

## TCOG - ALGEMENE EN ADMINISTRATIEVE VOORWAARDEN

### DE ALGEMENE EN ADMINISTRATIEVE VOORWAARDEN ZIJN VAN TOEPASSING OP VOLGENDE PARTIJEN:

De klant,  
hier genaamd de opdrachtgever

TCOG (The Concept Group NV)  
Vertegenwoordigd door:  
Dhr. Francis Adams  
CEO & Managing Partner TCOG,  
hier genaamd de opdrachtnemer

Maatschappelijke zetel:  
Steenweg op Zevendonk 149  
B-2300 TURNHOUT  
BTW nr. BE 0451.638.433

T: +32 (0)3 420 07 10  
info@tcog.be  
www.tcog.be

## ALGEMENE BEPALINGEN

### 1. DEFINITIES

**1.1 opdracht(en):** het geheel van opdrachten zoals omschreven in de overeenkomst die de opdrachtnemer zal uitvoeren, waaronder mogelijk ook de aankoop of het huren van standaard software voor de opdrachtgever, al dan niet samen met de ontwikkeling van tailor-made software die voor de opdrachtgever wordt ontwikkeld, alsook het gebruik van een Cloud-omgeving met bijhorende SLA. De overeenkomst omvat de specificaties van wat door de opdrachtnemer zal uitgevoerd worden met daarbij een indicatief tijdschema inclusief opleveringsmogelijkheid, desgevallend specifieke bepalingen tussen partijen.

**1.2 oplevering:** het ogenblik waarop de Opdrachtgever in staat is om met de door Opdrachtnemer, middels software, geïmplementeerde nieuwe administratieve omgeving, al haar dagdagelijkse verrichtingen af te handelen, zoals gebruikelijk is in het handelsverkeer.

**1.3 standaardsoftware:** de licenties van derden die worden aangekocht door de opdrachtgever; binnen het kader van de

opdracht door de opdrachtgever bestelde, algemeen beschikbare en niet speciaal voor de opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, ook indien in het pakket wijzigingen of uitbreidingen zijn aangebracht ten behoeve van de opdrachtgever, maar binnen de basismogelijkheden van het aangekochte pakket;

**1.4 tailor-made software:** binnen het kader van de opdracht door de opdrachtnemer voor de opdrachtgever uitgevoerde programmatuur waaronder in het bijzonder: geïntegreerde code-units en functionele objecten in de standaardsoftware; integrale add-on's, zijnde functioneel-technische gehelen die samen een systeem of subsysteem vormen, additioneel aan de standaardsoftware toegevoegd om aan de specifieke informatiseringsbehoeften en –wensen van de opdrachtgever te voldoen zoals door hem omschreven in de opdrachtoomschrijving; welke op contractdatum niet vervat zit in de standaardsoftware.

**1.5 versie:** een versie van het softwarepakket onderscheidt zich van een andere versie door zijn belangrijke technische evolutie (herschrijven van programma's, ander ontwerp van de database). Versie van het softwarepakket wil zeggen het pakket zonder inbegrip van het maatwerk.

**1.6 release:** in een nieuwe release komen enerzijds de correcties van de ontdekte defecten voor en anderzijds lichte aanpassingen van functies en/of lichte technische wijzigingen of functionele aanpassingen.

**1.7 bijkomende werkzaamheden:** onder bijkomende werkzaamheden worden alle overige diensten of prestaties gecatalogeerd die in een automatiseringsproject kunnen voorkomen en niet specifiek beschreven zijn in de overeenkomst. Concreet kan hierbij bijvoorbeeld gedacht worden aan technische interventies of bijkomende aanpassings- of uitbreidingswerkzaamheden. Deze maken het voorwerp uit van een bijkomend prijsvoorstel - opdracht die aan deze overeenkomst wordt gehecht.

### 2. OPDRACHTOMSCHRIJVING

**2.1** De opdrachtnemer zal alles doen om de opdrachten uit te voeren conform de opgegeven overeenkomst. De opdrachtgever zal hier voldoende faciliteiten voor voorzien. Zo zullen de nodige afgevaardigden van de opdrachtgever beschikbaar zijn om de opdrachtnemer de gewenste toelichtingen te geven over de hardware en software evenals de toestellen van de opdrachtgever.

Daarnaast zullen de nodige faciliteiten worden ter beschikking gesteld, waaronder de toestellen, werkruimte e.d. Waar nodig zal aan de opdrachtnemer de toestemming worden verleend om werkzaamheden uit te voeren buiten de normale werkuren.



Met andere woorden de opdrachtnemer dient ongehinderd toegang te hebben tot de werkomgeving van de opdrachtgever, uiteraard beperkt tot en voor de uitvoering van de opdracht.

Het is de opdrachtgever bekend dat de uitvoering van de opdracht in bepaalde gevallen kan leiden tot een tijdelijke onbeschikbaarheid van delen van zijn werkomgeving, wat hij aanvaardt. De opdrachtnemer zal dergelijke verrichtingen uitvoeren in nauw overleg met de opdrachtgever.

