

# Contractvoorwaarden



# Algemene contractvoorwaarden Mockup

## A. ALGEMEEN

### 1. CONTRACTUELE RELATIE EN PARTIJEN

1.1. De contractuele relatie tussen de Klant en Mockup wordt beheerst door deze Algemene contractvoorwaarden en door de Factuurvoorwaarden van Mockup, desgevallend aangevuld door één of meerdere van volgende bijzondere contractvoorwaarden.

1.2. De Algemene contractvoorwaarden, Bijzondere Contractvoorwaarden en Factuurvoorwaarden zijn integraal van toepassing op elke contractuele relatie tussen Partijen alsook op alle offertes en overeenkomsten waarbij Mockup goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan de Klant levert. Bij strijdigheid of onverenigbaarheid tussen de diverse van toepassing zijnde voorwaarden, geldt volgende hiërarchie:

- Specifieke en afwijkende afspraken tussen Mockup en de Klant;
- De SLA's van Mockup
- De Bijzondere Contractvoorwaarden van Mockup
- De Algemene contractvoorwaarden van Mockup
- De Factuurvoorwaarden van Mockup

1.3. De toepassing van eventuele inkoop-, verkoop-, aannemings- of andere voorwaarden van de Klant worden uitdrukkelijk uitgesloten.

1.4. Afwijkingen en aanvullingen van de algemene voorwaarden van Mockup zijn slechts geldig indien deze schriftelijk gebeuren.

1.5. Indien er door de Klant diverse afzonderlijke Producten worden besteld, zal het geheel aan rechten en plichten die uit elke offerte / bestelling met een eigen en afzonderlijk voorwerp voortvloeit voor zijn interpretatie, geldigheid, uitvoering en beëindiging telkens worden beschouwd als een afzonderlijk contract (hierna: 'Contract'). Zodoende zal onder meer de ongeldigheid of beëindiging van één of meerdere tussen Partijen gesloten Contracten niet automatisch de ongeldigheid respectievelijk beëindiging van de andere tussen Partijen gesloten contracten met zich meebrengen *vice versa*. Dit geldt in het bijzonder, doch niet beperkt, tot elk tussen Partijen gesloten of aanvaard(e) projectvoorstel, offerte of overeenkomst.

1.6. Indien Mockup een Contract sluit met meer dan één persoon of rechtspersoon, dan worden onder de term 'Klant' alle personen of rechtspersonen begrepen en zijn ze hoofdelijk gehouden ten aanzien van Mockup. Een verwijzing naar de 'Klant' houdt eveneens een verwijzing in naar al zijn rechtsopvolgers.

1.7. Indien enige bepaling van de algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Mockup en de Klant zullen in dat geval in overleg de nietige bepaling vervangen door een bepaling die zoveel als mogelijk met het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen overeenstemt.

### 2. DEFINITIES

2.1. **Aangestelde:** elke persoon of rechtspersoon waarop Mockup een beroep doet voor de uitvoering van het Contract met de Klant, ongeacht zij werknemer dan wel zelfstandig consultant zijn.

2.2. **Dataconversie:** het omzetten van bestaande digitale gegevens van de Klant in een formaat dat leesbaar en verwerkbaar is voor de door Mockup geleverde Hardware of Software.

2.3. **Hardware:** één of meerdere verwerkingseenheden van de Klant, in het bijzonder doch niet beperkt tot personal computers, laptops en servers, ongeacht of deze geleverd zijn door Mockup dan wel door een derde. Mobiele toestellen zoals smartphones of tablets, vallen hier niet onder.

2.4. **Goederen:** alle materiële of immateriële door Mockup geleverde goederen, in het bijzonder doch niet beperkt tot licenties op standaardsoftware, licentie op maatwerksoftware, websites, databestanden, hardware, netwerkinfrastructuur, enz., inclusief de immateriële en materiële resultanten van de door Mockup verleende Diensten.

2.5. **Diensten:** alle materiële of immateriële door Mockup geleverde diensten, in het bijzonder doch niet beperkt tot installatiediensten, softwareontwikkeling, onderhouds- en ondersteuningsdiensten (support), advisering, consultancy, projectmanagement, internettoegang en *data connectivity* (Connectivity), hosting en housing, IaaS en PaaS-diensten en andere Computer Services, enz.

2.6. **Producten:** alle door Mockup geleverde Goederen en Diensten.

2.7. **Software:** één of meerdere computerprogramma's, programma- of databibliotheken, applicaties en andere bestanden, inclusief databases, ongeacht of het om standaardsoftware dan wel maatwerk gaat, die de Klant gebruikt.

2.8. **Softwarewet:** de bepalingen van Titel 6. Computerprogramma's van Boek XI van het Wetboek Economisch Recht;

2.9. **Systeem:** alle Hardware en Software waarvan de Klant gebruik maakt, inclusief zijn netwerkinfrastructuur, hetzij lokaal bij de Klant, hetzij via het systeem van Mockup.

2.10. **Werkdagen:** van maandag tot vrijdag, exclusief de Belgische wettelijke feestdagen (Nieuwjaar, Paasmaandag, Feest van de Arbeid (01/05), O.H. Hemelvaart, Pinkstermaandag, Nationale feestdag (21/07), O.L.V. Hemelvaart (15/08), Allerheiligen (01/11), Wapenstilstand (11/11), Kerstmis (25/12));

2.11. **Werkuren:** van 08u30 tot 12u30 en van 13u30 tot 17u30 CET.

### 3. CORRESPONDENTIE EN TERMIJNEN

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

3.2. Alle correspondentie in uitvoering van het Contract wordt aan Mockup slechts geldig gericht aan Torhoutsesteenweg 174, 8210 Zedelgem, en voor de Klant aan diens maatschappelijke zetel. Correspondentie per gewone of aangetekende post wordt geacht te zijn ontvangen de derde werkdag na verzending.

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

## B. OFFERTES EN PRIJSBEPALING

### 4. OFFERTES

4.1. Alle prijsberekeningen, offertes en andere aanbiedingen van de Mockup hebben slechts een indicatief karakter en zijn niet bindend, tenzij door de Mockup schriftelijk anders is aangegeven.

4.2. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Mockup verstrekte gegevens noodzakelijk voor de opgestelde prijsberekening. De Klant zal steeds zorgen dat de eisen waaraan de prestatie van Mockup dient te voldoen, juist, nauwkeuring en volledig omschreven zijn.

4.3. Alle projectvoorstellen of offertes van Mockup voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden zijn steeds opgesteld in regie, tenzij tussen Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat één of meerdere van die werkzaamheden aan een vaste prijs wordt uitgevoerd.

### 5. PRIJS EN BETALING

5.1. Tenzij anders opgegeven, zijn alle prijzen exclusief BTW en andere eventuele andere belastingen of heffingen en in euro te voldoen.

5.2. Partijen kunnen in het Contract de datum of data waarop Mockup de vergoeding(en) voor de overeengekomen prestaties aan de Klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door de Klant betaald volgens de overeengekomen betalingsmodaliteiten. Bij gebreke van een specifieke regeling kan de Mockup volgens zijn inzichten en desgevallend periodiek de haar toekomende vergoedingen in rekening brengen.

5.3. Alle facturen zijn betaalbaar binnen de 30 dagen op de maatschappelijke zetel van Mockup.

5.4. Indien de Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt is de Klant, zonder dat enige ingebrekestelling daartoe nodig, is op het nog verschuldigd saldo een nalatighedsinterest verschuldigd aan een rentevoet van 12% per jaar. Daarnaast is de Klant eveneens een forfaitair schadebeding verschuldigd op het integrale openstaand bedrag in hoofdsom ten belope van 10%, onverminderd het recht van Mockup om een vergoeding te eisen voor de meer geleden schade.

5.5. De mogelijkheid voor de Klant om zijn betalingsverplichtingen op te schorten (niet-uitvoeringsexceptie) wordt expliciet uitgesloten.

5.6. De schuldvorderingen van partijen zijn, wat ook hun oorzaak is en ook zonder eventuele samenhang, onderling compenseerbaar. Deze compensatie vindt automatisch en zonder voorafgaande ingebrekestelling plaats telkens wanneer een schuldvordering tussen partijen ontstaat.

5.7. Mockup kan de prijzen voor de Diensten die zijn aangegaan voor een periodiek hernieuwbare termijn, per hernieuwing aanpassen conform de op dat ogenblik geldende prijzen. Nieuwe prijzen worden automatisch in rekening gebracht op de eerste factuur van het nieuwe Contractjaar. Indien de klant niet akkoord zou gaan met deze prijswijziging kan hij het Contract gedurende de eerste 3 maand(en) van het contractjaar stopzetten zonder enige opzeggingstermijn of -vergoeding.

## C. UITVOERING CONTRACT

### 6. VERTROUWELIJKHEID

6.1. Partijen zorgen er voor dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens vertrouwelijk blijven, en zullen er zich van onthouden om deze gegevens op gelijk welke manier, rechtstreeks of onrechtstreeks, openbaar te maken. Dit geldt in het bijzonder, doch is niet beperkt tot, die als 'vertrouwelijk' zijn gemerkt, alsook bedrijfsinterne documenten die betrekking hebben op zakengeheimen, commerciële strategieën en informatie, de identiteit van het klantenbestand van de Klant, enz..

