

SOFTWARE LICENTIE OVEREENKOMST INZAKE VABI ELEMENTS SOFTWARE MODULES

LEES DE VOORWAARDEN IN DEZE LICENTIE OVEREENKOMST ("LICENTIE OVEREENKOMST") AANDACHTIG DOOR, VOORDAT U DE SOFTWARE DOWNLOAD EN INSTALLEERT.
(ZOALS HIERONDER GEDEFINIEERD).

VABI SOFTWARE B.V. (HIERNA TE NOEMEN "**LEVERANCIER**") IS/ZIJN ALLEEN BEREID EEN LICENTIE OP DE SOFTWARE TE VERLENEN AAN U ALS DE PERSOON, DE ONDERNEMING OF DE JURIDISCHE ENTITEIT DIE GEBRUIK ZAL MAKEN VAN DE SOFTWARE (HIERNA TE NOEMEN "**GEBRUIKER**") ONDER DE VOORWAARDE DAT U ALLE BEPALINGEN IN DEZE LICENTIE OVEREENKOMST ACCEPTEERT. DIT IS EEN WETTELIJK EN AFDWINGBAAR CONTRACT TUSSEN LEVERANCIER EN GEBRUIKER. DOOR DIT PAKKET TE OPENEN, HET ZEGEL TE VERBREKEN, OP DE KNOP "AKKOORD" OF "JA" TE KLIKKEN, OF DOOR OP ANDERE ELEKTRONISCHE WIJZE UW GOEDKEURING TE KENNEN TE GEVEN, OF DOOR DE SOFTWARE TE LADEN/INSTALLEREN, VERKLAART U ZICH AKKOORD MET DE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN VAN DEZE LICENTIE OVEREENKOMST. ALS U NIET AKKOORD GAAT MET DEZE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN, KLIKT U OP DE KNOP "ANNULEREN" OF "NEE" OF GEEFT U OP ANDERE WIJZE AAN DAT U NIET AKKOORD GAAT EN MAAKT U OP GEEN ENKELE WIJZE GEBRUIK VAN DE SOFTWARE.

Leverancier en Gebruiker ieder afzonderlijk te noemen "**Partij**" en gezamenlijk "**Partijen**";

In aanmerking nemende dat:

- Leverancier zich bezighoudt met het ontwikkelen en onderhouden van technische rekensoftware en de commerciële marketing daarvan;
- Leverancier heeft softwareprogramma's ontwikkeld met behulp waarvan gebouwprestaties kunnen worden ontworpen en/of gedimensioneerd en/of getest op basis van Nederlandse wet- en regelgeving, "Beoogde Doel";
- Gebruiker in verband met het Beoogde Doel de software wenst te gebruiken; en
- Leverancier bereid is om aan Gebruiker een niet-exclusieve Licentie te verlenen op de Software op basis van de in deze software Licentieovereenkomst vastgelegde voorwaarden.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

1 Definities

1.1 **Basislicentie:** de Licentie voor het gebruik van de Software op de eerste Werkplekken binnen het Bedrijf, geldt voor:

Maximaal de eerste twee Werkplekken (maximaal 2 Computers):

- Het Vabi Elements Gebouwprestatieplatform waaronder vallen de modules Vabi Elements Gebouwsimulatie, BIM Connect en de overige modules zoals weergegeven op www.vabi.nl.
- Vabi Elements EPG,
- Vabi Elements Warmteverlies;
- Vabi Elements Koellast;

De Basislicentie behelst expliciet geen installatie in een netwerkomgeving, voor afspraken met Leverancier omtrent het gebruik in een netwerkomgeving dient u contact op te nemen met Vabi Software op +3115 257 44 20.

- 1.2 **Bedrijf:** één juridische entiteit, oftewel één rechtspersoon met dezelfde naamgeving. Dochterondernemingen, derden partijen en aangesloten rechtspersonen bij inkoopgroepen zijn andere rechtspersonen en dienen een eigen licentie te huren bij Leverancier. Niet gespecificeerde situaties zijn ter beoordeling van Leverancier en kunnen met terugwerkende kracht worden geweigerd.
- 1.3 **Beoogde Doel:** Met een module binnen de productlijn Vabi Elements kan een specifieke gebouwprestatie worden ontworpen en/of gedimensioneerd en/of getest afhankelijk van de soort berekening waarop de module berust is.
- 1.4 **Beroepsfout:** Tekortkomingen, zoals vergissingen, onachtzaamheden, nalatigheden, verzuimen, onjuiste adviezen, die een vakbekwame en zorgvuldige Gebruiker onder de gegeven omstandigheden met inachtneming van normale oplettendheid, bij normale vakkennis en normale wijze van vak uitoefening, behoort te vermijden.
- 1.5 **Bijlage(n):** aanhangsels bij de Overeenkomst worden geacht deel uit te maken van de Overeenkomst.
- 1.6 **Computer:** een enkele elektronische Personal Computer (PC) of laptop met een of meer central processing units (CPU's) waarop de Installatie van de Software dient plaats te vinden.
- 1.7 **Documentatie:** beschikbare documentatie van de Software bestaande uit de (online) helpfiles en/of de schriftelijke instructies/handleiding betreffende het gebruik van de Software.
- 1.8 **Extra Werkpleklicentie:** een Licentie voor de uitbreiding van de Basislicentie met een extra Werkplek. Een bedrijf dient altijd over een Basislicentie te beschikken om in aanmerking te komen voor huur van de Extra Werkpleklicentie.
- 1.9 **Gebrek:** een substantiële fout, van de meest recente uitgebracht Software waarbij de Software in normale condities niet (volledig) voldoet aan de Specificaties.
- 1.10 **Gebruiker:** de persoon of het Bedrijf die gebruik zal maken van de software, het pakket opent, de zegel verbreekt of de software laadt en hiermee akkoord gaat met de Licentie Overeenkomst.
- 1.11 **Installatie:** het installeren van de Software op de harde schijf van de Computer bij Gebruiker op een zodanige wijze dat de Software conform de Specificaties functioneert.
- 1.12 **Licentie:** het jaarlijkse gebruiksrecht dat door Leverancier aan Gebruiker wordt verleend op de intellectuele eigendomsrechten die rusten op de Software conform de voorwaarden en bepalingen van de Overeenkomst.
- 1.13 **Licentiebestand:** het activeren van de Software wordt met een Licentiebestand uitgevoerd door Gebruiker. Gebruiker kan gedurende de huurperiode een Licentiebestand opvragen via de beveiligde omgeving <http://user.vabi.nl>.
- 1.14 **Licentievergoeding:** de jaarlijkse vergoeding, die Gebruiker voor het gebruik van de Software en de Licentie moet voldoen zoals gepubliceerd op www.vabi.nl.
- 1.15 **Overeenkomst:** onderhavige door Partijen overeengekomen software licentieovereenkomst.
- 1.16 **Overmacht:** iedere niet aan Leverancier toe te rekenen omstandigheid waardoor de normale uitvoering van de Overeenkomst wordt verhinderd, waaronder in ieder geval begrepen: Overmacht van toeleveranciers aan Leverancier, extreem ziekteverzuim van het personeel bij Leverancier of haar toeleveranciers, brand en andere ernstige storingen in het bedrijf van Leverancier of bij haar toeleveranciers, verlate aanlevering of ongeschiktheid van door of onder verantwoordelijkheid van Leverancier geleverde materialen, wanprestatie van door Leverancier ingeschakelde derden en/of liquiditeit- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Leverancier.
- 1.17 **Release:** een functioneel verbeterde versie van de Software die geen Verbeterde Versie is, en eventueel gezamenlijk met de Verbeterde Versie door Leverancier wordt uitgegeven.
- 1.18 **Software:** iedere versie van de modules binnen de Vabi Elements productlijn zoals gepubliceerd op www.vabi.nl.
- 1.19 **Specificaties:** de specificaties zoals omschreven in Bijlage 1 waaraan de Software dient te voldoen.
- 1.20 **Verbeterde Versie:** een gewijzigde versie van de Software, waardoor een Gebrek of Gebreken daarin worden hersteld, de logische samenhang wordt verbeterd, of wijzigingen binnen bestaande wet- en regelgeving is verwerkt.
- 1.21 **Werkplek:** een werkplek is voor de Software gelijk aan 1 Computer.

