

SOFTWARE LICENTIE OVEREENKOMST INZAKE VABI EPA-W
EN/OF VABI EPA-U

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

VABI SOFTWARE B.V. ("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 LICENTIEOVEREENKOMST 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, VERKLAART U ZICH AKKOORD MET DE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN VAN DEZE LICENTIEOVEREENKOMST. 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 GEEN VERDER GEBRUIK VAN DE SOFTWARE.

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

In aanmerking nemende dat:

- Leverancier zich bezig houdt met het ontwikkelen en onderhouden van technische rekensoftware en de commerciële marketing daarvan;
- Leverancier heeft EPA-W ontwikkeld met behulp waarvan een woning kan worden voorzien van een energielabel en eventueel een maatwerkadvies, Leverancier heeft EPA-U ontwikkeld met behulp waarvan een utiliteitsgebouw kan worden voorzien van een energielabel en eventueel een maatwerkadvies, "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 licentie overeenkomst vastgelegde voorwaarden.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

1 Definities

- 1.1 Apparaat: de apparatuur waarop de Installatie van de Software dient plaats te vinden.
- 1.2 Beoogde Doel: Met EPA-W een woning, en met EPA-U een utiliteitsgebouw voorzien van een energielabel en het eventueel genereren van een maatwerkadvies rapportage.
- 1.3 Bijlage(n): aanhangsels bij de Overeenkomst die na door beide Partijen te zijn geparafeerd worden geacht deel uit te maken van de Overeenkomst.
- 1.4 Documentatie: beschikbare documentatie van de Software bestaande uit de online systeem helpfiles en/of de schriftelijke instructies handleidingen betreffende het gebruik van de Software.
- 1.5 Gebrek: een substantiële fout, zoals gedefinieerd in paragraaf 5.6 code 1 en 2 van de SLA, van de meest recente uitgebracht Software waarbij de Software in normale condities niet (volledig) voldoet aan de Specificaties.
- 1.6 Installatie: het installeren van de Software op de Apparaat bij Gebruiker op zodanige wijze dat de Software conform de Specificaties functioneert.
- 1.7 Licentie: het 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.
- 1.8 Licentievergoeding: de vergoeding, die Gebruiker voor het gebruik van de Software moet voldoen.
- 1.9 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. solvabiliteitproblemen aan de zijde van Leverancier.
- 1.10 Overeenkomst: onderhavige door Partijen overeengekomen software licentie overeenkomst.
- 1.11 Release: een functioneel verbeterde versie van de Software die geen Verbeterde Versie is.
- 1.12 Software: iedere versie van het softwareprogramma Vabi EPA-W en/of Vabi EPA-U.
- 1.13 Specificaties: de specificaties zoals omschreven in Bijlage 1 waaraan de Software dient te voldoen.
- 1.14 Verbeterde versie: een gewijzigde versie van de Software, waardoor een Gebrek of Gebreken daarin worden hersteld, de logische samenhang wordt verbeterd, of veranderde wet- en regelgeving is verwerkt.
- 1.15 Gebruiker: de persoon, de onderneming of de juridische entiteit die gebruik zal maken van de software, het pakket te openen, het zegel te verbreken, op de knop "akkoord" of "ja" te klikken of door op andere elektronische wijze goedkeuring te kennen geeft of de software laad.
- 2 Omvang van de Overeenkomst
- 2.1 De volgende documenten maken een onlosmakelijk geheel uit van de Overeenkomst tussen Leverancier en Gebruiker:
- de Overeenkomst;
 - de beschrijving van de Software, beschrijving van de Specificaties evenals een beschrijving van de minimumvereisten waaraan de Apparatuur en de besturingssystemen moeten voldoen ("Bijlage 1");
 - 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 op maximaal een (1) Personal Computer per gehuurde werkplek. 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 Het in artikel 3.1. bedoelde gebruiksrecht is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden en is uitsluitend voor gebruik door de Gebruiker.
- 3.3 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.
- 3.4 Gebruiker is niet gerechtigd de Licentie in sublicentie te geven, te verhuren of op enige andere wijze via een netwerk, een terminal server, een thin client of anderszins beschikbaar te stellen aan enige andere persoon, derde partij en/of juridische entiteit 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 ontvangst van een rechtsgeldig ondertekende versie van deze Overeenkomst zal Leverancier zich inspannen om binnen vijf werkdagen een licentiekey van de Software aan Gebruiker beschikbaar te stellen. 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.
- 5 Training, inhoudelijke ondersteuning en technische ondersteuning
- 5.1 Training met betrekking tot het gebruik van de Software zijn voor rekening van de Gebruiker en worden uitsluitend gegeven door cursusinstellingen zoals gepubliceerd op <http://www.vabi.nl>.
- 5.2 Voor inhoudelijke ondersteuning met betrekking tot het gebruik van de Software hebben Leverancier en Gebruiker samen een Service Level Agreement afgesloten ("Bijlage 2").
- 6 Licentie vergoeding
- 6.1 Gebruiker is terzake van de Licentie van de Software een Licentievergoeding verschuldigd. Deze Licentievergoeding wordt bij het aangaan van de Overeenkomst vooraf gefactureerd. Bij de jaarlijkse verlenging wordt de Licentievergoeding vooraf door Leverancier aan Gebruiker gefactureerd.
- 6.2 Voor zover Leverancier gehouden is omzetbelasting in rekening te brengen, zullen de in deze overeenkomst