**2.2** Conform met wat in de overeenkomst of de projectorganisatie wordt gespecificeerd, zal de gemandateerde, afgevaardigde, projectleider van de opdrachtgever, iedere fase of voorstel van de opdrachtnemer in uitvoering van de opdracht, op diens verzoek goedkeuren of bevestigen.

**2.3** Als de interne planning of werkzaamheden bij de opdrachtgever, of zaken die de opdrachtnemer niet kon voorzien, leiden tot een uitstel of noodzaak tot bijwerken van de planning, zal dit in overleg tussen partijen geschieden. De opdrachtnemer kan hier niet voor worden aangesproken. Daarenboven aanvaardt de opdrachtgever dat bij de opstelling van een wijzigingen in planning, partijen rekening dienen te houden met de werkzaamheden voor derden vanwege de opdrachtnemer en planning.

**2.4** De uitvoering van werkzaamheden die niet in de overeenkomst zijn opgenomen, maken bijkomende werkzaamheden uit, die als zodanig ook worden gefactureerd aan de opdrachtgever.

### **3. UITVOERING**

**3.1** De uitvoering van de opdracht zal geschieden in overeenstemming met de overeenkomst. De uitvoeringstermijnen werden op basis van de beschikbare gegevens zo nauwkeurig mogelijk en indicatief bepaald. De opdrachtnemer verbindt zich ertoe alles te doen om de initiële doelstellingen te verwezenlijken. Wanneer er wijzigingen verwacht worden in vooropgesteld schema, zal de opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen.

**3.2** De opdrachtnemer kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor vertragingen in de termijnen; onder meer als ze te wijten zijn aan:

- mogelijke nalatigheden of handelingen van de opdrachtgever
- supplementaire werkzaamheden in opdracht van de opdrachtgever
- geval van overmacht
- handelingen van derden (bv. betreffende leveringen, licenties e.d.).

Dergelijke zaken geven zonder verdere formaliteiten aanleiding tot een termijnverlenging die met de opdrachtgever zal worden afgestemd.

**3.3** De opdrachtgever aanvaardt dat een te late betaling, mits voorafgaandelijke aanmaning, automatisch en zonder verdere formaliteiten de planning opschort (inclusief oplevering). De opdrachtnemer kan tevens besluiten iedere verdere uitvoering te schorsen.

**3.4** Wijzigingen aan de opdracht kunnen pas uitgevoerd worden na instemming van beide partijen, geformaliseerd in een behoorlijk ondertekend document met een aangepaste indicatieve planning.

### **4. OPLEVERING**

**4.1** Standaardsoftware wordt zonder meer geleverd, desgevallend geïnstalleerd in uitvoering van de bestelling door de opdrachtgever als onderdeel van de opdracht. Hier vindt dan ook geen oplevering of aanvaarding plaats. Het service contract gaat in voege vanaf de ondertekening van de bestelling.

**4.2** Als de tailor-made software geïnstalleerd wordt, functioneert in een testomgeving bij de opdrachtgever en met instemming van de opdrachtgever overgaat naar werkomgeving (live); wordt het geheel zonder meer als opgeleverd en aanvaard beschouwd vanaf dat ogenblik. Hetzelfde geldt als het geheel of enig onderdeel van de tailor-made software op enigerlei wijze door de opdrachtgever in gebruik is genomen en dus in de werkomgeving werd geïnstalleerd

**4.3** Voor zover tailor-made software als geheel dan wel per onderdeel, als dit zo werd overeengekomen, werd overgeplaatst naar de werkomgeving door de opdrachtnemer, geldt vanaf dat ogenblik nog een bijstelling- en aanpassingsperiode van vier weken. Tijdens deze periode zal de opdrachtnemer op verzoek van de opdrachtgever verder de functionering in de werkomgeving begeleiden en desgevallend daarvoor overeengekomen bijwerkingen uitvoeren.

Alle verdere prestaties, bijstellingen, ingrepen en andere activiteiten zullen worden uitgevoerd als bijkomende werkzaamheden, tenzij zij kaderen binnen het service contract. In dit geval gelden uiteraard de voorwaarden van het service contract. Standaardsoftware wordt zonder meer geleverd, desgevallend geïnstalleerd in uitvoering van de bestelling door de opdrachtgever als onderdeel van de opdracht. Hier vindt dan ook geen oplevering of aanvaarding plaats.

**4.4** De opdrachtnemer is niet gehouden om enige verdere tussenkomst of prestatie te leveren noch in het kader van de overeenkomst noch in het kader van het service contract als:





- een deficiëntie veroorzaakt werd door een verkeerd gebruik door een derde of door de opdrachtgever zelf
- enig onderdeel van de (standaard- en/of tailor-made) software door een derde of door de opdrachtgever zelf is aangepast of anders gemanipuleerd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer;
- dan wel de werkomgeving werd gewijzigd.

Iedere verbintenis van de opdrachtnemer vervalt dan en het geheel wordt als gerealiseerd en aanvaard, gekwalificeerd. Alle bedragen die de opdrachtgever verschuldigd is uit hoofde van deze overeenkomst, worden opeisbaar.