6.2. Partijen zullen in de relatie met de Aangestelden die betrokken zijn bij de uitvoering van het Contract, de nodige contractuele afspraken maken opdat deze Aangestelde door eenzelfde voorwaarden gebonden zouden zijn.

6.3. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

6.4. Na beëindiging van alle tussen Partijen gesloten Contracten zullen Partijen alle m.b.t. dit Goed of die Dienst relevante documenten en bestanden die vertrouwelijke gegevens bevatten vernietigen. Eveneens zullen Partijen ná beëindiging van hun contractuele relatie zich aan de geheimhoudingsverplichting uit dit art. 6 blijven houden.

### 7. TERMIJNEN

7.1. Alle door Mockup meegedeelde of afgesproken tussentijdse of uiterste (oplever)data zijn louter indicatief en gelden steeds als streefdata, tenzij er uitdrukkelijk en schriftelijk zou zijn overeengekomen dat de meegedeelde of afgesproken data een bindend en effectief karakter hebben.

7.2. Mockup is niet verantwoordelijk voor het niet halen van tussentijdse of uiterste (oplever)data wanneer dit het gevolg is van hetzij oorzaken die buiten zijn macht liggen en die zich na het aangaan van het Contract hebben voorgedaan, hetzij de omstandigheden omschreven in art. 8.5 of 9.3, hetzij een wijziging aan de aanpak van de uitvoering van het Contract die door Partijen werd overeengekomen.

7.3. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Mockup en de Klant tijdig overleggen om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken en de negatieve gevolgen zoveel als mogelijk te beperken.

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

## 8. MEDEWERKINGSVERPLICHTINGEN

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

8.2. Indien de Klant voor de uitvoering van het Contract nuttige of noodzakelijke gegevens, informatiedocumenten, Hardware, Software, materialen of Aangestelden niet, niet tijdig, niet volledig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Mockup stelt, of indien de Klant op enige andere wijze niet, niet volledig of niet tijdig aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Mockup het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van het Contract over te gaan. Eveneens heeft Mockup het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, één en ander onverminderd de andere mogelijkheden van Mockup om haar rechten te vrijwaren.

8.3. Indien bij de uitvoering van het Contract gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten van de Klant, waaronder internet, is de Klant verantwoordelijk voor de tijdige en volledige beschikbaarheid en voorafgaande backup ervan, behoudens eventuele andere afspraken met Mockup. Mockup kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade of bijkomende kosten ingevolge storingen, niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten of verlies van data, tenzij de Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de Aangestelde van Mockup. Desgevallend zijn de bepalingen van art. 20 van toepassing.

8.4. De Klant garandeert dat er op de aan Mockup overgemaakte of bij Mockup opgeslagen databestanden, (tekst, gegevens, databases, beeldmateriaal, muziek, domeinnamen, logo's, hyperlinks etc.), documentatie of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, geen rechten van derden rusten, minstens dat de Klant de voorafgaande en schriftelijke toestemming heeft bekomen van deze eventuele derde.

8.5. Ingeval de Klant de medewerkingsverplichtingen omschreven in deze sectie niet of niet tijdig nakomt, zullen de tussen Partijen overeengekomen termijnen worden verlengd voor de duur van de door de Klant veroorzaakte vertraging, onverminderd de bepalingen van art. 7.1.

## 9. WIJZIGING EN MEERWERK

9.1. Indien Mockup op verzoek of met voorafgaande instemming van de Klant leveringen of andere prestaties heeft verricht die buiten het voorwerp van het Contract vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de Klant worden vergoed volgens de overeengekomen dan wel gebruikelijke tarieven. Mockup kan bij een dergelijk verzoek eisen dat voor het beoogde meerwerk tussen Partijen voorafgaand en schriftelijk de modaliteiten worden vastgelegd.

9.2. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, heeft deze vaste prijs uitsluitend betrekking op het initiële voorwerp van het Contract. De wijzigen en/of het meerwerk zullen door Mockup steeds in regie aan de Klant worden aangerekend volgens de overeengekomen dan wel gebruikelijke tarieven.

9.3. De Klant aanvaardt dat de werkzaamheden of prestaties voor wijzigingen of meerwerk, de door Mockup meegedeelde of overeengekomen tussentijdse of uiterste (oplever)data zoals bepaald in art. 7.1, alsook de wederzijdse verbintenissen van de Klant en Mockup kunnen beïnvloeden. Desgevallend worden de tussen Partijen overeengekomen termijnen verlengd voor de duur die de wijzigingen of het meerwerk in beslag neemt, onverminderd de bepalingen van art. 7.1.

9.4. Het feit dat één of meerdere verbintenissen van Mockup ingevolge door de Klant bestelde wijzigingen of meerwerk niet, niet tijdig of niet volledig zouden zijn nagekomen, kan voor de Klant nooit een grond voor schadevergoeding of voor ontbinding van het Contract overeenkomstig artikel 16 uitmaken.

## 10. NIET-AFWERPING PERSONEEL EN CLIËNTEEL

10.1. Het is de Klant verboden om gedurende de duur van de samenwerking met Mockup, evenals 24 maanden na het einde van deze samenwerking, direct of indirect te contracteren met één of meerdere Aangestelden van Mockup, behoudens de voorafgaande, uitdrukkelijke en specifieke schriftelijke toestemming van Mockup daartoe.

10.2. De schade die Mockup leidt bij een overtreding door de Klant van art. 10.1 wordt contractueel vastgelegd op de totale brutovergoeding exclusief eventuele patronale lasten van de afgeworven Aangestelde gedurende een periode van 12 maanden voorafgaand aan de afwerving (of indien minder dan 24 maanden tewerkgesteld, 12 maanden gemiddelde brutovergoeding), onverminderd het recht van Mockup om de meer geleden schade te bewijzen en te Vorderen.

10.3. De Klant die geheel of gedeeltelijk concurrerende activiteiten uitoefent als Mockup, of in dezelfde sector werkzaam is, zal tijdens alsook binnen een termijn van 24 maanden na de beëindiging of het verstrijken van het Contract er zich van onthouden om het cliënteel van Mockup direct of indirect te benaderen of af te werven i.h.k.v. concurrerende activiteiten. Onder 'afwerven' wordt de louter dienstverlening door de Klant verstaan, onder welke juridische samenwerkingsvorm ook. Bij een overtreding van deze verplichting wordt de schade in hoofde van Mockup contractueel vastgesteld op het totaal van de in de voorbije 24 maanden aan het afgeworven cliënteel gefactureerde bedragen (excl. BTW).

10.4. Voor de verboden omschreven in dit artikel 10 dient onder de Klant eveneens alle met de Klant verbonden ondernemingen overeenkomstig art. 11 Wetboek Vennootschappen te worden begrepen.

## 11. UITVOERING DOOR AANGESTELDEN

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

## D. OMTRENT DE GELEVERDE PRODUCTEN

### 12. EIGENDOMSVOORBEHOUD, RETENTIERECHT EN OPSCHORTING

12.1. Rechten, waaronder licentie- en gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan de Klant verleend of overgedragen onder de opschortende voorwaarde dat de Klant alle aan Mockup verschuldigde bedragen die de Klant op grond van het Contract aan Mockup verschuldigd is volledig zijn vereffend. Indien de Partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van de Klant zijn overeengekomen, komt aan de Klant het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.

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

12.3. In geval van onvolledige of laattijdige betaling, of bij weigering tot betaling door de Klant, heeft Mockup het recht om haar verplichtingen jegens de Klant, in het bijzonder doch niet beperkt tot haar leveringsverplichtingen inzake Diensten of gebruiksrechten, geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat de Klant zijn betalingsverplichtingen integraal is nagekomen. Dit schorsingsrecht geldt eveneens voor verplichtingen inzake Producten die reeds werden betaald alsook voor dienstverlening inzake hosting, backups, support en SaaS-software.

### 13. BEVEILIGING EN PROGRAMMATOEGANG

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

13.2. De Klant behandelt de licentie-, toegangs- en/of identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze uitsluitend kenbaar aan de Aangestelden vermeld in art. 6.2. Mockup kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor de schade of de kosten die het gevolg zijn van het gebruik of het misbruik begaan met de toegangs- of identificatiecodes.

### 14. RECHTEN VAN INTELLECTUELE EIGENDOM

14.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de door Mockup ontwikkelde of geleverde Producten en voorbereidend materiaal daarvan, of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, komen uitsluitend toe aan Mockup, zijn eigen licentiegevers of zijn leveranciers.

14.2. De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die hem uitdrukkelijk zijn toegekend in het Contract. Een aan de Klant toegekend gebruiksrecht is beperkt tot de overeengekomen licentievoorwaarden en is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet-sublicentieerbaar. De toegekende gebruiksrechten gelden uitsluitend voor intern gebruik door de Klant. Het is de Klant niet toegestaan om de Producten zelf te gaan verwerken of commercialiseren.