door Leverancier aangegeven Nederlandse bank-/girekening nummer.

- 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. Alle prijzen en tarieven zullen steeds vastgesteld zijn in Nederlandse valuta.
- 6.3 De Licentievergoeding wordt jaarlijks in januari door Leverancier vastgesteld en gepubliceerd op <http://www.vabi.nl>.
- 7 Garantie
- 7.1 Leverancier zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst zich inspannen naar beste vermogen om Gebreken in de Software binnen een redelijke termijn te herstellen door het kosteloos verstrekken van een Verbeterde Versie of in voorkomend geval 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 is zodanig door Leverancier aanpasbaar, dat veranderingen in kwaliteitseisen, wet- en regelgeving, tijdig zullen zijn doorgevoerd;
 - de Software voldoet aan (internationale) technische normen (zoals communicatiecriteria) en industriestandaarden;
 - de Software geen andere beveiligingsmaatregelen of -functies of voor de Software vreemde elementen (zoals logic bombs, virussen, worms, etc.) bevat dan die 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, paraaf 5.6 en 5.7. een escalatieproces en een daaruit voortvloeiende garantieverplichting van Leverancier beschreven.
- 7.3 Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie.
- 8 Betaling
- 8.1 Gebruiker zal binnen 15 dagen na factuurdatum zorg dragen voor betaling van de factuur aan Leverancier, op het daartoe
- 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 redelijke incasso en/of juridische kosten (waaronder terzake van een procedure) aan Gebruiker in rekening te brengen die Leverancier voor bedoelde aanmaning en verdere incassomaatregelen, in of buiten rechte, heeft gemaakt.
- 8.4 Leverancier heeft het recht facturen elektronisch (per e-mail/online) aan Contractant ter beschikking te stellen. Indien Contractant papieren facturen wenst mag Leverancier hiervoor kosten in rekening brengen.
- 9 Intellectuele eigendomsrechten
- 9.1 Alle intellectuele eigendomsrechten die betrekking hebben op de Software, Verbeterde Versies en/of Releases 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 Versies en/of Releases uit.
- 9.3 Het is Leverancier ten alle tijden toegestaan technische beveiligingsmaatregelen te nemen ter bescherming van de intellectuele eigendomsrechten op de Software. Dergelijke maatregelen zullen de functionaliteit van de Software niet negatief beïnvloeden.
- 9.4 Het is Gebruiker niet toegestaan om:
- technische beveiligingsmaatregelen, die door Leverancier en/of haar toeleveranciers op de Software, Verbeterde Versies en/of Releases 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;
 - de Software via een terminal server, netwerk, thin client of anderszins open te stellen met als doel de Software aan meerdere gebruikers beschikbaar te

stellen;

- e. In sublicentie te geven of te verhuren aan enige andere persoon, derde partij en/of juridische

- entiteit zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van huurder;
- 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 Indien één van de Partijen tekort schiet in de nakoming van een of meer van de verplichting(en) uit de Overeenkomst, dient de andere Partij haar deugdelijk in gebreken 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.
- 10.2 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 per gebeurtenis beperkt tot een bedrag dat gelijk is aan de door Gebruiker betaalde/gefactureerde bedragen in betreffend kalenderjaar.
- 10.3 Leverancier is niet aansprakelijk voor:
- schade, welke ontstaat door of het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie zijdens Gebruiker;
 - indirecte schade, waar hier onder wordt verstaan: gevolgen en bedrijfsschade;
 - Onvolkomenheden en/of fouten in de methodiek zoals omschreven in ISSO publicatie 82.3 voor woningen en ISSO publicatie 75.3 voor utiliteitsgebouwen.
- 10.4 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.
- 10.5 Gebruiker vrijwaart Leverancier tegen alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de Overeenkomst samenhangen.
- 10.6 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.
- 10.7 De hiervoor opgenomen beperking van de aansprakelijkheid komt te vervallen:
- in geval van aanspraken op schadevergoeding ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; en/of
 - 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 Personal Computer te 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 surséance van betaling wordt verleend;