## 5. EIGENDOM EN GEBRUIKSRECHT

**5.1** Elke verleende licentie in verband met Software (zowel standaard als tailor-made) geeft de opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht wat inhoudt het recht om:

- de geleverde software op de aangeduide of gespecificeerde toestellen te gebruiken voor de behoeften van zijn onderneming, intern gebruik dus, samen met de bijhorende documentatie.
- kopieën te maken van het pakket. Deze kopieën zullen door de opdrachtgever niet gebruikt worden maar enkel worden aangewend ter vervanging van het onbruikbaar geworden origineel materiaal; zij zijn onderworpen aan de bepalingen van de licentie en kunnen enkel binnen dat kader worden gebruikt.

**5.2** Software van welke aard ook die werd geleverd of uitgevoerd in het kader of in navolging van deze overeenkomst, is zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer niet aan derden overdraagbaar.

Het is de opdrachtgever niet toegestaan enig onderdeel van deze software te verkopen, verhuren, vervreemden of in zekerheid over te dragen of anders aan te wenden dan voor zijn eigen gebruik en onderneming, zoals bepaald in de overeenkomst.

Voor ieder toestel waarop de opdrachtgever de software gebruikt is een afzonderlijke licentie vereist (tenzij anders bepaald door software eigenaar).

De opdrachtgever kan maar de software voorlopig en maximaal voor een éénmalige periode van één maand, op een uitwijkmachine (andere hardware) gebruiken wanneer het gespecificeerd toestel tijdelijk onbruikbaar is.

De opdrachtgever zal, na rechtsgeldige verwerving, een nieuwe release van de software op de aangeduide toestellen mogen gebruiken voor productieve en/of testdoeleinden, terwijl hij de voorgaande versie op dezelfde toestellen voor productieve doeleinden mag blijven gebruiken. Indien de opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer enig onderdeel van software die in uitvoering van deze overeenkomst werd geleverd of

uitgevoerd, overdraagt (zie 5.1) aan derden, zal hij aan de opdrachtnemer een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd zijn die wordt berekend als volgt (hoogste van de volgende bedragen):

- ofwel de oorspronkelijk door de opdrachtnemer aangerekende erelonen voor uitvoering van de overeenkomst
- evenals bijkomende interventies,
- verhoogd met 30% per jaar, omgerekend per maand tot op de datum van de inbreuk, dan wel de prijs die volgens voor te leggen contracten of tarieven op het moment van de inbreuk gevraagd wordt door de opdrachtnemer aan andere opdrachtgevers, voor gelijkaardige diensten, installaties, gebruik, waarop de software onrechtmatig werd overgedragen; eveneens te vermeerderen met een schadevergoeding van 30% wegens onrechtmatige overdracht.

Deze bepaling houdt geen rekening met eventuele schadevergoedingen of bedragen die de opdrachtgever zal dienen te voldoen uit hoofde van inbreuken op licentie-overeenkomsten of eigendomsrechten van derden (inzake software of andere structuren waarvan werd gebruik gemaakt).

**5.3a** Volgend op de SA van Microsoft voor de maintenance op de licentie, zal de opdrachtgever aan de opdrachtnemer een jaarlijkse bijdrage betalen in het geval van een koopovereenkomst of een maandelijks bijdrage in het geval van een huurovereenkomst. Het percentage van deze bijdrage wordt bepaald door Microsoft en zal bij wijziging door de opdrachtnemer aan de opdrachtgever worden bekend gemaakt. De bijdrage is het eerste jaar verplicht en kan nadien worden opgezegd door de opdrachtgever, mits een aangetekend schrijven ten laatste 3 maanden voor de vervaldatum.

**5.3b** Indien de opdrachtgever gekozen heeft voor een support-overeenkomst van opdrachtnemer, zal de opdrachtgever aan de opdrachtnemer een jaarlijkse bijdrage betalen voor de support op de licentie. Het percentage van deze bijdrage wordt bepaald door de keuze die door de opdrachtgever is gemaakt, zijnde silver, gold of diamond. De bijdrage kan worden opgezegd door de opdrachtgever, mits een aangetekend schrijven ten laatste 3 maanden voor de vervaldatum.

**5.3c** Indien de opdrachtgever gekozen heeft voor het gebruik van een cloud-omgeving bij de opdrachtnemer, zal de opdrachtgever aan de opdrachtnemer een maandelijks bijdrage betalen zoals beschreven in de overeenkomst. De bijdrage kan worden opgezegd door de opdrachtgever, mits een aangetekend schrijven ten laatste 3 maanden voor de vervaldatum.





**5.4** De opdrachtnemer behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de door haar ontwikkelde specifieke werkmethode, toegepaste procédés, programmatechnieken evenals alle ideeën met betrekking tot intellectuele eigendom, zelf verder aan te wenden. Deze blijven haar intellectuele en economische eigendom.