14.3. Partijen kunnen uitsluitend afwijken van art. 14.1 in de mate waarin en voor zover een ruimere licentie of de overdracht van bepaalde intellectuele eigendomsrechten schriftelijk, uitdrukkelijk en specifiek wordt aangegaan. Indien Partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van een specifiek voor de Klant ontwikkelde programma's, websites, databestanden, apparatuur, enz. over zal gaan op de Klant, doet deze overdracht geen afbreuk aan het recht of de mogelijkheid van Mockup om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, interfaces, algoritmen, broncodes, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden, enz. zonder enige beperking voor andere doeleinden en andere klanten te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Mockup kan bijgevolg voor zichzelf of voor een derde Producten ontwikkelen die identiek, soortgelijk of ontleend zijn aan de Producten die aan de Klant werden geleverd.

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

### 15. OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

15.1. Het is de Klant niet toegestaan om de rechten en/of verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien over te dragen aan een derde (rechts)persoon, ook niet aan een verbonden onderneming overeenkomstig art. 11 Wetboek Vennootschappen.

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

## E. BEËINDIGING

### 16. ONTBINDING EN OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST

16.1. Elk tussen Partijen gesloten Contract, zoals bepaald in art. 1.5, moet steeds afzonderlijk worden opgezegd of ontbonden. De opzegging of ontbinding van één van een tussen Partijen gesloten Contract brengt nooit automatisch de opzegging of ontbinding van (een) andere tussen Partijen gesloten Contract(en) met zich mee.

16.2. Elke Partij kan overeenkomstig art. 1184 B.W. in rechte om de ontbinding van het Contract ten laste van de andere Partij verzoeken, indien deze laatste op een toerekenbare en zwaarwichtige wijze tekort is gekomen aan één of meerdere wezenlijke verbintenissen.

16.3. Voor de toepassing van art. 16.2 moeten de betalingsverplichtingen van de Klant, alsook de bepalingen van art. 6 en art. 14 als wezenlijke verbintenissen worden beschouwd.

16.4. Ongeacht de wijze van ontbinding van het Contract - gerechtelijk of buitengerechtelijk - kunnen de gevolgen van de ontbinding tussen Partijen uitsluitend uitwerking hebben naar de toekomst toe, en blijven de reeds uitgevoerde verbintenissen in hoofde van Partijen onverkort bestaan (ontbinding *ex nunc*). Bedragen die Mockup vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met reeds uitgevoerde en geleverde Producten, blijven onverminderd verschuldigd en worden ingevolge de ontbinding onmiddellijk opeisbaar.

16.5. Indien een Contract voor onbepaalde tijd is aangegaan kan deze door elk van de Partijen zonder opgave van reden schriftelijk worden opgezegd, met inachtnaam van de overeengekomen opzeggingstermijn. Indien tussen Partijen geen bijzondere opzegtermijn werd overeengekomen, dient de opzeggingstermijn 1/3<sup>e</sup> van de contractduur te bedragen met een maximum van 3 maanden.

16.6. Indien het Contract is aangegaan voor een jaarlijks hernieuwbare bepaalde termijn is art. 16.5 van toepassing, met dien verstande dat het Contract telkens slechts opzegbaar is tegen de datum waarop de jaarlijks hernieuwde termijn verstrijkt. Dezelfde opzeggingstermijn als in art. 16.5 is van toepassing.

16.7. Elke Partij kan het Contract zonder ingebrekestelling en met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen indien de andere Partij failliet wordt verklaard, wordt ontbonden en in verffening wordt gesteld, of kennelijk onvermogen is geworden. Mockup kan ingevolge dergelijke beëindiging nooit tot enige teruggave of -betaling van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden zijn.

16.8. Indien de Klant een Contract zonder geldige reden annuleert, heeft Mockup recht op een schadevergoeding ten belope van 40% van totale vergoeding voor dat Contract, onverminderd het recht om de werkelijk geleden schade te begroten en terug te vorderen.

## 17. OVERMACHT

17.1. Geen van de Partijen is gehouden tot uitvoering van haar verplichting, daaronder begrepen alle tussen Partijen overeengekomen garantieverplichtingen, indien die Partij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht, in het bijzonder doch niet beperkt tot: natuurrampen, epidemieën, overmacht in hoofde van een toeleverancier van Mockup, het niet behoorlijk nakomen van verplichtingen door toeleveranciers waarop Mockup ingevolge uitdrukkelijk verzoek van de Klant een beroep doet, gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarop Mockup ingevolge uitdrukkelijk verzoek van de Klant een beroep doet, overheidsmaatregelen, elektriciteitsstoring, storing van het internet, storing van telecommunicatiefaciliteiten, oorlog en ernstige politieke onrust, werkbezetting en staking, hacking of malware (virussen, cryptolocker, DDoS, enz.), algemene vervoersproblemen de onbeschikbaarheid van één of meer specifieke personeelsleden.

17.2. Indien een overmachtsituatie langer dan 30 dagen duurt, heeft elke Partij het recht om het Contract schriftelijk te beëindigen. Prestaties die door Mockup reeds aan de Klant werden geleverd, zullen in verhouding worden gefactureerd aan de Klant. Voor het overige zullen Partijen elkaar niets meer verschuldigd zijn.

## F. GESCHILLEN

### 18. VORDERINGEN

18.1. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat zij de eventuele vorderingen die voortvloeien uit een tussen hen gesloten Contract, inclusief het recht op ontbinding uit art. 16.2, slechts kunnen uitoefenen nadat en voor zover zij de andere Partij binnen een redelijke termijn per aangetekende brief of gerechtsdeurwaardersexploot in gebreke hebben gesteld. Deze redelijke termijn kan nooit langer zijn dan 12 maanden na het ontstaan van de geveerde wanprestatie(s). In zijn ingebrekestelling dient de ene Partij op gemotiveerde en gedetailleerde aan de andere Partij de geveerde wanprestatie(s) te omschrijven alsook aan de andere Partij een laatste respijttermijn toe te kennen m.o.o. het zuiveren van deze wanprestatie(s). Deze respijttermijn dient minstens 4 weken te bedragen, tenzij hiermee elk nut zou worden ontzegd aan de gewenste remediering van de wanprestatie(s), in welk geval de respijttermijn kan worden ingekort. De desbetreffende vordering in rechte komt definitief te vervallen indien door de eisende Partij niet aan de verplichtingen uit dit artikel werd voldaan.

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

18.3. De artikelen 18.1 en 18.2 zijn niet van toepassing op de vorderingen van Mockup tot betaling van verschuldigde en opeisbare bedragen.

### 19. VRIJWARING

19.1. Mockup vrijwaart de Klant tegen elke rechtsoverdracht van een derde die gebaseerd is op een inbreuk door één of meerdere Producten op een recht van die derde, in het bijzonder doch niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten. Deze vrijwaring kan uitsluitend door de Klant worden ingeroepen op voorwaarde dat hij Mockup onverwijld en schriftelijk op de hoogte brengt over het bestaan en de inhoud van een dergelijke vordering, en alle eventuele overige voor de Klant beschikbare informatie.

19.2. De verplichting tot vrijwaring in hoofde van Mockup vervalt indien de inbreuk verband houdt met door de Klant aan Mockup ter beschikking gestelde materialen, gegevens, documentatie, bestanden, enz. ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie in de Producten;

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

19.4. Indien in rechte met kracht van gewijsde vaststaat dat de door Mockupontwikkelde Producten inbreuk maken op enig aan de Klant toebehorend recht, in het bijzonder doch niet beperkt tot een recht van intellectuele eigendom, of indien naar het oordeel van Mockup een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Mockup, indien mogelijk, zorg dragen dat de Klant de geleverde Producten zal kunnen blijven gebruiken, desgevallend d.m.v. vervanging door gelijkwaardige alternatieven. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Mockup is dan uitgesloten.

19.5. De Klant zal Mockup vrijwaren voor alle aanspraken van derden als gevolg van hetzij een gebrek in een goed of dienst dat door de Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit Producten, hetzij schade berokkend door de Klant aan andere klanten van Mockup, tenzij en voor zover de Klant bewijst dat de schade niet is veroorzaakt door zijn toedoen.

19.6. De Klant zal Mockup vrijwaren voor alle aanspraken van derden als gevolg van inbreuken door de Klant op (intellectuele eigendoms)rechten van deze derde.

19.7. Op de in deze sectie opgenomen verplichtingen zijn de bepalingen van artikel 20 integraal van toepassing.

## 20. AANSPRAKELIJKHEID

20.1. Onder '*directe schade*' wordt begrepen alle bedragen die aan Mockup werden betaald voor de uitvoering van het Contract. Onder '*indirecte schade*' wordt verstaan, zonder dat deze opsomming limitatief is: elke vorm van gevolgschade, gederfde winst, financiële of commerciële verliezen, gemiste besparingen en/of automatisering, verhoging van algemene kosten, personeelskosten, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van vorderingen van afnemers van de Klant, schade verband houdende met het gebruik van door Mockup aan de Klant gesuggereerde zaken, materialen of programmatuur van derden en schade die verband houdt met de inschakeling door de Klant van door Mockup gesuggereerde leveranciers, schade door verstoring van de planning en verlies van cliënteel, verlies van een kans, enz..

