengekomen.

5.3.

De Klant zal aan Trustteam, voor de uitvoering van de Supportdiensten, op eerste verzoek toegang verschaffen tot het Systeem, alsook tot de gegevens die Trustteam nodig acht voor de uitvoering van de Supportdiensten. Trustteam heeft het recht om zijn onderhoudsverplichtingen te schorsen of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van Klant niet voldoen aan de door Trustteam gestelde voorwaarden.

5.4.

Wat Specifieke Software betreft, verbindt de Klant er zich toe om een overeenkomst voor onderhoud en ondersteuning af te sluiten met de leverancier van die Specifieke Software. Indien onverminderd de vorige zin toch aan Trustteam wordt verzocht om Supportdiensten te leveren die betrekking hebben op Specifieke Software, zal de Klant, indien dit voor het onderhoud nuttig of noodzakelijk is, de broncode en/of de technische documentatie van deze computerprogramma's, programma- of databibliotheken en andere bestanden aan Trustteam ter beschikking stellen, minstens alle nodige inspanningen leveren om deze broncode en/of technische documentatie te verkrijgen. Supportdiensten aan Specifieke Software worden steeds aangerekend in regie. In geen geval kan Trustteam aansprakelijk worden gesteld voor de tekortkomingen in de meest ruime zin van het woord die door de leverancier van de Specifieke Software zou zijn begaan.

5.5.

De door Trustteam te leveren Ondersteuningsdiensten doen geen enkele afbreuk aan de eigen verantwoordelijkheid van de Klant om het Systeem of de Trustteamdiensten correct en zorgvuldig, als een goede huisvader, te gebruiken en beheren. De Klant is eveneens verantwoordelijk voor het gebruik van het Systeem door zijn Aangestelden in de meest ruime zin van het woord.

5.6.

Indien een Incident ontstaat doordat de Klant of zijn Aangestelde het Systeem of de Trustteamdiensten niet correct of zorgvuldig zou hebben gebruikt, in het bijzonder door zelf bepaalde instellingen aan het systeem te hebben gewijzigd, hetzij rechtstreeks hetzij onrechtstreeks (bijv. door installatie van corrupte software), kan Trustteam de meerkosten die zij heeft geleden door daarvoor Supportdiensten te moeten bieden, integraal verhalen op de Klant.

5.7.

Partijen zullen bij aanvang van de overeenkomst een inventaris opstellen van alle Hardware in het bezit van de Klant, dit van zowel servers als clientcomputers. De inventaris zal maandelijks worden geactualiseerd zodat deze steeds een correct overzicht bevat van het Systeem van de Klant.

5.8.

De Hardware die gedurende de duur van deze overeenkomst wordt toegevoegd aan de inventaris c.q. de Trustteamdiensten die in meer worden afgenomen, zullen worden aangerekend per ingang van de maand waarin deze geleverd dan wel gemeld worden. De Hardware die gedurende de duur van deze overeenkomst wordt verwijderd van de inventaris, wordt vanaf de daarop volgende maand niet langer aangerekend.

5.9.

De Klant is gehouden om bij uitbreiding van zijn Hardware die niet via Trustteam is gebeurd, dit onverwijld te schriftelijk melden aan Trustteam.

6. RAPPORTERING

Op schriftelijk verzoek van de Klant zal een vergadering worden vastgelegd tussen Trustteam en de Klant over de uitvoering van deze overeenkomst. In deze vergadering zal de dienstverlening worden besproken aan de hand van de reeds geleverde rapporteringen en de lopende ontwikkelingen, met tot doel om de dienstverlening bij te sturen of te optimaliseren.

7. ONDERHOUD

7.1.

Omvang Onderhoudsdiensten: Trustteam zal het onderhoud van de Hardware, Standaardsoftware en de Trustteamdiensten verrichten die expliciet in de overeenkomst met de Klant zijn voorzien. De onderhoudsverplichting van Trustteam inzake Standaardsoftware omvat het installeren van updates (niet: upgrades) en patches voor Standaardsoftware.

7.2.

Trustteam zal zich inspannen om de onderhoudsdiensten met zorg en volgens de regels van de kunst uit te voeren. Alle onderhoudsdiensten door Trustteam uitgevoerd betreffen een middelenverbintenis.

7.3.

De vervangkost van een onderdeel dat ingevolge een defect aan het Systeem hersteld dient te worden, is nooit in welkdanige prijs inbegrepen en wordt afzonderlijk aangerekend.

7.4.