**5.5** Uitvindingen die in de uitvoering van deze overeenkomst en het project door personeel van de opdrachtgever of diens gemandateerden worden gemaakt, blijven eigendom van de opdrachtgever. Deze verleent de opdrachtnemer wel een niet-exclusieve, onherroepelijke en onbeperkte “paid-up” licentie om deze uitvinding (al dan niet gepatenteerd) aan te wenden en te gebruiken in haar activiteiten.

Uitvindingen die de opdrachtnemer, dan wel diens personeel doet in de uitvoering van deze overeenkomst, blijven haar intellectuele en economische eigendom. Conform de bepalingen van deze overeenkomst zal de opdrachtgever deze kunnen aanwenden voor intern gebruik conform de opdrachtoomschrijving.

## **6. ALGEMENE BETALINGSVOORWAARDEN**

### **6.1** Standaardsoftware

De facturatie en betaling van de standaardsoftware vindt plaats bij bestelling.

### **Diensten op prestatiebasis**

De diensten en werkzaamheden die worden omschreven in de overeenkomst zullen worden gefactureerd op prestatiebasis in de week volgend op de week van uitvoering.

### **Bijkomende werkzaamheden**

Bij ondertekening van deze overeenkomst bedragen de prijstarieven voor alle diensten die het voorwerp uitmaken van bijkomende aanpassing- of uitbreidingswerkzaamheden:

### **Verplaatsingskosten**

Voor prestaties ter plaatse geldt een forfaitair verplaatsingsstarief van 95 €/dag.

Deze tarieven kunnen bij ieder bijkomend prijsvoorstel of opdrachtoomschrijving worden aangepast aan de dan geldende tarieven.

In het geval een forfaitaire prijs werd afgesproken vindt de facturatie plaats bij de start van het project.

**6.2** Alle vermelde prijzen zijn exclusief BTW, welke ten laste is van de opdrachtgever. Behoudens andersluidende vermelding in de bijzondere bepalingen in bijlage, zijn de erelonen, exclusief verplaatsingskosten of verblijfskosten zo nodig, die aan gangbare tarieven zullen worden aangerekend en die de opdrachtgever in uitvoering van deze overeenkomst zal voldoen.

Als prijzen van derden werden voorgesteld of opgegeven, zijn deze steeds indicatief en onderhevig aan een bevestiging door de derde zelf van zijn prijs en wil tot uitvoering.

### **6.3** Betalingsvoorwaarden:

Voorschotfacturen zijn contant betaalbaar (8 dagen). Overige facturen zijn betaalbaar uiterlijk betalingscondities. Behoudens andere aanduidingen op de offertes & facturen zijn alle facturen betaalbaar, netto en zonder korting, in Euro op rekening van de opdrachtnemer. Ingeval van niet-betaling op de vervaldag wordt er een verwijlinterest van 1,5 % per maand (30 dagen) aangerekend en behoudt de opdrachtnemer zich het recht voor om diens prestaties op te schorten. De opdrachtnemer kan ook niet meer op enige planning e.d. worden aangesproken. Ieder begonnen periode van 30 dagen wordt als een volledige maand in rekening gebracht. Tevens worden alle schuldvorderingen op de opdrachtgever eisbaar.

**6.4** De opdrachtnemer is gerechtigd het contract en/of de hieruit voortvloeiende facturen zodanig te registreren dat de opdrachtnemer het in wetten of reglementen voorziene voorrecht of eigendomsvoorbehoud kan invoeren.

**6.5** Ingeval van wijziging in de rechtstoestand van de opdrachtgever, overlijden, onbekwaamheid, faillissement, ontbinding of wijziging van vereniging- of vennootschapsvorm, behoudt de aannemer het recht aanvullende waarborgen te eisen betreffende betaling en tot op dat ogenblik de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

**6.6** De opdrachtnemer kan schuldvergelijking en compensatie toepassen ten opzichte van de opdrachtgever, zelfs uit hoofde van verschillende opdrachten. Hij oordeelt zelf over de toerekening van ontvangen betalingen op door de opdrachtgever verschuldigde bedragen.

**6.7** Indien opdrachtnemer genoodzaakt is de facturatie in te vorderen middels tussenkomst van een rechtbank, advocaat of gerechtsdeurwaarder of andere wijze van invordering, ingebrekestellingen e.d. zal op forfaitaire wijze het factuurbedrag verhoogd worden met 10 % en minstens met € 125 zonder dat hierbij afbreuk gedaan wordt van de hierboven bedongen verwijlinteresten. Deze verhoging van 10 % wordt door de opdrachtgever aanvaard in toepassing van art. 1229 van het Burgerlijk Wetboek als vergoeding voor de verhoogde administratiekosten die dit teweeg brengt binnen het bedrijf van de opdrachtnemer.

## **7. AANSPRAKELIJKHEID VAN DE OPDRACHTNEMER**

**7.1** De opdrachtnemer zal alles doen opdat de geleverde software zou voldoen aan opgenomen specificaties op voorwaarde dat ze door de opdrachtgever in overeenstemming met de instructies in een aangepaste





omgeving wordt gebruikt en de opdrachtgever de opdrachtnemer de juiste informatie heeft verschaft over zijn systeem, werkwijze en doelstellingen.