20.2. De totale aansprakelijkheid van Mockup voor directe schade én indirecte schade wegens een toerekenbare zware of lichte tekortkoming, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met de Klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot de vergoeding van maximaal het bedrag van de voor het Contract effectief gefactureerde prijs (excl. BTW). Indien het Contract een duurovereenkomst is, wordt de voor het Contract bedongen prijs bepaald op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) van het afgelopen jaar.

20.3. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Mockup voor welkdanige schade uit zware of lichte tekortkomingen meer bedragen dan € 2.500,00. De aansprakelijkheid van Mockup voor schade wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt in totaal nooit meer dan € [ZIE VERZEKERINGSPOLIS].

20.4. De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Mockup zoals verrat in de artt. 20.1 t.e.m. 20.3, doen geen enkele afbreuk aan alle overige aansprakelijkheidsbeperkingen en boete- of schadebedingen op grond van de Bijzondere Contractvoorwaarden of eventuele afwijkende afspraken tussen Partijen, die desgevallend voorrang hebben.

20.5. De Klant heeft er kennis van dat de tussen Partijen afgesproken schade- en aansprakelijkheidsbeperkingen essentieel zijn voor de begroting van de tussen Partijen overeengekomen prijzen en de bepaling van de concrete modaliteiten en voorwaarden van het Contract.

20.6. De in artikel 20.1 tot en met 20.3 bedoelde uitsluitingen en aansprakelijkheidsbeperkingen zijn niet van toepassing indien en voor zover de schade het gevolg is van een opzettelijke handeling van Mockup.

## 21. TOEPASSLIJK RECHT, RECHTSMACHT EN BEVOEGDHEID

21.1. Het Contract tussen Mockup en de Klant worden uitsluitend beheerst door het Belgische recht. De toepassing van het *V.N.-Verdrag van Wenen 11 april 1980 inzake internationale koopovereenkomsten* wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

21.2. Eveneens in het geval van een verzoek tot het toekennen van een voorlopige of bewarende maatregel, al dan niet in kort geding, is art. 21.1 van toepassing, ook indien op grond van de wettelijke bepalingen inzake internationale bevoegdheid zou kunnen worden afgeweken van art. 21.4.

21.3. Partijen erkennen dat het actief en constructief deelnemen aan een mediatie bij Cepina VZW een redelijke en passende maatregel is om dreigende schade te voorkomen of te beperken. Partijen verplichten er zich om die redenen toe om op eerste schriftelijk verzoek van de andere Partij deel te nemen aan een mediatie overeenkomstig het *Reglement voor mediatie* van Cepina VZW, met maatschappelijke zetel aan de Stuiversstraat 8 te 1000 Brussel. Een kopie van dit reglement kan op eerste verzoek worden bekomen bij Mockup of via [www.cepani.be](http://www.cepani.be). Deze mediatieverplichting geldt niet voor de invordering van facturen door Mockup.

21.4. De Belgische hoven en rechtbanken hebben exclusieve rechtsmacht om kennis te nemen van elk geschil tussen de Klant en Mockup m.b.t. het ontstaan, de interpretatie, de uitvoering en de beëindiging van het Contract. De rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Kortrijk zijn exclusief bevoegd, onverminderd art. 1.1. Deze bevoegdheidsregeling geldt eveneens in het geval van een verzoek tot het toekennen van een voorlopige of bewarende maatregel, al dan niet in kort geding.

21.5. In afwijking van art. 21.4 kunnen vorderingen met als uitsluitend voorwerp de inning van opeisbare factuurbedragen, naar keuze van Mockup, worden ingeleid voor de rechtbanken of afdelingen van rechtbanken gevestigd te Brugge óf de rechtbanken die bevoegd zijn conform art. 624 Ger. W..

21.6. Een tussen Partijen gevoerde mediatie of gerechtelijke procedure dient steeds in het Nederlands te verlopen. Indien het voeren van een procedure in het Nederlands niet wettelijk toegestaan zou zijn, zal de procedure verlopen in volgende talen (in volgorde van voorkeur): Frans, Engels of de wettelijk bepaalde taal.

# Bijzondere Contractvoorwaarden SaaS- en Clouddiensten Mockup (2017.01)

## A. Algemeen

### 1. Contractuele relatie en partijen

1.1 De Bijzondere Contractvoorwaarden Clouddiensten van Mockup bevatten aanvullende voorwaarden en modaliteiten op de tussen partijen geldende Algemene Contractvoorwaarden en Factuurvoorwaarden.

1.2 In alle offertes, contracten, facturen of andere documenten wordt naar deze bijzondere contractvoorwaarden verwezen door gebruik van de term , "bijzondere voorwaarden Clouddiensten".

1.3 De tussen partijen geldende Bijzondere Contractvoorwaarden Clouddiensten betreft de versie 201601, tenzij tussen partijen naderhand een andere versie wordt overeengekomen.

1.4 De onderlinge verhouding tussen de verschillende contractvoorwaarden wordt geregeld overeenkomstig de bepalingen van art. 1.2. t.e.m. 1.7 van de Algemene Contractvoorwaarden.

### 2. Definities

2.1 Account: de voor de Klant in de Cloudapplicatie gereserveerde omgeving die toelaat aan de Klant en zijn Eindgebruikers om op de Cloudapplicatie in te loggen en de Cloudapplicatie te gebruiken.

2.2 Back-updiensten: alle door Mockup geleverde diensten met het oog op het systematisch en op frequente tijdstippen nemen van reservekopieën van de op de Account opgeslagen Gegevens.

2.3 Capaciteit: het geheel van de overeengekomen eigenschappen van de hosting- en Clouddiensten, in het bijzonder doch niet beperkt tot schijfruimte, bandbreedte (*upload* en *download*), dataverkeer, toegelaten *downtime* (zijnde de maximale termijn over een bepaalde periode gedurende welke een storing in de beschikbaarheid van de webpagina's of website(s) als toegestaan wordt beschouwd), maximale systeembelasting, databaseomvang, enz.. Deze zijn eventueel verder gedetailleerd in een *Service Level Agreement*

2.4 Cloudapplicatie: het geheel aan Software van Mockup, gekend onder de benaming *PeepL*, dat wordt uitgevoerd op de Hostingapparatuur.

2.5 Clouddiensten of SaaS-diensten: het geheel aan Software en diensten geleverd door Mockup, bestaande uit het gebruik van de Cloudapplicatie en het verlenen van Back-updiensten en Hostingdiensten.

2.6 Eindgebruiker(s): de natuurlijke perso(o)n(en), al dan niet Aangestelden, die via de Account van de Klant gebruik maakt/maken van de door Mockup aangeboden Clouddiensten.

2.7 Eindgebruikersvoorwaarden: de voorwaarden en modaliteiten waaraan het gebruik van de Cloudapplicatie door de Eindgebruiker onderhevig is.

2.8 Gegevens: alle immateriële data opgeslagen op de Account, in het bijzonder doch niet beperkt tot persoonsgegevens (van zichzelf en derden), documenten, foto's, bestanden, enz...

2.9 'Gegevensbeschermingswetgeving' of 'Gegevensbeschermingswet' betekent, tot en met 24/05/2018, de *Wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens* van 08/12/1992 en diens uitvoeringsbesluiten, en vanaf 25/05/2018, de *Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens* en diens uitvoeringswetten en -besluiten.

2.10 Hostingapparatuur: het geheel aan verschillende verwerkingseenheden van Mockup, of van een derde waarop Mockup een beroep doet, waarbij de Cloudapplicatie op afstand wordt uitgevoerd.

2.11 Hostingdiensten: alle door Mockup geleverde diensten met het oog op het ter beschikking stellen van de Cloudapplicatie, in het bijzonder doch niet beperkt tot het via het internet geheel of gedeeltelijk toegankelijk maken van de Cloudapplicatie en de Account voor de Klant en zijn Eindgebruikers, het verschaffen van toegang tot de functionaliteiten van de Cloudapplicatie en het verwerken van de gegevens en digitale bestanden op de Account.

2.12 Website: de website via welke Mockup toegang tot de Cloudapplicatie verleent, hetzij via <http://support.peepl.be> of een andere, specifieke door Mockup meegeleverde URL.

## B. Omvang van de Clouddiensten

### 3. Cloudapplicatie (PeepL)

3.1 Mockup zal aan de Klant, via zijn Account en binnen de Capaciteit, toegang en gebruiksrechten verlenen op de Cloudapplicatie (PeepL). De Cloudapplicatie wordt aangeboden als een standaardpakket.

3.2 Onverminderd art. 21 worden de eigenschappen van de Cloudapplicatie - zoals werking, *interface* en beschikbare functionaliteiten - uitsluitend volgens de inzichten van Mockup bepaald. Voor een overzicht van de concrete functionaliteiten wordt verwezen naar de Website van Mockup.