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

- b. de andere Partij haar faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
- c. de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd; of de andere Partij haar onderneming staakt.
- d. 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 één 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

Beschrijving van de Software, Specificaties alsmede minimumvereisten voor de Apparatuur en besturingssystemen**Specificaties van Vabi EPA-W**

Vabi EPA-W is een softwarematige oplossing voor het afgeven van de energielabels voor een woning conform de kwaliteitseisen van de BRL9501-01 & BRL9501-02.

De Europese richtlijn 'Energieprestatie voor gebouwen' (EPBD 2002/91/EC) stelt dat voor elke woning bij verandering van huurder of eigenaar transparantie over de energetische kwaliteiten gegeven moet worden. Hiervoor is een energiecertificaat (energielabel) opgesteld voor woningen. Het energiecertificaat geeft de energetische kwaliteit van de woning weer in de zogeheten energie-index en een label.

Energielabels eenvoudig te genereren

Binnen de applicatie is een gebruikershandleiding aanwezig waarin het gebruik van de software is opgenomen.

Automatisch afmelden in het SenterNovem systeem, automatisch genereren en beheren van het monitorbestand, het Energiecertificaat en de verplichte bijlage.

De Software voldoet aan de kwaliteitseisen van de BRL9501-01 en is geattesteerd door KIWA.

Met de maatwerkdvies rapportage in MS Word geeft inzicht in mogelijke maatregelen ter verbetering van de woning

De Software voldoet aan de kwaliteitseisen van de BRL9501-02 en is geattesteerd door KIWA. Binnen de rapportages laat het programma ruimte voor adviezen ter interpretatie van de Gebruiker.

Apparatuur

EPA-W is compatible met operating systemen vanaf Microsoft Windows 2000.

De rapportages zijn beschikbaar in de Word en Excel applicaties vanaf Microsoft Office 2000, m.u.v. Office 2010.

Open Office wordt niet door Leverancier ondersteund.

Specificaties van Vabi EPA-U

Vabi EPA-U is een softwarematige oplossing voor het afgeven van de energielabels voor utiliteitsbouw conform de kwaliteitseisen van de BRL9501-03 & BRL9501-04.

Energielabels eenvoudig te genereren

Binnen de applicatie is een gebruikershandleiding aanwezig waarin het gebruik van de software is opgenomen.

Automatisch afmelden in het SenterNovem systeem, automatisch genereren en beheren van het monitorbestand, het Energiecertificaat en de verplichte bijlage.

De Software voldoet aan de kwaliteitseisen van de BRL9501-03 en is geattesteerd door KIWA.

Met de maatwerkdvies rapportage in MS Word geeft inzicht in mogelijke maatregelen ter verbetering van de woning

De Software voldoet aan de kwaliteitseisen van de BRL9501-04 en is geattesteerd door KIWA. Binnen de rapportages laat het programma ruimte voor adviezen ter interpretatie van de Gebruiker.

Apparatuur

EPA-U is compatible met operating systemen vanaf Microsoft Windows 2000.

De rapportages zijn beschikbaar in de Word en Excel applicaties vanaf Microsoft Office 2000, m.u.v. Office 2010.

Open Office wordt niet door Leverancier ondersteund.

Service Level Agreement Vabi EPA-W en/of EPA-U

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 Vabi EPA-W en/of Vabi EPA-U'.

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. De beheerprocedure met betrekking tot de afspraken van deze SLA is in hoofdstuk 6 opgenomen. In Hoofdstuk 7 staan de verplichtingen van Gebruiker genoemd die als randvoorwaarde 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 EPA-W en/of EPA-U 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 de norm te zijn gehaald. Indien er wel calls zijn en het probleem is in de betreffende periode niet door Leverancier opgelost en er is ook geen workaround door Leverancier voorgesteld om het probleem tijdelijk op te lossen, dan heeft Leverancier de norm niet gehaald.

De afspraken die in deze SLA zijn vastgelegd gaan uit van de continue werking van de Software van Leverancier aan Gebruiker op het energie labeling en maatwerkadvies. Afwijkende serviceniveaus zijn in beginsel mogelijk, maar kunnen tot extra kosten leiden.