**7.2** De verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer is beperkt tot de materiële verbetering van het niet-functioneren van programma's (tailor-made software). Indien de opdrachtnemer hiertoe niet in staat is, zal de opdrachtgever recht hebben op een schadevergoeding voor de rechtstreekse geleden en bewezen schade, met uitsluiting van immateriële of gevolgschade dan wel winstderving; of vorderingen van derden en binnen de perken van deze bepaling.

**7.3** Iedere te vorderen schadevergoeding uit hoofde van enige schade of niet-nakoming van deze overeenkomst, waaronder de uitvoering of (dis- of niet-)functionering van het geleverde is, van welke aard ook, tenzij in geval van bedrog, wordt te allen tijde beperkt tot de door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer in uitvoering van deze overeenkomst betaalde bedragen minus de bedragen die werden aangerekend voor standaardsoftware (licenties) of pakketten van derden die de opdrachtgever heeft afgenomen en in zijn bezit heeft. Deze werden immers ook door de opdrachtnemer aan derden voldaan. Iedere vordering of ingebrekestelling dient onmiddellijk te geschieden na het zich voordoen van enige disfunctie of schade of nadat deze bekend diende te zijn en uiterlijk binnen de zes maanden na installatie en ingebruikname (oplevering) van het geleverde.

**7.4** De opdrachtnemer verplicht zich ertoe de aan het project toegewezen werknemers gedurende de looptijd van het project niet te vervangen, tenzij een evenwaardig profiel kan worden aangeboden. Dit gebeurt steeds in overleg met opdrachtgever. De aan het project toegewezen werknemers of afgevaardigden, mogen uiteraard ook werkzaamheden voor derden uitvoeren. De opdrachtnemer kan ook bepaalde onderdelen van de opdracht uitbesteden.

**7.5** De opdrachtnemer verbindt zich ertoe noch rechtstreeks noch onrechtstreeks werknemers of gewezen werknemers van de opdrachtgever in dienst te nemen. Deze bepaling geldt zowel gedurende het project als gedurende twee jaar na het beëindigen van het project. Ook zal de opdrachtnemer noch rechtstreeks noch onrechtstreeks bepaalde opdrachten aan deze mensen toevertrouwen buiten het kader van deze overeenkomst.

In geval van inbreuk op deze clause zal de opdrachtnemer aan de opdrachtgever een schadevergoeding betalen die gelijk is aan 24 maanden brutoloon van de werknemer of de ex-werknemer, zoals de laatste maal is betaald door de opdrachtgever.

**7.6** De hardware die door medewerkers van de opdrachtnemer gebruikt wordt, is voorzien van een gangbare virusdetector.

**7.7** De opdrachtnemer verplicht zich ertoe alle gegevens, die zij in het kader van dit project over de opdrachtgever te weten is gekomen, discreet te behandelen. Indien nodig zullen hiertoe de nodige procedures worden uitgevaardigd, en de nodige verplichtingen worden opgelegd aan het personeel.

**7.8** De opdrachtnemer zal gerechtigd zijn, mits goedkeuring aan de opdrachtgever, melding te maken van het systeem bij de opdrachtgever en de naam van de opdrachtgever hierbij te gebruiken in haar brochures en reclame-uitingen, mits dit gebeurt op een wijze die door de opdrachtgever als passend wordt ervaren en met respect voor naam en logo van de opdrachtgever.

## **8. AANSPRAKELIJKHEID VAN DE OPDRACHTGEVER**

**8.1** De opdrachtgever is verplicht de opdrachtnemer schriftelijk alle benodigde informatie tijdig te bezorgen, teneinde de opdrachtnemer in staat te stellen de te leveren prestaties correct te kunnen inschatten en uitvoeren. Hij staat vanzelfsprekend in voor tijdige betalingen. Hij waarborgt de toegang van de opdrachtnemer tot alle nodige bedrijfsmiddelen, hardware en toestellen voor de uitvoering van de opdracht.

**8.2** Gedurende de looptijd van het project zal de opdrachtgever voor het personeel van de opdrachtnemer de nodige faciliteiten voorzien om het werk efficiënt te kunnen uitvoeren. Hieronder worden onder meer verstaan de nodige bureauruimtes, computer en communicatiemogelijkheden. Zij zullen hier volgens de noodwendigheden van hun werkzaamheden steeds toegang toe hebben.

**8.3** Om een gunstige afloop te bekomen, zal de opdrachtgever aan het project voldoende gekwalificeerd personeel toewijzen. Dit personeel zal tijdens de looptijd van het project niet vervangen worden, tenzij bij ontslag, langdurige ziekte of overmacht, of mits een schriftelijke overeenkomst tussen beide partijen. Als het aan het project toegewezen personeel toch wordt vervangen, zullen de nieuwe werknemers gelijkwaardige kwalificaties bezitten. De opdrachtgever aanvaardt dat vervangingen of niet beschikbaarheid van de verantwoordelijken in zijn projectorganisatie kunnen leiden tot langere uitvoeringstermijn van het project en dus ook een hogere kostprijs.