2 Omvang van de Overeenkomst

- 2.1 De volgende documenten maken een onlosmakelijk geheel uit van de Overeenkomst tussen Leverancier en Gebruiker:
- a. de Overeenkomst;

- b. de beschrijving van de Software, beschrijving van de Specificaties evenals een beschrijving van de minimumvereisten waaraan de Computer en de besturingssystemen moeten voldoen ("Bijlage 1");
- c. de Service Level Agreement ("Bijlage 2")

3 Licentie

- 3.1 Leverancier verleent aan Gebruiker een niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet cedeerbare Licentie om de Software te installeren en te gebruiken gedurende de looptijd van deze Overeenkomst. De Licentie strekt zich mede uit tot de door Leverancier gedurende de looptijd van de Overeenkomst uit te geven Verbeterde Versie(s) en Release(s).
- 3.2 Door middel van de Licentie is Gebruiker gerechtigd om de Software in het kader van haar normale bedrijfsactiviteiten te laden, uit te voeren, tijdelijk in het werkgeheugen op te slaan, alsmede uitsluitend ten behoeve van veiligheids- en testdoeleinden het maken van een reservekopie.
- 3.3 Gebruiker is gerechtigd de Software te gebruiken voor het aantal Werkplekken waar Gebruiker een Licentie voor heeft afgenomen, bestaande uit de Basislicentie en het aantal Extra Werkpleklicenties.
- 3.4 Gebruiker is niet gerechtigd:
 - o de Software via een terminal server, netwerk, thin cliënt of anderszins te distribueren of open te stellen;
 - o de Licentie in sub licentie te geven, te verhuren, of op enige andere wijze te verstrekken aan niet medewerkers van het Bedrijf; zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier, op straffe van een direct opeisbare boete van 10.000 Euro, zegge tienduizend Euro, voor iedere overtreding, alsmede 1.000 Euro voor elke dag dat de overtreding voortduurt.

4 Installatie

- 4.1 Na goedkeuring van deze Overeenkomst door Leverancier zal Leverancier zich inspannen om binnen vijf werkdagen (een Licentiebestand van) de Software aan Gebruiker ter beschikbaar te stellen of contact op te nemen met Gebruiker over de voortgang van de levering. De enkele overschrijding van deze termijn brengt Leverancier niet in verzuim.
- 4.2 Installatie van de Software geschiedt door Gebruiker zelf door een via internet beschikbare 'downloadable execution file' waarop de Software is vastgelegd. De Software dient door Gebruiker zelf te worden gedownload van het beveiligde klantportaal (<http://user.vabi.nl>). Het licentiebestand kan bij Vabi Elements door de Gebruiker zelf in de Software worden geactiveerd met de per e-mail geleverde inloggegevens.
- 4.3 Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de meest recente versie van de Software. Verbinding met internet voor het updaten is een vereiste.

5 Training, inhoudelijke ondersteuning en technische ondersteuning

- 5.1 Trainingen met betrekking tot het gebruik van de Software zijn voor rekening van de Gebruiker en worden door Vabi georganiseerd. Beschikbare data worden gepubliceerd op <http://www.vabi.nl/Vabi-Academy>. Klassikale trainingen vinden doorgang bij minimaal 4 en maximaal 8 aanmeldingen per gepubliceerde datum. Tevens worden in-company trainingen op locatie aangeboden.
- 5.2 Voor inhoudelijke ondersteuning met betrekking tot het gebruik van de Software wordt verwezen naar de Service Level Agreement ("Bijlage 2").

6 Licentievergoeding

- 6.1 Gebruiker is terzake van de Licentie van de Software een jaarlijkse Licentievergoeding verschuldigd bestaande uit een vergoeding voor de Basislicentie en het aantal Extra Werkpleklicenties waarover Gebruiker een Licentie heeft afgenomen.
- 6.2 De Licentievergoeding wordt bij het aangaan van de Overeenkomst vooraf gefactureerd. Bij de jaarlijkse verlenging wordt de Licentievergoeding vooraf door Leverancier aan Gebruiker gefactureerd.
- 6.3 Alle prijzen zijn in euro's, exclusief omzetbelasting en gelden per jaar.
- 6.4 Voor zover Leverancier gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in deze Overeenkomst vermelde bedragen worden verhoogd met het ten tijde van verrichten van de werkzaamheden voor de prestatie geldende percentage omzetbelasting en eventuele van overheidswege opgelegde heffingen.