3.3 De Klant is voldoende op de hoogte is van eigenschappen, functionaliteit en werking van de Cloudapplicatie. Tenzij er tussen Partijen afspraken hebben gemaakt conform art. 21.1, aanvaardt de Klant deze Clouddiensten in de staat waarin deze zich op het moment van het sluiten van het Contract bevinden, met uitsluitend de standaard eigenschappen en functionaliteiten.

### 4. Hosting

4.1 In het kader van dit Contract zal Mockup aan de Klant eveneens leveren Hostingdiensten.

4.2 Het is de Klant niet toegestaan om de overeengekomen Capaciteit te overschrijden. Eventuele overschrijding van de overeengekomen Capaciteit kan door Mockup aan de Klant naar evenredigheid worden doorgerekend aan de gebruikelijke tarieven, met een eventuele verhoging van maximaal 200%. Mockup heeft het recht om de Hosting-apparatuur zo te parametriseren dat een overschrijding van de Capaciteit door de Klant technisch onmogelijk wordt. Mockup kan nooit op enige wijze aansprakelijk gesteld

worden indien de Klant schade zou ondervinden doordat hij niet in de mogelijkheid was om zijn Capaciteit te overschrijden.

4.3 De Account staat gebergd op Hostingapparatuur waarop meerdere klanten een account hebben. Enkel indien dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen, in een *Service Level Agreement*, zal de Account geheel of deels ter beschikking worden gesteld op specifiek voor de Klant gereserveerde verwerkingseenheid (zogenaamde *dedicated server*).

4.4 Alle Capaciteit die de Klant binnen een bepaalde periode niet verbruikt, zoals dataverkeer, is niet cumuleerbaar en niet overdraagbaar naar een volgende periode, tenzij anders uitdrukkelijk overeengekomen.

4.5 Mockup kan wijzigingen doorvoeren met betrekking tot de aan de Klant toegekende Capaciteit. Indien dergelijke wijzigingen tot gevolg hebben dat de Capaciteit van de Account een beperkter karakter krijgt, kan Mockup deze wijzigingen slechts doorvoeren nadat de Klant van deze wijzigingen kennis heeft. De gewijzigde Capaciteit treedt ten vroegste in werking na een termijn van 3 maand(en) ná voormelde kennisgeving. Indien de Klant niet akkoord gaat met de meegeleverde wijzigingen heeft de Klant het recht om binnen 2 maand(en) na de kennisgeving door Mockup het Contract op te zeggen tegen de datum waarop de wijzigingen voor het eerst in werking zou treden.

### 5. Back-up

5.1 Mockup zal aan de Klant de Back-updiensten verlenen die in het Contract uitdrukkelijk en schriftelijk werden overeengekomen.

5.2 Indien er tussen Mockup en de Klant geen *Service Level Agreement* overeenkomstig art. 10.1 wordt gesloten, minstens geen overeenkomst bestaat omtrent de frequentie van de back-up-diensten, zal Mockup eens om de 1 dag(en) een volledige back-up van de Account nemen.

5.3 Indien er tussen Mockup en de Klant geen *Service Level Agreement* overeenkomstig art. 10.1 wordt gesloten, minstens geen overeenkomst bestaat omtrent de bevaartermijn van de back-up, zal Mockup de back-up bewaren totdat er voor de Account een nieuwe back-up voor handen is, of bij gebreke daaraan tot het einde van dit Contract. Tenzij andersluidende schriftelijke bepaling dient Mockup een eerdere back-up niet langer te bewaren van zodra en in de mate waarin er voor de Account een recentere back-up voor handen is.

5.4 Indien er tussen Mockup en de Klant geen *Service Level Agreement* overeenkomstig art. 10.1 wordt gesloten, zal Mockup zich inspannen om de back-up in geval van een *disaster recovery* terug te zetten op een zo kort mogelijke termijn. Onbeschikbaarheid ingevolge het terugzetten van back-ups wordt niet in rekening genomen voor het berekenen van de beschikbaarheid van de Clouddiensten. Voor deze periode kan de Klant nooit enige schadevergoeding vorderen van Mockup.

5.5 Deze Back-updiensten worden uitsluitend geleverd in het kader van een *disaster recovery* voor het complete systeem van PeepL. Het terugzetten van individuele back-ups op verzoek van de Klant is niet mogelijk.

5.6 Mockup zal de back-up behandelen en bewaren als een goed huisvader, met inachtneming van de toepasselijke wettelijke bepalingen.

5.7 Indien Mockup voor het leveren van de Back-updiensten een beroep doet op een derde partij, kan de totale aansprakelijkheid van Mockup voor de uitvoering van de Back-updiensten, onverminderd de bepalingen van art. 20 van de *Algemene Contractvoorwaarden*, nooit meer bedragen dan totale aansprakelijkheid van deze derde partij ten aanzien van Mockup. Desgevallend zal Mockup aan de Klant op eerste verzoek een kopie bezorgen van de met deze derde partij gesloten overeenkomst.

## C. Gebruik van de Clouddiensten door de Klant

### 6. Gebruiksrecht

6.1 Mockup staat aan de Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht toe op de Clouddiensten, overeenkomstig de gebruiksbeperkingen uit art. A.1.

6.2 Tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk zou zijn overeengekomen, dient Mockup aan de Klant uitsluitend de hoger omschreven Clouddiensten te leveren. Mockup is niet gehouden om aan de Klant andere Software of diensten te leveren, in het bijzonder doch niet beperkt tot de diensten onder sectie G, ook niet indien het gebruik van de te leveren dienst afhankelijk is van zulke aanvullende Software of dienst. Desgevallend zal er daartoe tussen Mockup en de Klant een afzonderlijk Contract worden gesloten.

### 7. Beheer van de Account

7.1 Uitsluitend de Klant is verantwoordelijk voor het beheer en het gebruik van zijn Account. Onder beheer worden alle handelingen begrepen noodzakelijk opdat de Klant de Cloudapplicatie operationeel kan gebruiken.

7.2 De Klant en diens Eindgebruikers zijn verantwoordelijk voor de geheimhouding van de toegangs- of identificatiecodes voor de Account. Mockup kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor schade die de Klant zou ondervinden door een onrechtmatig gebruik van de Account door derden op basis van verloren gegane of gestolen toegangs- of identificatiecodes.

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

### 8. Beperkingen

8.1 Verbruikslimieten worden vastgelegd door het kiezen van een prijspakket. Daarnaast worden er forfaitaire verbruikslimieten vastgelegd voor e-mails en opslagruimte die afhankelijk zijn van het gekozen prijspakket, tenzij anders vermeld op het orderformulier:

- Small: 1.000 e-mails / maand<sup>1</sup> en 5 GB opslagruimte

- Medium: 2.000 e-mails / maand<sup>1</sup> en 10 GB opslagruimte

- Large: 6.000 e-mails / maand<sup>1</sup> en 25 GB opslagruimte

- Extra Large / Custom: 10.000 e-mails / maand<sup>1</sup> en 100 GB opslagruimte

<sup>1</sup> Systeeme-mails worden niet meegerekend voor de verbruikslimieten.

## D. Uitvoering van de Clouddiensten door Mockup

### 9. Inspanningsverbintenis

9.1 Mockup voert de Clouddiensten uit bij wijze van inspanningsverbintenis. Dit geldt in het bijzonder wat de beschikbaarheid van de diensten betreft alsook het eventuele herstel van een onderbreking van de dienstverlening. In het licht van deze inspanningsverbintenis kan de Klant dan ook geen aanspraken maken voor eventuele schade die hij zou lijden ingevolge de onderbreking van de Clouddiensten, behoudens een andersluidende *Service Level Agreement* tussen partijen.

9.2 De Klant zal Mockup steeds tijdig informeren over alle omstandigheden die een invloed kunnen hebben op de dienstverlening en het gebruik door de Klant van de Clouddiensten (in het bijzonder doch niet beperkt tot een verwachte gebruikspiek).

### 10. Optionele SLA

10.1 In afwijking van art. 9.1 kunnen partijen garanties overeenkomsten m.b.t. het prestatieniveau van de Clouddiensten (daarin begrepen de werking van de Cloudapplicatie, omvang van de Account en Capaciteit, de prestaties inzake Hostingdiensten en Back-updiensten, enz.). Dergelijke afspraken dienen steeds schriftelijk en uitdrukkelijk te worden overeengekomen in een *Service Level Agreement*. Indien tussen Partijen een *Service Level Agreement* wordt gesloten, dan wordt de beschikbaarheid gemeten abstractie makend van vooraf aangekondigde onderhoud aan de Clouddiensten alsook met omstandigheden waar Mockup vreemd aan is. Dergelijke omstandigheden zullen in de mate van het mogelijke, minstens op eerste verzoek, prompt aan de Klant worden meegedeeld.

10.2 Behoudens tegenbewijs zullen de door Mockup gemeten prestaties als volledig bewijs gelden. Onverminderd het voorgaande dient de Klant op straffe van verval iedere klacht m.b.t. een niet nakoming van een bepaald dienstenniveau melden aan Mockup binnen een termijn van 1 maand(en) na het verstrijken van de betrokken periode.