**8.4** De opdrachtgever verbindt zich ertoe noch direct noch indirect werknemers of gewezen werknemers van de opdrachtnemer of van haar zustermaatschappijen in dienst





te nemen. Deze bepaling geldt zowel gedurende het project als gedurende twee jaar na het beëindigen van het project. Ook zal de opdrachtgever noch rechtstreeks noch onrechtstreeks bepaalde opdrachten aan deze mensen toevertrouwen.

In geval van inbreuk op deze clausule zal de opdrachtgever aan de opdrachtnemer een schadevergoeding betalen die gelijk is aan 24 maanden brutoloon van de werknemer of de ex-werknemer, zoals de laatste maal is betaald door de opdrachtnemer.

**8.5** De opdrachtgever verplicht zich ertoe alle gegevens, die hij in het kader van dit project over de opdrachtnemer te weten is gekomen, als vertrouwelijk te beschouwen. Indien nodig zullen hiertoe de nodige procedures worden uitgevaardigd, en de nodige verplichtingen worden opgelegd aan het personeel.

**8.6** De opdrachtgever dient in te staan voor de veiligheid van het systeem (toestellen, hard- en software) en zal hiertoe fysische kopieën nemen van de programma's en de gegevens, en deze afzonderlijk bewaren, zodat er geen verlies van data of andere gegevens mogelijk is en de opdrachtnemer hier dus ook niet voor instaat.

**8.7** Bij het gebruik van toestellen of andere hardware zal de opdrachtgever ieder toestel of hardware voorzien van een virusscanner. De opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor schade welke door virussen bij de opdrachtgever worden aangericht. Daarenboven waarborgt de opdrachtgever dat alle toestellen, hardware, apparatuur, programmatuur, software en andere bedrijfsmiddelen die hij aanwendt, op een rechtsgeldige wijze door hem zijn verworven en in gebruik. Hij heeft hier alle rechten op. Hij vrijwaart de opdrachtnemer ter zake.

**8.8** Alvorens zich van om het even welke gegevensdrager of van de aangeduide toestellen te ontdoen, zal de opdrachtgever zich ervan vergewissen dat alle software die erin was opgenomen, uitgeveegd of vernietigd werd.

**8.9** Als de opdrachtgever wenst dat bepaalde diensten of producten aan derden worden gefactureerd, zal hij hiervoor de toestemming vragen van de opdrachtnemer. Als deze hiermede instemt, blijft de opdrachtgever niettemin hoofdelijk en ondeelbaar gehouden tot betaling van dergelijke facturatie aan derden, zo deze de betalingen niet tijdig en stipt voldoen.

## 9. ONTBINDING

**9.1** Elk der partijen kan de overeenkomst ontbinden, dan wel wanneer dit wettelijk niet mogelijk zou zijn, minstens al zijn verplichtingen opschorten, wanneer de tegenpartij in staat van faillissement wordt verklaard, dan wel indien er duidelijke indicatoren zijn dat de één of andere partij zijn

verplichtingen niet meer zal kunnen nakomen (beslag, geprotesteerde wissels, wankel krediet, staking van betaling, aanhoudend laattijdige betalingen e.d.). Iedere herneming van werkzaamheden zal gekoppeld worden aan betalingszekerheid.

**9.2** Indien één van de partijen tengevolge van overmacht gedurende een periode van meer dan drie maanden niet in staat is aan zijn verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst te voldoen, heeft de andere partij het recht de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst, met onmiddellijke ingang te ontbinden, onverminderd de rechten tot schadeloosheidsstelling die voor de schadelijder blijven gelden.

**9.3** Bij TCOG kan er beroep worden gedaan op de kmo-portefeuille voor opleidingen. De kmo-portefeuille is een subsidiemaatregel waardoor een ondernemer financiële steun krijgt voor de aankoop van diensten die de kwaliteit van een onderneming verbeteren. Voor het stopzetten van de subsidieaanvraag en de annulatievoorwaarden verwijzen we graag naar de website van [VLAIO](http://vlaio.be).

## 10. PRIVACY & GEGEVENSVERWERKING

**10.1** Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van de opdrachtnemer relevant is, zal de opdrachtgever de opdrachtnemer desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop de opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

**10.2** De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor de opdrachtgever op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij hij bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan de opdrachtnemer toekenbaar zijn.

**10.3** De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van een dienst van de opdrachtnemer door de opdrachtgever worden verwerkt, ligt bij de opdrachtgever. De opdrachtgever staat er tegenover de opdrachtnemer voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

**10.4** Indien de opdrachtnemer op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden





verricht met betrekking tot gegevens van de opdrachtgever, zijn medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

**10.5** Indien de opdrachtnemer als verwerker, als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, prestaties verricht voor de opdrachtgever, dan zijn de standaardclausules voor verwerkingen van toepassing, hieronder verder toegelicht.