- 6.5 Het is Leverancier toegestaan de Licentievergoeding jaarlijks te verhogen met minimaal de CBS Prijsindex. De Licentievergoedingen voor het volgende jaar worden jaarlijks in december door Leverancier vastgesteld en gepubliceerd op <http://www.vabi.nl>.

7 Garantie

- 7.1 Leverancier zal zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar beste vermogen inspannen om Gebreken in de Software binnen een redelijke termijn te herstellen door het kosteloos verstrekken van een Verbeterde Versie of in voorkomend geval bij een Release. Leverancier garandeert daarbij dat:
- de Software efficiënt, deugdelijk en onderling samenhangend is geschreven;
 - de Software geschikt is voor het Beoogd doel, waarvoor Gebruiker deze Licentie heeft verworven;
 - de Software zodanig door Leverancier aanpasbaar is, dat veranderingen in bestaande kwaliteitseisen, bestaande wet- en regelgeving, tijdig zullen zijn doorgevoerd;
 - de Software voldoet aan (internationale) technische normen (zoals communicatiecriteria) en industrie standaarden;
 - de Software geen andere beveiligingsmaatregelen of -functies of voor de Software vreemde elementen (zoals logic bombs, virussen, worms, etc.) bevat dan welke in de Documentatie zijn vermeld.
- 7.2 Leverancier garandeert niet dat de Software zonder onderbreking, fouten of overige Gebreken zal werken of dat alle fouten en overige Gebreken in de Verbeterde Versie worden verbeterd. Voor Gebreken is in Bijlage 2 de garantieverplichting van Leverancier beschreven.
- 7.3 Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie.

8 Betaling

- 8.1 Gebruiker zal indien van toepassing binnen 15 dagen na factuurdatum zorg dragen voor betaling van de factuur aan Leverancier, op het daartoe door Leverancier aangegeven Nederlandse bank-/girekening nummer.
- 8.2 Bij overschrijding van een betalingstermijn is Gebruiker zonder ingebrekestelling in verzuim en is Gebruiker een rentevergoeding verschuldigd van 1% per maand over het verschuldigde bedrag.
- 8.3 Indien betaling van verschuldigde bedragen ook na een eenmalige schriftelijke aanmaning door Leverancier uitblijft, is Leverancier gerechtigd alle incasso en/of juridische kosten aan Gebruiker in rekening te brengen die Leverancier voor bedoelde aanmaning en verdere incassomaatregelen, in of buiten rechte, heeft gemaakt.

9 Intellectuele eigendomsrechten

- 9.1 Alle intellectuele eigendomsrechten die betrekking hebben op de Software, Verbeterde Versie(s) en/of Release(s) berusten uitsluitend bij Leverancier of bij diens toeleverancier.
- 9.2 Partijen sluiten nadrukkelijk de overdracht van intellectuele eigendomsrechten die betrekking hebben op de Software, Verbeterde Versie(s) en/of Release(s) uit.
- 9.3 Het is Leverancier ten alle tijden toegestaan technische beveiligingsmaatregelen te nemen ter bescherming van de intellectuele eigendomsrechten op de Software.
- 9.4 Het is Gebruiker niet toegestaan om:
- technische beveiligingsmaatregelen, die door Leverancier en/of haar toeleveranciers op de Software, Verbeterde Versie(s) en/of Release(s) is aangebracht, te verwijderen en/of te ontwijken;
 - de Software op welke manier dan ook, door derden of door Gebruiker, te veranderen, uit te breiden, te bewerken of te wijzigen;
 - reverse engineering op de Software toe te passen, noch op enige andere wijze trachten de broncode- of source code van de Software te bemachtigen;
- op straffe van een direct opeisbare boete van 10.000 Euro, zegge tienduizend Euro, voor iedere overtreding, alsmede 1.000 Euro voor elke dag dat de overtreding voortduurt.

10 Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 10.1 De Software is bestemd voor gebruik door professionele getrainde gebruikers. Het is een hulpmiddel dat niet mag worden beschouwd als vervangmiddel voor het professionele beoordelingsvermogen van die gebruikers. Vanwege het grote aantal mogelijke toepassingen waarvoor de Software kan worden gebruikt, is de Software niet in alle omstandigheden getest waarin het gebruikt zou kunnen worden.
- 10.2 Leverancier kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor Beroepsfouten, en/of de resultaten die door het gebruik van de Software worden verkregen door gebruik van onjuiste of onvolledige data.
- 10.3 Indien een van de Partijen te kort schiet in de nakoming van een of meer van de verplichting(en) uit de Overeenkomst, dient de andere Partij haar deugdelijk in gebreke te stellen. De ingebrekestelling dient schriftelijk, per aangetekende post, te geschieden, alsmede dienen de gronden waarop de ingebrekestelling wordt gebaseerd duidelijk te zijn omschreven. Aan de nalatige Partij dient een redelijke termijn te worden gegund om alsnog de verplichtingen na te komen.
- 10.4 Leverancier is jegens Gebruiker slechts aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een of meer Gebreken en aan haar toerekenbaar is. Eventuele aansprakelijkheid van Leverancier is beperkt tot een bedrag dat gelijk is aan de door Gebruiker betaalde/gefactureerde bedragen in betreffend kalenderjaar.
- 10.5 Leverancier is niet aansprakelijk voor:
- a. schade, welke ontstaat door of het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie zijdens Gebruiker;
 - b. indirecte schade, waar hieronder wordt verstaan: gevolg- en bedrijfsschade;
 - c. Onvolkomenheden en/of fouten in de bestaande wet- en regelgeving.
- 10.6 Leverancier heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van Gebruiker ongedaan te maken, waarbij Gebruiker al haar mogelijke medewerking dient te verlenen.
- 10.7 Gebruiker vrijwaart Leverancier tegen alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de Overeenkomst samenhangen.
- 10.8 Iedere aanspraak jegens Leverancier vervalt na verloop van één (1) jaar nadat de melding van de aanspraak is geschied, althans had behoren te geschieden, tenzij deze inmiddels bij de bevoegde rechter aanhangig is gemaakt.
- 10.9 De hiervoor opgenomen beperking van de aansprakelijkheid komt te vervallen:
- a. in geval van aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; en/of
 - b. indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Leverancier en of diens personeel.