Trustteam kan steeds wijzigingen aanbrengen aan de eigenschappen, functionaliteit en werking van het Systeem van de Klant m.o.o. het onderhoud ervan, in het bijzonder doch niet beperkt tot het updaten en/of upgraden van de software. Dit geldt in het bijzonder voor het installeren van securityupgrades en patches of het updaten of upgraden (desgevallend tegen betaling) van besturingssystemen en/of Software die niet meer door Microsoft of de producent worden ondersteund ('end of life'). Trustteam zal de Klant hierover tijdig inlichten. Indien de Klant uitdrukkelijk wenst om verder met een end of life software te werken, zijn alle risico's en aansprakelijkheden met betrekking tot dat gebruik te zijnen laste. Ook de eventuele kosten die met een gebruik van end of life software gepaard gaan, zijn steeds te zijnen laste van de Klant. End of life software kan nooit onder eventuele SLA's of andere garanties vallen.

8. OPLEIDING

9.1.

Tenzij anders overeengekomen, behoort het verlenen van opleiding aan de Aangestelden van de Klant niet tot de Supportdiensten. Supportdiensten kunnen nooit worden aangewend ter vervanging van de noodzakelijke opleiding van de Aangestelden van de Klant.

9.2.

Indien Trustteam vaststelt dat de Aangestelden van de Klant op geregelde basis om ondersteuning of interventies verzoekt voor problemen die een normaal opgeleide gebruiker van de Hardware, Software of Trustteamdiensten zelf zou kunnen oplossen of geen problemen mee zou mogen ondervinden, heeft Trustteam het recht om zijn ondersteuningsverplichtingen op te schorten tot- dat de Klant deze Aangestelden de noodzakelijke opleidingen heeft laten volgen en hiervan een schriftelijk bewijs voorlegt aan Trustteam. De intentie van Trustteam zal voorafgaand aan de Klant worden meegedeeld, en dit minstens één maand voor de ingang van de opschorting.

- BACK-UP & BACK-UP CONTROLE

1. ALGEMEEN

1.1.

In uitvoering van de overeenkomst zal Trustteam aan Klant de noodzakelijke hardware en softwarelicenties ter beschikking stellen, en bijhorende diensten leveren onder de vorm van een abonnementsformule zoals nader omschreven in de overeenkomst voor het nemen van Back-ups en desgevallend bewaring van back-ups en controle op de bewaring en recupereerbaarheid van data waarvan Back-up werd genomen en dit afhankelijk van de gekozen formule.

1.2.

Trustteam voorziet in 3 formules, naar keuze van de Klant en zoals lager nader omschreven

- Back-up systeem met foutmelding
- Online back-up
- Verificatie van back-up

2. PERFORMANTIE

Trustteam kan geenszins garanderen dat de Back-updiensten ten allen tijde zullen resulteren in een volledige en recupereerbare back-up van alle data, zelfs indien geen foutmelding werd geregistreerd. Voor een goed begrip van Klant wijst Trustteam er op dat het geleverde systeem slechts een back-up neemt van de data die door de Klant, op het eigen systeem van de Klant, correct zijn bewaard voor back-up.

3. FORMULES

3.1. Back-up systeem met foutmelding

Trustteam installeert een back-upsysteem met foutmeldingssysteem bij de Klant voor back-up bij de Klant. Dit systeem wordt zo ingesteld dat op werkdagen een back-up wordt genomen van de data bij de Klant en meldt, op werkdagen, eventuele fouten bij het nemen van de back-up aan Trustteam die op haar beurt de Klant hiervan verwittigt. Trustteam zal vervolgens desgevallend een interventie doen binnen de 2 dagen na de foutmelding om het probleem op te lossen, dergelijke interventie, noch de kost, noch de prestaties zijn in de prijs inbegrepen.

Deze dienst houdt geen garantie in inzake de feilloze werking van het back-up systeem, de bewaring van data voorwerp van de back-up, die bij de Klant zelf wordt bewaard, en de recupereerbaarheid van deze data. Deze dienst beperkt zich tot foutmelding in geval van technisch vaststelbare storing bij het nemen van de back-up waarbij de Klant zelf en op eigen risico instaat voor het nemen van de back-up en de navolgende bewaring van data.

Voor controle op bewaring en recupereerbaarheid van bewaarde gegevens geldt de dienst Verificatie van Back-up onder 3.3.