### 11. Capaciteit

11.1 Mockup zal de Capaciteit leveren zoals tussen partijen overeengekomen, hetzij in het Contract tussen partijen, hetzij in een afzonderlijke *Service Level Agreement* zoals gespecificeerd in art. 10.1.

### 12. Onderhoud

12.1 Indien dit noodzakelijk is voor de goede dienstverlening kan Mockup de Clouddiensten geheel of gedeeltelijk tijdelijk schorsen voor onderhoudswerken. Mockup zal erover waken dat de schorsing van de dienstverlening niet langer duurt dan noodzakelijk.

12.2 In de mate van het mogelijke zullen eventuele onderhoudswerkzaamheden buiten Werkuren plaatsvinden. In elk geval zal Mockup eventuele geplande schorsingen van haar dienstverlening die een effect zouden kunnen hebben op de Account steeds voorafgaand aan de Klant meedelen.

12.3 Een schorsing van de Account van de Klant omwille van het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden kan nooit als een fout in hoofd van Mockup worden gekwalificeerd.

### 13. Anti-virus en firewall

13.1 Mockup zal de Account adequaat en conform de praktijken in de sector beveiligen, in het bijzonder door middel van de installatie van de nodige antivirussoftware en firewall-software.

13.2 De diensten inzake Anti-virus en Firewall die Mockup aanbiedt vormen een inspanningsverbintenis. Mockup kan geenszins garanderen dat de op de Hostingapparatuur geïnstalleerde anti-virussoftware en firewall de Account van de Klant ten allen tijde en volledig zullen beschermen tegen virussen of inbraken.

## E. Relatie met de Eindgebruiker

### 14. Rechtstreekse communicatie aan Eindgebruikers

14.1 Mockup kan voor bepaalde aspecten van de Clouddiensten rechtstreeks met de Gebruiker communiceren, in het bijzonder communicatie omtrent de werking, eigenschappen en (nieuwe) functionaliteiten van de Cloudapplicatie.

### 15. Rechtstreekse ondersteuning aan Eindgebruikers

15.1 Behoudens andere afspraak tussen de Klant en Mockup (zie art. 20), wordt er aan Eindgebruikers geen ondersteuning of helpdesk aangeboden.

15.2 Eindgebruikers kunnen informatie inwinnen over hoe de Cloudapplicatie werkt en kan worden gebruikt in de beschikbare kennisdatabank voor Peepl en/of in opleidingen die kunnen worden besteld bij Mockup.

## F. Bescherming van persoonsgegevens en privacy

### 16. De Klant als verwerkingsverantwoordelijke

16.1 De Klant erkent dat hij, bij verwerking van persoonsgegevens via de Clouddiensten, overeenkomstig de Gegevensbeschermingswetgeving als verwerkingsverantwoordelijke wordt beschouwd. De Klant verklaart en garandeert dat hij daarbij aan alle wettelijke bepalingen inzake verwerking van persoonsgegevens en privacy zal voldoen.

16.2 Desgevallend zal de Klant Mockup vrijwaren tegen elke rechtsvordering van derden die betrekking heeft op een inbreuk op dit art. 16, ook als de inbreuk in kwestie niet door de Klant zelf zou zijn begaan, maar door een Aangestelde, een Gebruiker of een derde. Deze vrijwaring zal gebeuren overeenkomstig art. 19 van de *Algemene Contractvoorwaarden*.

16.3 Onverminderd de toepassing van art. 16.1 heeft Mockup steeds het recht, onverminderd de bepalingen van art. 16 van de *Algemene Contractvoorwaarden*, om de Clouddiensten te schorsen indien de Klant zijn verplichtingen onder art. 16 niet zou naleven.

### 17. Mockup als verwerker

17.1 Onverminderd art. 14 zal Mockup de Gegevens uitsluitend verwerken ten behoeve van de Klant en op diens schriftelijke instructie, teneinde de Clouddiensten te leveren.

17.2 Onverminderd art. 14 zullen de Gegevens door Mockup enkel worden verwerkt voor de doeleinden omschreven onder 3.1. De mededeling ervan aan derden of een

gebruik door Mockup voor de eigen gebruik is verboden, tenzij MockUp voor deze verwerking over een eigen verwerkingsgrond beschikt.

### 17.3 Mockup zal de Klant bijstand verlenen

- door middel van passende technische en organisatorische maatregelen en voor zover mogelijk, bij het vervullen van zijn plicht om verzoeken om uitoefening van de in de Gegevensbeschermingswetgeving vastgestelde rechten van de betrokkene te beantwoorden;

- bij het doen nakomen van de wettelijke verplichtingen inzake de beveiliging van de verwerking, de notificatie van gegevenslekken, de eventuele melding van gegevenslekken aan de betrokkene, het opstellen van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling en de voorafgaande melding daaromtrent aan de toezichhoudende autoriteit, rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie.

17.4 Mockup zal de gegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor het verrichten van de Clouddiensten. Indien het Contract tussen de Klant en Mockup een einde zou nemen, dan zal Mockup deze gegevens binnen redelijke termijn wissen uit de Cloudapplicatie dan wel deze aan de Klant terugbezorgen.

17.5 Mockup zal aan de Klant alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om de nakoming van zijn verplichtingen onder de Gegevensbeschermingswetgeving aan te tonen. Mockup zal audits, waaronder inspecties, door de Klant of een door hem gemachtigde controleur mogelijk maken en eraan bijdragen.

17.6 De aansprakelijkheid van Mockup voor diens opdrachten als verwerker van persoonsgegevens wordt geregeld door art. 20 van de *Algemene Contractvoorwaarden* van Mockup.

## 18. Subverwerkers

18.1 Ingevolge aanvaarding van huidig Contract verleent de Klant aan Mockup de algemene, schriftelijke toestemming om, naar inzichten van Mockup en met het oog op het leveren van de Clouddiensten, een beroep te doen op subverwerkers.

18.2 Indien Mockup de toevoeging of vervanging van één of meerdere subverwerkers beoogt, zal dit aan de Klant worden gemeld en zal hij de mogelijkheid worden geboden om tegen deze veranderingen gemotiveerd bezwaar te maken.

18.3 In de overeenkomst tussen Mockup en zijn subverwerkers zullen aan laatstgenoemden dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming worden opgelegd als die in zijn bepaald, met name de verplichting afdoende garanties met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen te bieden opdat de verwerking aan het bepaalde in deze verordening voldoet

## 19. Technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen

19.1 Mockup verbindt er zich toe de gepaste technische en organisatorische maatregelen te nemen om de persoonsgegevens te beveiligen. In het bijzonder zal Mockup

- de persoonsgegevens beveiligen tegen vernietiging, hetzij per ongeluk, hetzij onrechtmatig, tegen verlies, vervalsing, niet-toegelaten verspreiding of toegang en elke andere vorm van onwettige verwerking,
- ervoor zorgen dat de plaatsen waar ten behoeve van de Klant persoonsgegevens worden verwerkt, niet toegankelijk zijn voor onbevoegden,
- de toegang tot de verwerkte persoonsgegevens beperken tot die Aangestelden die de gegevens nodig hebben om taken uit te oefenen die verband houden met de continuïteit, incidentbeheer en verbetering van de Clouddiensten;
- enz.

19.2 Mockup zal zijn Aangestelden voldoende inlichten en sensibiliseren inzake zijn verplichtingen onder de Gegevensbeschermingswetgeving. De Aangestelden die in contact komen met persoonsgegevens hebben er zich toe verbonden om de gepaste vertrouwelijkheid in acht te nemen.

19.3 Op eenvoudig verzoek van de Klant is Mockup ertoe gehouden om alle inlichtingen inzake de naleving door Mockup van de Gegevensbeschermingswetgeving over te maken aan de Klant, in het bijzonder doch niet beperkt tot een overzicht van de technische en organisatorische maatregelen die Mockup heeft genomen. De Klant heeft op elk ogenblik het recht om de naleving van dit artikel te controleren.

## G. Aanvullende dienstverlening

### 20. Ondersteuning (support)

20.1 Mockup dient enkel in te staan voor het verlenen van ondersteuning aan Eindgebruikers en/of de Klant indien daartoe een afzonderlijke overeenkomst wordt gesloten tussen de Klant en Mockup.

### 21. Webapplicaties en maatwerk

21.1 De ontwikkeling van webapplicaties en maatwerk volgens instructies of de wens van de Klant, zoals bijvoorbeeld websites of -pagina's, programmainterfaces, enz. is uitgesloten van het voorwerp van deze Bijzondere Contractvoorwaarden Clouddiensten. Indien de Klant wenst dat Mockup aanpassingen of wijzigingen aan de Clouddiensten verricht zullen de Klant en Mockup daartoe een afzonderlijke overeenkomst sluiten.

### 22. Dataconversie

22.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is Mockup niet gehouden om enig Dataconversie uit te voeren. Indien de Klant hierom uitdrukkelijk verzoekt, zijn de kosten verbonden aan de Dataconversie integraal ten laste van de Klant.

22.2 Mockup is niet gehouden om bij aanvang of bij het einde van het Contract diensten te verlenen inzake het verhuizen van de Account en het eventuele bijbehorende domein van de Klant.