11 Duur en beëindiging

- 11.1 De Overeenkomst wordt aangegaan vanaf het ter beschikking stellen van het Licentiebestand aan Gebruiker door Leverancier, voor een initiële periode van het resterende kalenderjaar en het daarop volgende kalenderjaar, de Overeenkomst eindigt altijd op 31-12 van enig jaar.
- 11.2 De Overeenkomst wordt na afloop van de initiële looptijd stilzwijgend verlengd voor telkens periodes van één kalenderjaar 1-1 t/m 31-12, tenzij Gebruiker of Leverancier de Overeenkomst met in achtneming van een opzegtermijn van 3 maanden voor het eindigen van de Overeenkomst schriftelijk heeft opgezegd, dus voor 1-10 van enig jaar. In geval van stilzwijgende verlenging van de Overeenkomst blijven alle voorwaarden gelden zoals vastgelegd in de Overeenkomst.
- 11.3 Tussentijdse ontbinding van de Overeenkomst door Gebruiker is alleen mogelijk door de gehele nog te betalen Licentievergoeding voor de resterende contractduur in 1 keer te voldoen aan Leverancier.
- 11.4 Na beëindiging van de Overeenkomst zal Gebruiker onmiddellijk ieder gebruik van de Software op welke wijze dan ook staken en gestaakt houden en de door Leverancier aan Gebruiker ter beschikking gestelde Software van de Computer verwijderen.
- 11.5 Het niet voldoen aan artikel 11.4 door Gebruiker resulteert in een direct opeisbare boete van 10.000 Euro, zegge tienduizend Euro, alsmede 1.000 Euro voor elke dag dat de overtreding voortduurt.

12 Ontbinding

- 12.1 Iedere Partij is gerechtigd de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte te ontbinden indien de andere Partij ook na schriftelijke ingebrekestelling, stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen.
- 12.2 Iedere Partij is gerechtigd de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte te ontbinden indien de andere Partij zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, indien:
- de andere Partij surseance van betaling wordt verleend;
 - de andere Partij haar faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 - de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd; of de andere Partij haar onderneming staakt.
 - op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Leverancier dan wel op de Software beslag wordt gelegd, dan wel Leverancier anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit deze Overeenkomst na te kunnen komen.

13 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 13.1 Gebruiker is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van de Leverancier aan een derde over te dragen. Deze toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd. De Partij die de toestemming verleent, is echter gerechtigd hieraan nadere voorwaarden te verbinden.

14 Overige bepalingen

- 14.1 Wijzigingen in en/of aanvullingen op deze Overeenkomst kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen en dienen door Gebruiker en Leverancier expliciet door de vertegenwoordigingsbevoegde personen van Partijen voor akkoord te worden ondertekend.
- 14.2 Indien een of meer bepalingen van deze Overeenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, zullen de overige bepalingen nog van kracht blijven. Partijen zullen in overleg treden over de bepalingen welke nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, teneinde een vervangende regeling te treffen, met dien verstande dat de strekking van deze Overeenkomst behouden blijft.
- 14.3 In geval van strijd van een bepaling in de Overeenkomst met een bepaling in Bijlage 2, prevaleert de betreffende bepaling in de Overeenkomst.
- 14.4 Partijen sluiten de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Leverancier en van Gebruiker op de Overeenkomst uitdrukkelijk uit.

15 Toepasselijk recht en geschillen

- 15.1 Op de Overeenkomst en de eventueel daaruit voortvloeiende overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 15.2 Ieder geschil tussen Partijen terzake van de Overeenkomst en eventueel daaruit voortvloeiende overeenkomsten worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA) te 's-Gravenhage, één en ander onverminderd het recht van Partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der Partijen tot het treffen van conservatoire maatregelen

Bijlage 1

Beschrijving van de Software, Specificaties alsmede minimumvereisten voor de Computer en besturingssystemen

Specificaties van Vabi Elements Warmteverlies

Vabi Elements Warmteverlies is een softwarematige oplossing voor het berekenen van de warmteverlies, ofwel schiltransmissie voor een gebouw conform de normen van ISSO publicaties 51, 53 en 57.

Vabi Elements Warmteverlies is ontworpen om een goed inzicht te krijgen van de warmteverliezen in een gebouw. De totale warmteverliezen, de transmissieverliezen, de ventilatieverliezen en de verliezen ten gevolge van opwarming resultaten worden gedefinieerd per ruimte en per gebouw.

Warmteverliezen eenvoudig uit te voeren:

- Door middel van extra functionaliteiten zoals een centrale bibliotheek, een pakket 3D tekenfunctionaliteiten, CAD import en andere wizards en een pakket grafieken, tabellen, visualisaties en rapportages is een warmteverlies snel inzichtelijk te krijgen;
- Binnen de applicatie is een gebruikershandleiding aanwezig waarin het gebruik van de Software is opgenomen.

Berekening conform de norm:

- Vabi Elements Warmteverlies kiest zelf de juiste rekenmethode (ISSO 51, 53 en/of 57) aan de hand van de ingevoerde variabelen;
- De methode sluit aan bij de Europese norm NEN-EN 12831 en pr EN 12831;
- Bouwfysische materiaaleigenschappen worden bepaald aan de hand van ISSO 60, NEN 1068 en NPR 2068;
- Elementen uit het bouwbesluit zijn toegevoegd.

Vereisten:

- Vabi Elements is compatible met operating systemen vanaf Microsoft Windows Vista;
- Er wordt minimaal 2 GB RAM aan intern geheugen geëist;
- Benodigd zijn DirectX® End-User Runtime 9.29 en .NET Framework 4.6 of hoger;
- Voor enkele exportfuncties van de berekeningsresultaten is Microsoft® Office vereist.

Specificaties van Vabi Elements Koellast

Vabi Elements Koellast is een softwarematige oplossing voor het berekenen van de maximale koellast voor een gebouw conform de normen van NEN 5067.

Vabi Elements Koellast is ontworpen om een goed inzicht te krijgen van de maximale koellast in een gebouw. De maximale koellast wordt gedefinieerd per ruimte en per gebouw. Ook wordt er aangegeven op welke datum van het jaar deze maximale koellast optreedt.