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. (Voor de eisen die gesteld worden aan Gebruiker wordt verwezen naar hoofdstuk 8 van deze SLA.)

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 Licentieovereenkomst. Eventuele wijzigingen in de SLA zullen conform de beheerprocedure, zoals beschreven in hoofdstuk 7, worden overeengekomen en uitgevoerd.

2 Beschrijving van de dienstverlening

2.1 Beschikbaar stellen van de dienstverlening

Leverancier heeft Gebruiker een gebruikerslicentie verstrekt van de Software. Het functionele gedrag van de onderdelen van de Software is beschreven in de gebruikers documentatie van de betreffende Software. Voor de prijzen worden verwezen naar de website <http://www.vabi.nl>

2.2 Technische implementatie

Technische implementatie geschiedt door de Gebruiker zelf.

2.3 Cursussen

Leverancier kan voor het trainen van gebruikers een beroep doen op Cursusbureau's, zoals gepubliceerd op de website <http://www.vabi.nl>.

2.4 Service Desk (zie Hoofdstuk 5)

Onderdeel van de Licentie Overeenkomst is het ter beschikking stellen door Leverancier van een Service Desk. De Service Desk is toegankelijk voor Gebruikers die zijn gecertificeerd conform BRL 9501-01 en 9501-02 en welke met goed gevolg het CITO examen hebben afgelegd. Toegankelijkheid van Gebruikers die het CITO examen niet hebben afgelegd kan door Leverancier worden geweigerd.

3 Toegang tot de Software

3.1 Gebruikersadministratie

De Software biedt de mogelijkheid tot het aanmaken en autoriseren van inspecteurlicenties. De standaard werkpleklicentie geeft de Gebruiker toegang tot alle mogelijke functionaliteiten binnen het programma, waar een inspecteurlicentie beperkte rechten heeft binnen de software. Beide licentievormen gelden als volledige werkpleklicenties. Gebruiker is verantwoordelijk voor het inrichten van en onderhouden van deze autorisatie. (toegevoegd)

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 standalone@vabi.nl van 0.00u – 24.00u worden ingediend. Op werkdagen tussen 13.00 – 17.00 worden aanvragen door de service desk behandeld.
Aanpassingen van de software aan nieuwe wet- en regelgeving	Wijzigingen worden in de regel binnen 30 dagen na ontvangst van VROM en/of SenterNovem van de definitieve functionele en methodologische wijzigingen (bij uitstel van de wijzigingen is de Leverancier genoodzaakt te wachten met een update totdat de wijzigingen van kracht gaan).

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 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 015 – 257 44 20.

De helpdesk is niet bedoeld voor het geven van inhoudelijk 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 2 dagen te reageren op software gerelateerde vragen. Deze periode kan langer zijn voor methode gerelateerde vragen. In periodes dat werknemers met vakantie zijn zal het beantwoorden van vragen meer tijd vergen dan normaal door de verminderde capaciteit in die periode. Alleen voor het melden van storingen is de Service Desk op werkdagen telefonisch bereikbaar.

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 methode 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;
- de naam van de Coördinator die de aanvraag doet;
- 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. Afgifte van labels of maatwerkadvies blijft echter mogelijk.
3	Laag	Het Gebrek heeft een beperkte invloed op de werkzaamheden van de Gebruiker.

Responstijden zijn als volgt:

Code 1	Leverancier streeft naar responstijd: 1-3 werkdagen
Code 2	Leverancier streeft naar responstijd: binnen 5 werkdagen
Code 3	Leverancier streeft naar responstijd: in overleg met Gebruiker

4.6 Oplostijden Gebreken

Alle support acties worden in eerste instantie remote uitgevoerd. Hiertoe dient Gebruiker aan Leverancier een mogelijkheid te bieden voor remote toegang. Afhankelijk van de Service Level Code die aan het Gebrek is toegekend, gelden de volgende oplostijden doelstellingen:

Support Level Code

- | | | |
|---|--------|---|
| 1 | Hoog | Oplossing middels workaround 90% binnen 48 uur, 100% binnen 96 uur. Structurele oplossing: Binnen 30 dagen |
| 2 | Middel | Structurele oplossing: 30-60 dagen indien door Leverancier opgenomen in de generieke product roadmap (geschiedt in overleg met de Gebruiker.) |

4.7 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.

4.8 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, die van een gediplomeerd EPA-adviseur geacht mag worden.

6 SLA management

6.1 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>.

7. 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 <http://epa.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