## H. Garantie en aansprakelijkheid

### 23. Beperkte garantie

23.1 Tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen (zie art. D.10), zal Mockup zich overeenkomstig art. 9.1 naar best vermogen inzetten voor de uitvoering van dit Contract. Bijgevolg garandeert Mockup niet dat de Clouddiensten volledig foutloos of zonder enige onderbreking zullen worden geleverd. De Klant is er zich van bewust dat de kwaliteit en de beschikbaarheid van de geleverde Clouddiensten ten zeerste onderhevig is aan de werking van internet en de diverse internetknooppunten en -servers.

23.2 Mockup garandeert niet dat de Clouddiensten volledig foutloos en automatisch met alle varianten, nieuwe versies of verouderde versies van webbrowsers, (mobiele) besturingssystemen en eventuele andere software van de Klant zullen werken. Mockup kan steeds de ondersteuning voor verouderde versies of minder courante varianten van webbrowsers en besturingssystemen stopzetten.

23.3 Mockup staat er niet voor in dat de verleende diensten foutloos werken in samenhang met alle Apparatuur van de Klant. Eventuele werkzaamheden noodzakelijk om de Cloudapplicatie aan nieuwe versies van webbrowsers, (mobiele) besturingssystemen en eventuele andere software van de Klant aan te passen zitten niet begrepen in de vergoeding bepaald in art. 26.

23.4 Mockup kan steeds wijziging aanbrengen aan de eigenschappen, functionaliteiten en werking van de Cloudapplicatie, waaronder ook het beëindigen van de ondersteuning van bepaalde één of meerdere eigenschappen en functionaliteiten. Mockup zal hier de klant tijdig over inlichten. Mockup kan nooit op enige wijze aansprakelijk gesteld worden dergelijke wijzigingen. Eventuele kosten die door de Klant moeten worden gemaakt naar aanleiding van dergelijke wijzigingen, zijn steeds te zijnen laste.

23.5 Mockup garandeert niet dat de Clouddiensten geschikt zijn voor het beoogde gebruik of naadloos afgestemd zijn op de activiteiten of bedrijfsvoering van de Klant, tenzij dit doel één van de eigenschappen betreft die expliciet werd overeengekomen. Indien de organisatie van de Klant specifieke eisen naar dienstverlening toe vergt of onderhevig is aan specifieke risico's, zal de Klant de gegevens en informatie daaromtrent aan Mockup verstrekken. Op basis van deze informatieverstrekking zal Mockup, indien gevraagd door de Klant, haar medewerking verlenen teneinde de nodige maatregelen te implementeren om zo goed als mogelijk aan deze behoeften en/of risico's tegemoet te komen. Art. 21.1 is desgevallend van toepassing.

23.6 Onverminderd de art. 5 kan Mockup nooit aansprakelijk worden gesteld voor het verloren gaan of het beschadigd raken van Gegevens.

## 24. Aansprakelijkheid

24.1 Onverminderd de bepalingen onder art. 9 wordt de aansprakelijkheid van Mockup voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen geregeld onder art. 20 van de *Algemene Contractvoorwaarden*.

# I. Diverse Bepalingen

## 25. Duur

25.1 Het Contract wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van 1 jaar geldt, die op de verjaardag van het Contract automatisch met eenzelfde periode wordt verlengd tenzij de Klant of Mockup het Contract schriftelijk opzegt uiterlijk 3 maanden vóór het einde van de lopende periode.

25.2 Het Contract vat aan op het tijdstip van de activatie van de Clouddiensten. Deze datum zal worden vermeld op de eerste factuur.

## 26. Prijs en betaling

26.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen verschuldigd voor het leveren van de Clouddiensten per jaar en vooraf verschuldigd.

26.2 De bedragen vermeld in art. 26.1 zijn verschuldigd vanaf de aanvangsdatum van het Contract, en zijn verschuldigd ongeacht of de Klant de Account al dan niet in gebruik heeft genomen en ongeacht de verbruikte Capaciteit.

## 27. Klachten en bewijs

27.1 Behoudens tegenbewijs zullen de door Mockup gemeten prestaties, KPI's en logbestanden als volledig bewijs gelden.

27.2 Onverminderd het voorgaande dient de Klant op straffe van verval iedere klacht m.b.t. een niet nakoming van de contractueel overeengekomen dienstenniveaus (SLA) melden aan Mockup binnen een termijn van 1 maand(en) na het ontvangen van de rapportering daaromtrent. De Klant is er hierbij van op de hoogte dat deze strikte termijn noodzakelijk is om Mockup toe te laten om desgevallend de geleden schade bij haar eigen leverancier(s) te recupereren.

# Bijzondere Contractvoorwaarden Maintenance & Support Mockup (2017.01)

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>A. Algemeen</b>                  | 1 |
| 1. Contractuele relatie en Partijen | 1 |
| 2. Definities                       | 1 |
| 3. Toepassingsgebied                | 1 |
| <b>B. Ondersteuning</b>             | 1 |
| 4. Omvang Supportdiensten           | 1 |
| 5. Service Level Agreement          | 1 |
| 6. Verplichtingen van Mockup        | 1 |
| 7. Melding van Incidenten           | 1 |
| 8. Verplichtingen van de Klant      | 1 |
| <b>C. Onderhoud</b>                 | 1 |
| 9. Omvang Onderhoudsdiensten        | 1 |
| <b>D. Varia</b>                     | 2 |
| 10. Opleiding                       | 2 |
| 11. Garanties                       | 2 |
| 12. Klachten en bewijs              | 2 |
| <b>E. Diverse Bepalingen</b>        | 2 |
| 13. Duur                            | 2 |
| 14. Betaling                        | 2 |

## A. Algemeen

### 1. Contractuele relatie en Partijen

1.1 De Bijzondere Contractvoorwaarden Maintenance & Support bevatten aanvullende voorwaarden en modaliteiten op de tussen Partijen geldende Algemene Contractvoorwaarden.

1.2 In alle offertes, Contracten, facturen of andere documenten wordt naar deze bijzondere contractvoorwaarden verwezen door gebruik van de term "Bijzondere Contractvoorwaarden Support", of "supportvoorwaarden".

1.3 De tussen Partijen geldende Bijzondere Contractvoorwaarden Maintenance & Support betreft de versie 201601 tenzij tussen Partijen naderhand een andere versie wordt overeengekomen.

1.4 De onderlinge verhouding tussen de verschillende contractvoorwaarden wordt geregeld overeenkomstig de bepalingen van art. 1.2. t.e.m. 1.9 van de Algemene Contractvoorwaarden en de eventuele tussen Partijen gesloten Kaderovereenkomst.

### 2. Definities

2.1 Clouddiensten: Software en diensten aan de Klant geleverd in de vorm *Software as a Service*

2.2 Dataconversie: zie Algemene Contractvoorwaarden Mockup.

2.3 'Gebruiker': iedere natuurlijke person of rechtspersoon die via de Klant de Clouddiensten kan gebruiken.

2.4 'Gegevens' betekent alle immateriële data op de Website van Mockup, in het bijzonder doch niet beperkt tot persoonsgegevens (van zichzelf en derden), documenten, foto's, bestanden, enz..

2.5 Hardware: zie Algemene Contractvoorwaarden Mockup.

2.6 IMAC: de afkorting van *Install* (installeren van Hard- en Software), *Move* (verplaatsen van Hard- en Software), *Add* (het uitbreiden van de Hard- en Software) en *Change* (het wijzigen van de Hard- en Software).

2.7 Incident: elk probleem dat ertoe leidt dat één of meerdere Aangestelden van de Klant, de Klant of Gebruikers de Clouddiensten niet meer kunnen gebruiken, hetzij geheel, hetzij deels;

2.8 Interventietijd: de termijn waarbinnen Mockup de Supportdiensten dient te leveren;

2.9 On Site Support: het bieden van Supportdiensten ter plaatse bij de Klant

2.10 Reactietijd: de termijn waarbinnen Mockup aan de Klant een eerste reactie dient te communiceren m.o.o. op het vastleggen van verdere afspraken voor een interventie.

2.11 Remote support: het bieden van Supportdiensten vanop afstand, hetzij door telefonisch contact of contact via internet;

2.12 Service Level Agreement of SLA: de eventuele aanvullende overeenkomst tussen Partijen waarbij strengere verplichtingen en eventueel garanties worden overeengekomen m.b.t. de Supportdiensten;

2.13 Software: zie Algemene Contractvoorwaarden van Mockup

2.14 Supportdiensten: de diensten zoals omschreven in art. 4.1, met uitsluiting van de diensten omschreven in art. 4.2.

2.15 Supportnummer: +32 (0)50 39 26 72 of elk ander door Mockup opgegeven nummer.

2.16 Systeem: zie Algemene Contractvoorwaarden Mockup.

### 3. Toepassingsgebied

3.1 Deze Bijzondere Contractvoorwaarden Maintenance & Support zijn van toepassing op alle door Mockup geleverde diensten inzake onderhoud en support voor Clouddiensten.

3.2 De Clouddiensten waarvoor de Klant onderhoud en support geniet, moeten worden omschreven in het Contract. Mockup dient enkel support en onderhoud te bieden voor de Clouddiensten die expliciet in het Contract met de Klant zijn voorzien.