Koellast eenvoudig uit te voeren:

- Door middel van extra functionaliteiten zoals een centrale bibliotheek, een pakket 3D tekenfunctionaliteiten, CAD import en andere wizards en een pakket grafieken, tabellen, visualisaties en rapportages is een koellast snel inzichtelijk te krijgen;
- Binnen de applicatie is een gebruikershandleiding aanwezig waarin het gebruik van de Software is opgenomen.

Berekening conform de norm:

- Vabi Elements Koellast werkt conform de norm NEN 5067;
- De methode sluit aan bij de Europese norm NEN-EN 13791;
- Bouwfysische materiaaleigenschappen worden bepaald aan de hand van ISSO60, NEN1068 en NPR2068;
- Elementen uit het bouwbesluit zijn toegevoegd.

Vereisten:

- Vabi Elements is compatible met operating systemen vanaf Microsoft Windows Vista;
- Er wordt minimaal 2 GB RAM aan intern geheugen geëist;
- Benodigd zijn DirectX® End-User Runtime 9.29 en .NET Framework 4.6 of hoger;
- Voor enkele exportfuncties van de berekeningsresultaten is Microsoft® Office vereist.

Specificaties van Vabi Elements Gebouwprestatieplatform

Integraal digitaal ontwerpen en samenwerken wordt langzamerhand de standaard. Vabi speelt met het Gebouwprestatieplatform in op de toenemende eisen in private kwaliteitsborging (BREEAM / Frisse Scholen), DBFMO en prestatiecontracten. Met het Vabi Elements Gebouwprestatieplatform kan een gebouw gemodelleerd en getoetst worden en kunnen varianten gesimuleerd worden. Hierbij worden het technisch dashboard en functionele dashboard gebruikt om gebouwprestaties weer te geven.

Het gebouwprestatieplatform bestaat uit generieke functionaliteiten aangevuld met specifieke modules voor het berekenen van specifieke gebouwprestaties. De modules zijn integraal met elkaar verbonden door het gebouwmodel.

Toepassingen

- een User interface gericht op het op een logische wijze beantwoorden van een generieke klantvraag op een specifiek gebouw. De user interface begeleidt de gebruiker door het leveren van relevante schermen en data uit het geometrisch model, het gebouw model en het simulatiemodel
- Simulatiemodel: De reken laag met daarin, de prestatie indicatoren, relevante methodieken, rekenkernen en algoritmes.
- Gebouwmodel: bouwkundige elementen en concepten, installatietechnische elementen en concepten en organisatie keuzes (BIO), allen gecentraliseerd in 1 bibliotheek.
- 3D geometrisch model: bouwdelen, coördinaten, begrenzingen, oppervlakten en volumes. Gevisualiseerd, gelokaliseerd en "gesloten" voor betrouwbare berekeningen

Generieke functionaliteiten rondom de toepassingen:

- Rapportages: presenteren de gevraagde informatie op een visuele overzichtelijke wijze waardoor de specialist en de klant de gemaakte keuzes begrijpt. Grafieken, rapportage templates, functioneel en technisch dashboard. Met het functionele dashboard communiceert u in de taal van de opdrachtgever over de prestaties van het gebouw. U weegt varianten af en maakt de consequenties inzichtelijk.
- Data connectoren: ontsluiten de benodigde data voor het beantwoorden van de klantvraag. Data voedt het geometrische model, het gebouwmodel en het simulatiemodel. Koppelingen met tekenpakketten zoals AutoCAD (DXF, DWG), Sketchup en Revit (IFC) zorgen voor een snelle invoer van de geometrie, daarnaast kunnen tekeningen als onderlegger gebruikt worden (DXF, DWG, BMP, JPG, GIF, PNG) . Koppelingen met o.a. Office, eigen bibliotheken, en specifieke methodieken zorgen ervoor dat in een vroeg stadium al veel informatie beschikbaar is.
- Varianten: geeft de Gebruiker een overzicht van de gemaakte bouwkundige, installatietechnische en organisatorische keuzes en hun effecten op de gebouwprestaties.

Vereisten:

- Vabi Elements is compatible met operating systemen vanaf Microsoft Windows Vista;
- Er wordt minimaal 2 GB RAM aan intern geheugen;
- Benodigd zijn DirectX® End-User Runtime 9.29 en .NET Framework 4.6 of hoger;
- Voor enkele exportfuncties van de berekeningsresultaten is Microsoft® Office vereist.

Specificaties van Vabi Elements Gebouwsimulatie

Vabi Elements Gebouwsimulatie is een softwarematige oplossing voor het simuleren van het dynamisch verloop van het binnenklimaat en energiestromen in een gebouw op basis van Fourier vergelijkingen en conform de nationale EDR en internationale BESTEST standaard.

Vabi Elements Gebouwsimulatie is ontworpen om een goed inzicht te krijgen in het binnenklimaat van een gebouw op basis van de gekozen gebouweigenschappen, zoals klimaatconcepten (inclusief klimaatinstallaties en hun regelingen), interne warmteproducties en bouwkundige eigenschappen. De gebouwsimulatie wordt gedefinieerd per ruimte en per gebouw.

Gebouwsimulatie eenvoudig uit te voeren:

- Door middel van extra functionaliteiten zoals een centrale bibliotheek, een pakket 3D tekenfunctionaliteiten, CAD import en andere wizards en een pakket grafieken, tabellen, visualisaties en rapportages is de gebouwsimulatie snel inzichtelijk te krijgen;
- Binnen de applicatie is een gebruikershandleiding aanwezig waarin het gebruik van de Software is opgenomen.

Berekening conform de norm:

- Vabi Elements Gebouwsimulatie bevat een dynamische rekenmethodiek en is getest aan de hand van de EDR en BESTEST (ASHRAE 140);
- Comfortanalyse volgens eisen TO, GTO (RGD criterium), ATG (ISSO74) en PMV (NEN 7730), comfortklasse (NEN-EN 15251) en GIW. Uitvoer inclusief daguitvoer grafieken per onderdeel, frequentieverdeling temperaturen en productiviteitsanalyses;
- Energetische analyse op basis van belastingduurkrommen en behoefteprofielen;
- Meegeleverde referentie klimaatbestanden volgens NEN 5060 en importmodule voor KNMI stations;
- Bouwfysische materiaaleigenschappen worden bepaald aan de hand van ISSO60, NEN1068 en NPR2068;
- Elementen uit het bouwbesluit zijn toegevoegd.