## STANDAARDCLAUSULES VOOR VERWERKINGEN

### 11. ALGEMEEN

**11.1** De opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van de opdrachtgever overeenkomstig de met opdrachtnemer overeengekomen schriftelijke instructies van de opdrachtgever.

**11.2** De opdrachtgever is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de GDPR, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld.

**11.3** De opdrachtnemer is verwerker in de zin van de GDPR en heeft hierdoor zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.

**11.4** De opdrachtnemer geeft uitvoering aan de GDPR zoals neergeled in de standaardclausules voor verwerkingen en in de overeenkomst. Het is aan de opdrachtgever om op basis van deze informatie te beoordelen of de opdrachtnemer afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de GDPR voldoet en de bescherming van de rechten van betrokken voldoende zijn gewaarborgd.

**11.5** De opdrachtgever staat er tegenover de opdrachtnemer voor in dat hij conform de GDPR handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligd en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.

**11.6** De opdrachtgever is niet gerechtigd een door de toezichthouder, een toezichthoudende autoriteit zoals bedoeld in de GDPR, aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op de opdrachtnemer te verhalen.

### 12. BEVEILIGING

**12.1** De opdrachtnemer treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de overeenkomst. Bij het treffen van deze maatregelen heeft de opdrachtnemer rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de aard van zijn producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die de opdrachtnemer gezien het door hem beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.

**12.2** Tenzij expliciet anders vermeld in de overeenkomst is het product of de dienst van de opdrachtnemer niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.

**12.3** De opdrachtnemer streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door de opdrachtnemer geoordeelde gebruik van het product of de dienst.

**12.4** De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de opdrachtgever, rekening houdend met de in artikel 12.1 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.

**12.5** De opdrachtnemer kan wijzigingen aanbrenge in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. De opdrachtnemer zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal de opdrachtgever waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.

**12.6** De opdrachtgever kan de opdrachtnemer verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. De opdrachtnemer is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. De opdrachtnemer kan de kosten verband houdende met de op verzoek van de opdrachtgever doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij de opdrachtgever. Pas nadat de door de opdrachtgever gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen door partijen, heeft de opdrachtnemer de verplichting deze daadwerkelijk te implementeren.

### 13. INBREUKEN IVM PERSOONSgegevens

**13.1** De opdrachtnemer staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien de opdrachtnemer een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij de opdrachtgever zonder onredelijke vertraging informeren. In





de overeenkomst is vastgelegd op welke wijze de opdrachtnemer de opdrachtgever informeert over inbreuken in verband met persoonsgegevens. Indien er geen specifieke afspraken zijn gemaakt, dan zal de opdrachtnemer op de gebruikelijke wijze contact opnemen met de opdrachtgever.

**13.2** Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (de opdrachtgever, of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover de opdrachtnemer heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de toezichthouder of betrokkene. Het melden van inbreuken blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke. De opdrachtnemer is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de toezichthouder en/of betrokkene.

**13.3** De opdrachtnemer zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan de opdrachtgever ten behoeve van een melding aan de toezichthouder of betrokkene.

**13.4** De opdrachtnemer kan de kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij de opdrachtgever tegen zijn dan geldende tarieven.

## **14. GEHEIMHOUDING**

**14.1** De opdrachtnemer waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.

**14.2** De opdrachtnemer is gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

## **15. VERPLICHTINGEN BIJ BEEINDIGING**

**15.1** De opdrachtnemer zal, in geval van einde van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van de opdrachtgever ontvangen persoonsgegevens binnen de in de overeenkomst opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen gebruikt worden.

**15.2** De opdrachtnemer kan eventuele kosten die hij maakt in het kader van artikel 15.1 in rekening brengen bij de opdrachtgever. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergeschreven in de overeenkomst.

**15.3** Het bepaalde in artikel 15.1 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door de opdrachtnemer belet. In dergelijk geval zal de opdrachtnemer de persoonsgegevens enkel blijven

verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 15.1 geldt eveneens niet indien de opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de GDPR is ten aanzien van de persoonsgegevens.

## **SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS)**

### **16. UITVOERING SAAS-DIENST**

**16.1** De opdrachtnemer verricht de SaaS-dienst in opdracht van de opdrachtgever. De opdrachtgever mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken.

**16.2** De opdrachtnemer kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij de opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal de opdrachtnemer de opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering zijn voor rekening van de opdrachtgever. In dat geval kan de opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of de opdrachtnemer de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

**16.3** De opdrachtnemer kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. De opdrachtnemer is niet gehouden specifiek voor de opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

**16.4** De opdrachtnemer kan de uitvoering van de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. De opdrachtnemer zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk op momenten laten plaatsvinden waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.

**16.5** De opdrachtnemer is nimmer gehouden de opdrachtgever een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende programmatuur.