## B. Ondersteuning

### 4. Omvang Supportdiensten

4.1 Mockup levert in het kader van dit Contract volgende diensten aan de Klant:

- interventie bij Incidenten;
- het zoeken naar oplossingen voor Incidenten en het implementeren van de eventuele oplossingen;
- het beantwoorden van vragen met betrekking tot de Clouddiensten.

4.2 De Supportdiensten behelzen uitsluitend On Site Support indien dit in het Contract wordt gespecificeerd. Bij gebreke daaraan wordt uitsluitend Remote Support geleverd. De beslissing om de Supportdiensten al dan niet On Site uit te voeren hangt volledig af van de inzichten van Mockup, o.m. afhankelijk van de aard en de ernst van het Incident. De Klant kan ter zake geen bepaalde uitvoeringswijze eisen.

4.3 Het verrichten van programmatie en ontwikkeling, maatwerk, softwareaanpassingen, Dataconversie, invoeren van Gegevens, enz. behoren niet tot de Supportdiensten. Dergelijke tussenkomsten gebeuren steeds in regio.

### 5. Service Level Agreement

5.1 De verplichtingen van Mockup en de omvang van de Supportdiensten kunnen het voorwerp uitmaken van een afzonderlijke SLA. Desgevallend hebben de verplichtingen, tijden, garanties, enz. van de SLA voorrang op de bepalingen van deze Bijzondere Contractvoorwaarden Maintenance & Support.

### 6. Verplichtingen van Mockup

6.1 Behoudens het afsluiten van een SLA tussen partijen conform art. 5.1 of voor zover Mockup zich in het contract uitdrukkelijk één of meerdere voldoende nauwkeurige omschreven resultaatverbintenissen op zich heeft genomen, worden alle Supportdiensten door Mockup uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. Mockup zal zich inspannen om de Supportdiensten met zorg en volgens de regels van de kunst uit te voeren.

6.2 Onverminderd art. 6.1 staat Mockup er niet voor in dat de Clouddiensten steeds zonder onderbreking zullen werken of dat de gemelde incidenten tijdig of effectief worden of kunnen worden opgelost. De Klant erkent bovendien dat incidenten eveneens hun oorzaak kunnen vinden in Hardware, Software of handelen van derden waarvoor Mockup niet kan instaan. Bijgevolg kan Mockup evenmin garanderen dat de geboden antwoorden en ondersteuning volledig zullen zijn, noch dat de problemen die de Klant ondervindt effectief of volgens de inzichten van de Klant worden opgelost.

### 7. Melding van Incidenten en afname van Supportdiensten

7.1 De manier waarop de Klant Incidenten moet melden (bijv. telefonisch, via een ticketsysteem, enz.) en de Supportdiensten moet afnemen wordt beslist door Mockup.

7.2 Indien de Klant met een Incident wordt geconfronteerd die onder de supportdiensten valt, zal de Klant dit incident rapporteren aan Mockup via de daartoe bestemde kanalen of het Supportnummer. Hetzelfde geldt voor afname van andere Supportdiensten.

7.3 Mockup kan in het kader van een goede dienstverlening bepalen dat slechts één of meerdere van de Aangestelden van de Klant dan wel één of meerdere Gebruikers Incidenten aan Mockup kunnen melden.

7.4 Incidentmeldingen die door Mockup worden ontvangen vóór 15u00, wordt geacht te zijn ontvangen op het tijdstip van ontvangst vermeld op die zending. Correspondentie of verzoeken die door Mockup wordt ontvangen ná 15u00, of op een dag andere dan een Werkdag, wordt voor de uitvoering van de verbintenissen in hoofdte van Partijen geacht te zijn ontvangen om 09u00 de volgende Werkdag.

### 8. Verplichtingen van de Klant

8.1 Teneinde de continuïteit zoveel als mogelijk te waarborgen zal de Klant er zich van onthouden om een derde-leverancier werkzaamheden te laten verrichten aan de de Clouddiensten, tenzij anders tussen Partijen overeengekomen.

8.2 De Klant zal aan Mockup, voor de uitvoering van de Supportdiensten, op eerste verzoek toegang verschaffen tot het Systeem alsook tot de gegevens die Mockup nodig acht voor de uitvoering van de Supportdiensten.

8.3 Indien Mockup de Supportdiensten levert via On Site Support, is art. 8.3 *Algemene Contractvoorwaarden* van toepassing. Mockup heeft het recht om zijn verplichtingen te schorsen of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van Klant niet voldoen aan art. 8.3 *Algemene Contractvoorwaarden*.

8.4 De Klant zal aan Mockup alle nodige en verzochte medewerking verlenen voor het uitvoeren van de Supportdiensten, daaronder ook begrepen de eventuele tijdelijke staking van het gebruik van de Clouddiensten indien dit naar het oordeel van Mockup noodzakelijk is. In geval van een dergelijke staking kan de Klant geen aanspraak maken op enige vorm van vergoeding. Wel zal worden gepoogd om dergelijke onderbrekingen zoveel als mogelijk buiten de Werkuren te laten gebeuren.

8.5 De door Mockup te leveren Supportdiensten doen geen enkele afbreuk aan de eigen verantwoordelijkheid van de Klant, diens Aangestelden en diens Gebruikers om de Clouddiensten correct en zorgvuldig te gebruiken en beheren.

8.6 Indien een Incident ontstaat doordat de Klant, diens Aangestelden en diens Gebruikers de Clouddiensten niet correct of onzorgvuldig zou hebben gebruikt, in het bijzonder door zelf instellingen aan de Clouddiensten te hebben gewijzigd, hetzij rechtstreeks hetzij onrechtstreeks, kan Mockup de meerkosten die zij heeft geleden door daarvoor Supportdiensten te moeten bieden, verhalen op de Klant.

8.7 Bij herhaalde inbreuk op art. 8.5 kan Mockup dit Contract schorsen of beëindigen. Mockup zal van haar intentie daartoe de Klant steeds op voorhand inlichten.

## C. Onderhoud

### 9. Omvang Onderhoudsdiensten

9.1 Mockup zal het onderhoud van de Clouddiensten verrichten die expliciet in het Contract zijn voorzien (art. 3.2).

9.2 Mockup zal zich inspannen om de onderhoudsdiensten met zorg en volgens de regels van de kunst uit te voeren. Alle onderhoudsdiensten door Mockup worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.

9.3 Mockup kan steeds wijzigingen aanbrengen aan de eigenschappen, functionaliteit en werking van de Clouddiensten m.o.o. het onderhoud ervan, in het bijzonder doch niet beperkt tot het updaten en/of upgraden van de Software.



## D. Varia

### 10. Opleiding

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

10.2 Indien Mockup vaststelt dat de Aangestelden van de Klant of Gebruikers op geregelde basis om ondersteuning of interventies verzoeken voor problemen die een normaal opgeleid gebruiker van de Clouddiensten zelf zou kunnen oplossen of geen problemen mee zou ondervinden, heeft Mockup het recht om de supportdiensten te schorsen totdat de Klant deze de Aangestelden van de Klant of Gebruikers de noodzakelijke opleidingen heeft laten volgen. De intentie van Mockup zal aan de Klant voorafgaand worden meegedeeld en Partijen zullen in gemeenschappelijk overleg een oplossing zoeken. Indien geen oplossing kan worden bereikt, zal Mockup een termijn van minstens één maand in acht nemen alvorens de Supportdiensten te schorsen.

### 11. Garanties

11.1 Dit Contract vormt een aanvulling op eventueel van toepassing zijnde garanties en/of waarborgen op de Producten geleverd door Mockup, doch vervangt deze garanties en/of waarborgen niet.

### 12. Klachten en bewijs

12.1 Behoudens tegenbewijs zullen de door Mockup gemeten prestaties, KPI's en logbestanden als volledig bewijs gelden.

12.2 Onverminderd het voorgaande dient de Klant op straffe van verval iedere klacht m.b.t. een niet nakoming van de contractueel overeengekomen dienstenniveaus (SLA) melden aan Mockup binnen een termijn van 1 maand(en) na het ontvangen van de rapportering daaromtrent. De Klant is er hierbij van op de hoogte dat deze strikte termijn noodzakelijk is om Mockup toe te laten om desgevallend de geleden schade bij haar eigen leverancier(s) te recupereren.

## E. Diverse Bepalingen

### 13. Duur

13.1 Het Contract wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van 1 jaar geldt, die op de verjaardag van het Contract automatisch met eenzelfde periode wordt verlengd tenzij de Klant of Mockup het Contract schriftelijk opzegt uiterlijk 3 maanden vóór het einde van de lopende periode.

13.2 Het Contract vat aan op het tijdstip van de activatie van de Supportdiensten. Deze datum zal worden vermeld op de eerste factuur.

### 14. Betaling

14.1 De vergoeding voor de Support- en onderhoudsdiensten wordt tussen Partijen afgesproken in het Contract. De geleverde diensten zullen maandelijks worden gefactureerd, behoudens andere afspraken tussen Partij.

---