Energie en kosten

- Alle gebouw gebonden energie gebruikers zoals liften, catering e.d. zijn toegevoegd aan het simulatiemodel;
- Energiekosten op basis van gesimuleerd energiegebruik kunt u relateren aan het werkelijk energie gebruik (gap-analyse);
- Mogelijkheid tot invoer van de investeringskosten van gemodelleerde energiemaatregelen;
- Analyse van terugverdientijd en ROI van de investering in relatie tot de besparing op de energiekosten.

Specificaties van Vabi Elements EPG

Vabi Elements EPG is een softwarematige oplossing voor het berekenen van de energie prestatie van een gebouw conform de norm NEN 7120. Vabi Elements EPG is ontworpen om een goed inzicht te krijgen in de energie prestatie van een gebouw. Vabi Elements EPG is bedoeld voor nieuwbouw, zowel voor woning- als utiliteitsbouw.

EPG berekening eenvoudig uit te voeren:

- Door middel van extra functionaliteiten zoals een centrale bibliotheek, een pakket 3D tekenfunctionaliteiten, CAD import en andere wizards en een pakket grafieken, tabellen, visualisaties en rapportages is een EPG berekening snel inzichtelijk te krijgen;
- Binnen de applicatie is een gebruikershandleiding aanwezig waarin het gebruik van de Software is opgenomen;
- Vabi Elements EPG beschikt over een standaard lay-out voor gemeenten, die is ontwikkeld in samenwerking met o.a. het Ministerie van Binnenlandse Zaken.

Berekening conform de norm:

- EPG conform norm NEN 7120;
- Vabi Elements EPG bevat is geattesteerd conform de BRL9501;
- Bouwfysische materiaaleigenschappen worden bepaald aan de hand van NEN 1068 en NPR2068;
- Ventilatiebepaling conform NEN 8088;
- Maatregelen op gebiedsniveau worden bepaald conform de norm NEN 7125;
- Elementen uit het bouwbesluit zijn toegevoegd.

Specificaties van Vabi Elements BIM CONNECT

Vabi Elements BIM CONNECT biedt gebruiker de mogelijkheid om 3D modellen van externe partijen/softwarepakketten te importeren in Vabi Elements middels een IFC Exportfunctie in het desbetreffende pakket. De randvoorwaarden waaraan het IFC bestand moet voldoen staan omschreven in de handleiding BIM CONNECT welke beschikbaar is in het klant portaal.

De Industry Foundation Classes (IFC) is een universeel neutraal open bestandsformaat voor het uitwisselen van bouw informatie. IFC is onafhankelijk en niet gebonden aan softwarepakketten. Met IFC kan de gehele bouwkolom, van architect tot aannemer en vastgoedbeheerder, communiceren met dezelfde intelligente data. Het IFC-formaat wordt beheerd door BuildingSMART International.

- **Aansprakelijkheid:**

De module BIM CONNECT welke IFC import mogelijk maakt is met de grootst mogelijk zorg vervaardigd door Leverancier en getest op diverse 3D pakketten zoals Autodesk Revit en ArchiCAD. Leverancier aanvaard in geen enkel geval aansprakelijk voor geleden schade als gevolg van het onjuist importeren in Vabi Elements alsmede het foutief vervaardigen/exporteren van een IFC bestand in welk (3D) tekenpakket ook. Voor ondersteuning van Vabi Elements BIM CONNECT door de servicedesk zie paragraaf 2.4.

- **Vereisten:**

Vabi Elements is compatible met operating systemen vanaf Microsoft Windows Vista (Windows 7 aanbevolen)
Voor BIM CONNECT wordt minimaal 2 GB RAM aan intern geheugen geëist (aanbevolen wordt 4GB)

Benodigd zijn DirectX® End-User Runtime 9.29 en .NET Framework 4.6 of hoger;

Specificaties van Vabi Elements Galm

Vabi Elements Galm is een softwarematige oplossing voor het berekenen van de absorptie en nagalmtijd voor een gebouw conform de NEN-EN 12354-6.

Vabi Elements Galm is ontworpen om een goed inzicht te krijgen van de optredende absorptiewaarden en nagalmtijden in een gebouw. Deze worden gedefinieerd per ruimte. Ook wordt er aangegeven welke octaafband het meest kritisch is.

Galm eenvoudig uit te voeren:

- Door middel van extra functionaliteiten zoals een absorptiebibliotheek, een pakket 3D tekenfunctionaliteiten, CAD import en andere wizards en een pakket grafieken, tabellen, visualisaties en rapportages zijn de resultaten snel inzichtelijk te krijgen;
- Binnen de applicatie is een gebruikershandleiding aanwezig waarin het gebruik van de Software is opgenomen.

Berekening conform de norm:

- Vabi Elements Galm werkt conform de norm NEN-EN 12354-6;
- Elementen uit het bouwbesluit zijn toegevoegd.

Specificaties van Vabi Elements Ventilatie

Vabi Elements Ventilatie is een softwarematige oplossing voor het toetsen van de ventilatiedebieten aan het Bouwbesluit.

Vabi Elements Ventilatie is ontworpen om een goed inzicht te krijgen in de ventilatie stromen in een gebouw. Deze worden in 3D weergegeven per ruimte. Per verblijfsgebied en op ruimteniveau worden de ventilatiehoeveelheden getoetst.

Ventilatie eenvoudig uit te voeren:

- Door middel van extra functionaliteiten zoals een pakket 3D tekenfunctionaliteiten, CAD import en andere wizards en een pakket tabellen, visualisaties en rapportages zijn de resultaten snel inzichtelijk te krijgen;
- Binnen de applicatie is een gebruikershandleiding aanwezig waarin het gebruik van de Software is opgenomen.

Berekening conform de norm:

- Vabi Elements Ventilatie werkt conform de eisen gesteld in het Bouwbesluit 2015.

Bijlage 2

Service Level Agreement Vabi Elements

1 Algemeen

1.1 Achtergrond van de SLA

Gebruiker en Leverancier zijn overeengekomen om de afspraken rondom de dienstverlening vast te leggen in een Service Level Agreement (SLA). Met deze SLA is Gebruiker in staat de dienstverlening van Leverancier te monitoren. Deze SLA vormt een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de Software Licentie Overeenkomst inzake de Software.