### **17. GARANTIE**

**17.1** De opdrachtnemer staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. De opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover de







onderliggende programmatuur betreft die door de opdrachtnemer zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door de opdrachtgever gedetailleerd omschreven en schriftelijk bij de opdrachtnemer zijn gemeld. De opdrachtnemer kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen. De opdrachtnemer staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door de opdrachtnemer zelf zijn ontwikkeld, zullen worden verholpen. De opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Indien (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van de opdrachtgever is ontwikkeld, kan de opdrachtnemer volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan de opdrachtgever in rekening brengen. De opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval de opdrachtnemer bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is de opdrachtnemer gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.

**17.2** De opdrachtgever zal op basis van de door de opdrachtnemer verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. De opdrachtnemer verklaart zich bereid om op verzoek van de opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door de opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door de opdrachtnemer te stellen (financiële) voorwaarden. De opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van verloren gegevens anders dan het terugplaatsen van de, waar mogelijk, laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.

**17.3** De opdrachtnemer staat er niet voor in dat de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

## **18. AANVANG DIENSTVERLENING**

**18.1** De door de opdrachtnemer te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorende support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door de opdrachtnemer van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst door de opdrachtgever. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst

beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.

**18.2** De opdrachtgever is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door de opdrachtnemer verleende SaaS-dienst per kalendermaand vooraf verschuldigd.

## **RICHTLIJNEN MBT DE OVEREENKOMST**

### **19. RICHTLIJNEN VOOR PRIJZEN**

**19.1** De prijzen in elke offerte en overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer zijn weergegeven exclusief BTW.

**19.2** Voor alle prijzen waarbij de opdrachtnemer onderhevig is aan zijn leveranciers, zoals Microsoft en zijn ISV partners, geldt dat de opdrachtnemer te allen tijde de prijswijziging van deze partners zal doorrekenen aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer zal deze prijswijzigingen dan ook steeds doorvoeren aan de opdrachtgever.

**19.3** De opdrachtnemer kan te allen tijde de tarieven m.b.t. diensten verhogen als hij daartoe genoodzaakt is. De opdrachtnemer zal deze prijsverhoging doorvoeren om dezelfde kwaliteit van diensten te kunnen blijven leveren en zal dit tijdig melden aan de opdrachtgever. Gebaseerd op de wettelijke bepalingen (cfr. De Federale Overheidsdienst Economie), is de opdrachtnemer tevens in de mogelijkheid jaarlijks een automatische indexaanpassing door te voeren, dit op basis van de geldende berekening (het te indexerende tarief vermenigvuldigd met de eindindex gedeeld door de beginindex - referentieperiode jaar-1, maand januari).

**19.4** Diensten die geleverd worden door de opdrachtnemer worden steeds uitgevoerd in regie. Gepresteerde diensten worden gefactureerd volgens de standaard tarieven zoals vermeld in de offerte, tenzij anders overeengekomen.

**19.5** Eventuele kortingen voor de opdrachtgever, zowel op licenties als op diensten, zijn éénmalig en dienen door de opdrachtnemer niet doorgetrokken te worden naar de toekomst.

### **20. ALGEMENE RICHTLIJNEN**

**20.1** De overeenkomst en haar bijlagen maakt de volledige overeenkomst uit tussen partijen met betrekking tot het onderwerp van de overeenkomst. Deze overeenkomst komt in de plaats van alle eerdere, schriftelijke of mondelinge verklaringen, overeenkomsten en afspraken tussen de partijen. Deze overeenkomst kan alleen maar schriftelijk worden gewijzigd.





**20.2** Alle latere opdrachtomschrijvingen, bijkomende prijsvoorstellen en dergelijke, tussen partijen, zijn onderworpen aan deze voorwaarden, behoudens uiteraard uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen latere afwijkingen.

**20.3** De nietigheid, ongeldigheid of niet afdwingbaarheid van een of meerdere bepalingen van deze overeenkomst brengt de geldigheid en/of afdwingbaarheid van de overige bepalingen van deze overeenkomst en van de overeenkomst zelf niet in het gedrang. Evenwel komen partijen overeen om zich in te spannen om de nietige, ongeldige of niet-afdwingbare bepaling te vervangen door een clause die, vanuit economisch en juridisch standpunt, gelijkwaardig is.

**20.4** Alle kennisgevingen die door één van beide partijen moeten worden gedaan op grond van of in verband met deze overeenkomst zullen per aangetekende post met bericht van

ontvangst (met een kopie per telefax) worden gedaan aan de maatschappelijke zetel dan wel de uitbatingzetel in België.

**20.5** Deze overeenkomst is bindend voor en strekt tot voordeel van de partijen en hun respectievelijke rechtsopvolgers en overnemers. De opdrachtgever zal de overeenkomst, noch enig recht, enige verplichting of voordeel dat voortvloeit uit deze overeenkomst, rechtstreeks of onrechtstreeks, geheel of gedeeltelijk overdragen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtnemer, gezien tarieven en omvang van de opdracht specifiek werden bepaald voor de opdrachtgever. Deze overeenkomst wordt beheerd door het Belgische recht. Voor alle betwistingen en geschillen zijn uitsluitend de rechtbanken van het arrondissement Turnhout bevoegd.