3.2. Online Back-up

Trustteam installeert een back-upstelsysteem bij de Klant voor het nemen van een back-up op werkdagen van de data van de Klant op de systemen bij de Klant naar servers van, of onder controle van, Trustteam die deze back-up bewaart. Deze dienst is beperkt tot het installeren van een back-upstelsysteem en het ter beschikking stellen van serverruimte voor data voorwerp van de back-up. Het back-upstelsysteem, de goede werking ervan en nazicht is niet inbegrepen in deze dienst.

Deze dienst houdt geen garantie in inzake de feilloze werking van het back-up stelsysteem, de bewaring van data voorwerp van de back-up, en de recupereerbaarheid van deze data. Voor controle op bewaring en recupereerbaarheid van bewaarde gegevens geldt de dienst Verificatie van Back-up onder 3.3. De online back-up ontslaat de Klant niet van het nemen en bewaren en een eigen back-up op de systemen

3.3. Verificatie van Back-up

Trustteam doet, periodiek volgens overeenkomst, nazicht van de data in back-up van en bij de Klant, de volledigheid en recupereerbaarheid van data in de back-up en aanbevelingen tot aanpassingen. Het nazicht gebeurt steekproefsgewijs en Trustteam is slechts aansprakelijk voor lacunes die in het kader van dergelijke steekproef aan het licht kunnen komen, Trustteam staat enkel in voor de rapportering van haar vaststellingen in het kader van het nazicht. De rapportering geldt enkel voor de status van de Back-up op datum van nazicht en geeft geen garantie voor back-up en status van de Back-up na datum van het nazicht.

In deze dienst is installatie van een systeem inbegrepen waarmee de Klant systematisch en op zelf gekozen tijdstippen nazicht kan doen van van de data in Back-up, de volledigheid en recupereerbaarheid van data in de back-up en dit op eigen risico en verantwoordelijkheid. Trustteam raadt de Klant aan om dit systeem systematisch te gebruiken buiten de periodieke nazichten door Trustteam die slechts aanvullend nazicht uitmaken. Deze dienst ontslaat de Klant niet van het nemen en bewaren en een eigen back-up.

4. INFORMATIE

4.1.

Ter informatie van de Klant wijst Trustteam dat in de dienst Verificatie van Back-up geen disaster recovery dienst – d.i. het, in de mate van het mogelijk, herstellen van data en systemen na sinister zoals hacking, brand of andere technische incidenten - is inbegrepen. Deze dienst kan desgevallend hetzij ad hoc, hetzij onder abonnementsformule afzonderlijk overeengekomen worden met Trustteam.

4.2.

De verschillende formules onder 3.1 t.e.m. 3.3. kunnen afzonderlijk besteld worden en bestaan, de ene dienst is niet begrepen in de andere dienst. Voor een goed begrip van de Klant wijst Trustteam er op dat de back-up diensten onder deze overeenkomst te onderscheiden zijn van de back-up diensten waarvan sprake in de overeenkomst Connect & Work. De back-up diensten onder deze overeenkomst hebben betrekking op back-up van data op de systemen van de Klant bij de Klant terwijl de back-up diensten in het kader van Connect & Work betrekking hebben op back-up diensten voor data van de Klant op de systemen van Trustteam aldaar aanwezig enkel in het kader van de Connect & Work diensten.

5. GEBRUIK DOOR DE KLANT

5.1.

In ieder geval doen de eventuele door Trustteam te leveren diensten inzake onderhoud en ondersteuning geen enkele afbreuk aan de eigen verantwoordelijkheid van de Klant om zijn data correct en zorgvuldig, als een goede huisvader, te gebruiken en beheren, tijdig back-ups te nemen, de goede werking ervan te verifiëren evenals de recupereerbaarheid van data.

5.2.

De Klant erkent dat het gebruik van de door Trustteam geleverde softwarelicenties inzake het loggen en superviseren van dataverkeer beperkt is door diverse wetgeving, in het bijzonder privacy- en sociaalrechtelijke beperkingen m.b.t. het monitoren van internetgebruik door Aangestelden in de meest ruime zin van het woord. De Klant erkent op de hoogte te zijn van deze beperkingen, en verklaart de relevante wettelijke bepalingen secuur te zullen naleven.

Deze kaderovereenkomst werd getekend te Kortrijk, in evenveel originele exemplaren als er partijen zijn. Elke partij erkent zijn exemplaar te hebben ontvangen (in totaal * pagina's en X bijlagen) door dit document te ondertekenen met inbegrip van de algemene en bijzondere voorwaarden in bijlage.

Datum

TRUSTTEAM	KLANT
-----------	-------