1.2 Opbouw van de SLA

In hoofdstuk 1 van deze SLA worden de doelstelling, de uitgangspunten en de deelnemende partijen van de SLA beschreven. Tevens komt in dit hoofdstuk de medewerking van de betrokken partijen en de geldigheid van deze SLA aan de orde. In hoofdstuk 2 van de SLA is de dienstverlening en kwaliteitsniveau van Leverancier aan Gebruiker verwoord. Uit de dienstverlening zijn afspraken afgeleid. De afspraken zijn opgenomen in de hoofdstukken 3, 4 en 5. In Hoofdstuk 6 staan de verplichtingen van Gebruiker genoemd die als randvoorwaarden gelden om te voldoen aan de gestelde afspraken.

1.3 Doelstelling van de SLA

Deze SLA heeft primair als doel het in kaart brengen van afspraken over de dienstverlening van Leverancier met betrekking tot de levering van de Software door Leverancier aan Gebruiker. Deze SLA geeft Gebruiker inzicht in de dienstverlening van Leverancier en stelt beide partijen in staat beter te sturen op zowel de kwaliteit van de dienstverlening als het kostenniveau in relatie tot de inhoud van deze dienstverlening. De concrete afspraken die over de aard, omvang en kwaliteit van de dienstverlening worden gemaakt zijn vastgelegd in deze SLA.

1.4 Uitgangspunten

Bij de uitvoering van deze SLA gelden de onderstaande uitgangspunten:

De afspraken in deze SLA vormen een inspanningsverplichting voor Leverancier tenzij in de tekst anders is vermeld. Deze inspanningsverplichting betreft zowel de inhoudelijk beschreven SLA-aspecten als de genoemde termijnen.

Voor alle afspraken geldt: indien Gebruiker constateert dat Leverancier de norm niet haalt, dan zal Gebruiker contact opnemen met de Service Desk van Leverancier. Indien er geen calls zijn ingediend door Gebruiker dan wordt geacht in de norm te zijn voorzien. Indien er wel calls zijn en het probleem is in de betreffende periode niet door Leverancier opgelost en er is ook geen work around door Leverancier voorgesteld om het probleem tijdelijk op te lossen, dan heeft Leverancier de norm niet gehaald.

Om de normen te kunnen realiseren, zijn alle afspraken gebaseerd op een juiste, tijdige en volledige aanlevering van gegevens door Gebruiker of derden conform het format van Leverancier.

Leverancier is voor de input voor zijn processen afhankelijk van Gebruiker. Indien Gebruiker niet genoeg of kwalitatief slechte input aanlevert, kan Leverancier de garanties zoals ze in deze SLA worden gegeven mogelijk niet nakomen.

1.5 Deelnemende partijen

De in de Software Licentie Overeenkomst genoemde Partijen.

1.6 Medewerking van de betrokken partijen

Gebruiker respectievelijk Leverancier zullen voor het realiseren van de in deze SLA gemaakte afspraken, het verzorgen van de SLA-rapportages en de SLA-overleggen elkaar alle benodigde medewerking en ondersteuning verlenen die in redelijkheid verwacht mag worden.

Bij eventuele problemen in de uitvoering van de dienstverlening door Leverancier voor Gebruiker zal Leverancier onderzoek doen naar de problematiek en verleent Leverancier zijn volledige medewerking bij het oplossen c.q. vermijden van dergelijke problemen. Gebruiker zal op zijn beurt zijn invloed uitoefenen en inspanning verrichten om Leverancier maximale ondersteuning te bieden bij het oplossen c.q. vermijden van problemen.

1.7 Geldigheid van de Overeenkomst

De geldigheid van deze SLA komt overeen met de duur van de Licentie Overeenkomst.

2 Beschrijving van de dienstverlening

2.1 Beschikbaar stellen van de dienstverlening

Leverancier heeft Gebruiker via de beveiligde omgeving <http://user.vabi.nl> een Licentiebestand verstrekt van de Software of middels een e-mail een activeringscode geleverd. Het functionele gedrag van de onderdelen van de Software is beschreven in de gebruikers Documentatie van de betreffende Software. Voor de actuele prijzen bezoekt u de website <http://www.vabi.nl>.

2.2 Cursussen

Gebruiker kan voor een training terecht bij Vabi Software, inschrijving hiervoor geschiedt via <http://www.vabi.nl>. Deelname zijn voor kosten van Gebruiker.

Om gebruik te mogen maken van de in de licentievergoeding inbegrepen Servicedesk dient een gebruiker een Inleidende Training Vabi Elements te hebben gevolgd. Ook inhoudelijke trainingen Vabi Elements Warmteverlies en/of Koellast en/of Gebouwsimulatie en/of EPG zijn verplicht om van de in de licentievergoeding in begrepen Servicedesk gebruik te mogen maken. Hierbij geldt in beide gevallen een uitzondering voor gebruikers die over voldoende kennis- en vaardigheid beschikken van de Software en het vakgebied. Dit is ten alle tijden ter interpretatie van consultant van Vabi Software.

2.3 Service Desk

Onderdeel van de Licentie Overeenkomst is het ter beschikking stellen door Leverancier van een Service Desk. De Service Desk is toegankelijk voor gebruikers van de software. Toegankelijkheid van Gebruikers die onvoldoende kennis van algemene computer of materie kennis hebben kunnen door Leverancier worden geweigerd.

2.4 Ondersteuning BIM Connect

Ondersteuning van de BIM Connect module beperkt zich tot een uitleg over het gebruik van de Vabi BIM Connect module. Vabi biedt geen ondersteuning over softwarepakketten van derden. De BIM Connect handleiding omschrijft de voorwaarden die het mogelijk maken een IFC import in Vabi Elements te realiseren.

3 Toegang tot de Software

3.1 Gebruikersadministratie

Onderdeel van de licentie Overeenkomst is het administreren van gebruikers. Wanneer een training gevolgd is door een gebruiker wordt deze ook geadmistriseerd. Niet getrainde gebruikers met voldoende kennis die contact opnemen met de Service Desk, dienen hun persoonlijke gegevens kenbaar te maken voor administratie. Toegankelijkheid voor gebruikers die onvoldoende kennis van algemene computer of materie kennis hebben kunnen door Leverancier worden geweigerd of verzocht worden een training te volgen.

3.2 Beschikbaarheid dienstverlening Leverancier

De beschikbaarheid van de dienstverlening is als volgt:

Soort Beschikbaarheid	Beschikbaarheid
Service Desk: Software inhoudelijke support voor de Gebruikers	Vragen aan de service desk kunnen 7 dagen per week via de mail aan elements@vabi.nl 0.00u – 24.00u worden ingediend. Op werkdagen worden veelal tussen 10.00 – 15.00 aanvragen door de service desk behandeld.

3.3 Beschikbaarheid

Onder beschikbaarheid wordt verstaan het kunnen aanroepen op de Software en vervolgens tonen van de menustructuur.

Indien Gebruiker heeft voldaan aan de systeemvereisten van de Software en de bepalingen zoals vermeld in Hoofdstuk 4 en de Software is desondanks niet beschikbaar, zal Gebruiker contact opnemen met de helpdesk van Leverancier. Leverancier zal trachten binnen 1 tot 3 werkdagen de beschikbaarheid van de Software te herstellen.

Verantwoordelijkheden van Leverancier beperken zich alleen tot de Software. Buiten de SLA vallen hardware, databases, koppelingen of geïntegreerde applicaties van derden.

4 Service Desk

Om Gebruiker antwoord te kunnen geven op vragen en meldingen over diensten en producten, beschikt Leverancier over een Service Desk. De Service Desk is het aanspreekpunt voor alle vragen, wensen en eventuele klachten en problemen die Gebruiker heeft met de door Leverancier geleverde producten of diensten.

4.1 Gebruiksrecht Service Desk

Indien Gebruiker een Storing wil melden dan kan opdrachtgever zonder meer contact opnemen met de Service Desk op het telefoonnummer +3115 257 44 20 of per e-mail elements@vabi.nl.

De helpdesk is niet bedoeld voor het geven van inhoudelijk of methodisch advies bij het modelleren van situaties en/of het uitvoeren van projecten. Onder advies wordt ook verstaan het controleren op de juistheid van projecten die door de Gebruiker zijn aangemaakt in de Software.

4.2 Openingstijden en bereikbaarheid Service Desk

Aanvragen voor de Service Desk worden ingediend per email. De Service Desk streeft ernaar om binnen 3 werkdagen te reageren op Software gerelateerde vragen. Deze periode kan langer zijn voor methode gerelateerde vragen. In periodes dat Vabi consultants met vakantie zijn, zal het beantwoorden van vragen meer tijd kunnen vergen dan normaal door de verminderde capaciteit in die periode.

4.3 Typering calls (een call is een service aanvraag)

Bij de registratie van calls wordt bepaald wat de typering van een call is. Leverancier onderkent 3 types calls:

- Vraag; Software of methodiek gerelateerd.
- Gebrek;
- Wens.

4.4 Aanmelden Call

Om een Call te melden moet minimaal de volgende informatie door de Gebruiker aan de Service Desk worden doorgegeven:

- het klantnummer of de bedrijfsnaam;
- de gegevens van de gebruiker voor de gebruikersadministratie;
- een beschrijvende titel van de call en het Incident;
- een korte omschrijving van de call en het Incident;
- indien aanwezig, alle documenten en/of rapporten die kunnen helpen bij het oplossen van de Call.

Als de door de Gebruiker doorgegeven initiële informatie onvoldoende is om de Call adequaat te kunnen analyseren zal er een aanvraag voor additionele informatie naar de Gebruiker worden verstuurd.

4.5 Support Level Codes voor Gebreken

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

Code	Betekenis	Omschrijving
1	Hoog	Het Gebrek heeft een vergaande en onmiddellijke invloed op de werkzaamheden, deze kunnen geen doorgang vinden. Er bestaat geen alternatieve oplossing die vergelijkbare mogelijkheden en prestaties biedt.
2	Middel	Het Gebrek leidt tot een aanzienlijk efficiencyverlies van de Gebruiker.
3	Laag	Het Gebrek heeft een beperkte invloed op de werkzaamheden van de Gebruiker.

Responstijden zijn als volgt:

Code 1	Leverancier streeft naar responstijd: 3 werkdagen
Code 2	Leverancier streeft naar responstijd: binnen 10 werkdagen
Code 3	Leverancier streeft naar responstijd: in overleg met Gebruiker

Bij overschrijding van bovenstaande responstijden is Leverancier niet in gebreke, het betreft slechts indicaties.

4.6 Oplostijden voor Vragen en Wensen

Functionele vragen en functionele wensen met betrekking tot de Software worden door Leverancier verzameld en regulier besproken in een intern product management overleg van Leverancier. Indien het een generieke wens betreft kan Leverancier besluiten tot het opnemen van een Wens in een volgende Release. Leverancier garandeert derhalve geen oplostijden voor Vragen en Wensen.

4.7 Coördinatoren bij Gebruiker

Bij de advisering en beantwoording van vragen verwacht de Leverancier dat de Gebruiker over een bepaald kennis- en vaardigheidsniveau beschikt van de Software en het vakgebied.

5 SLA management

5.1 Beheerprocedure SLA

De directie van Leverancier heeft te allen tijde de mogelijkheid tot eenzijdige wijziging van deze SLA. Enige wijziging zal worden gepubliceerd op de website <http://www.vabi.nl>.

6. Verplichtingen Gebruiker

Wil Leverancier kunnen voldoen aan de gestelde afspraken dan wordt er van Gebruiker het onderstaande verwacht.

- Gebruiker heeft de verplichting om gebruik te maken van de meest recente versie van de Software zoals gepubliceerd op het Klantportaal (<http://user.vabi.nl>)
- Gebruiker moet intern voldoende beheersmaatregelen treffen om er voor zorg te dragen dat foutief ingevoerde gegevens op juiste wijze worden hersteld;
- Gebruiker moet maatregelen treffen om er voor zorg te dragen dat defectmeldingen correct gespecificeerd bij de Servicedesk worden gemeld;
- Gebruiker moet intern voldoende beheersmaatregelen treffen om ervoor te zorgen dat alleen geautoriseerde personen toegang tot de Software krijgen. Misbruik van gebruikersnamen en wachtwoorden moet voorkomen worden.
- Gebruiker is verantwoordelijk voor:
 - Beheer van opslagcapaciteit, back-ups en herstel van de diensten;
 - Capaciteitsbeheer;
 - Back-up en Recovery;
 - Beheer van Hardware en Software.

EINDE