

COMPET&T Servicevoorwaarden

1. TOEPASSELIJKHEID

Voor zover deze servicevoorwaarden geen uitsluitel geven zijn de ICT-Office voorwaarden van toepassing. Het betreft de module "Algemeen", en module 4: "Application service provision, software as a service en computerservice", zoals gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel Midden Nederland onder nummer 30174840.

2. ONDERWERP

- 2.1. Cliënt gaat gebruik maken van de webtoepassing "COMPET&T" voor de digitale communicatie met externe gegevensbronnen.
- 2.2. T&T zal via het web, aan cliënt programmatuur ter beschikking stellen waarmee alle functionaliteiten zoals beschreven in het document "COMPET&T" (v12.01) voor wat betreft de in de COMPET&T Service-overeenkomst benoemde onderdelen kunnen worden uitgevoerd. Cliënt is met de inhoud hiervan bekend.

3. ONDERSTEUNING

- 3.1. T&T garandeert dat de COMPET&T programmatuur die zij ten behoeve van cliënt aanwendt te allen tijde zal voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving, alsmede aan de eisen die door de beheerders van externe gegevensbronnen en door toezichthouders van cliënten worden gesteld.
- 3.2. T&T garandeert dat de processen en beheersmaatregelen die zij hanteert voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving, alsmede aan de eisen die door de beheerders van externe gegevensbronnen en door toezichthouders van cliënten worden gesteld.
- 3.3. T&T garandeert dat achtergrondprocessen dagelijks (of zo vaak als nodig) zullen worden uitgevoerd.
- 3.4. Bij de aansluiting van cliënt op COMPET&T zal T&T aan cliënt een projectleider toewijzen die behulpzaam zal zijn bij de invoering. Hij/zij zal adviseren bij de inregeling van het systeem de uitvoering van aansluitprocedures, en initiële afstemoperaties. Verder zal hij/zij er voor zorgen dat cliënt in de gelegenheid wordt gesteld gebruik te maken van de opleidingsfaciliteiten van T&T, en dat cliënt vertrouwd raakt met de ondersteuningsfaciliteiten die T&T ter beschikking stelt (HelpDesk, forum, downloadsecties, etc.).
- 3.5. Cliënt kan gebruik maken van de HelpDesk van T&T voor ondersteuning bij vragen c.q. problemen met betrekking COMPET&T.
- 3.6. T&T zal met regelmaat, nieuwe releases van de programmatuur implementeren. De doorgevoerde uitbreidingen en verbeteringen kunnen betrekking hebben op:
 - Verhelpen van gebreken;
 - Wettelijke voorschriften;
 - Voorschriften van de beheerders van externe gegevensbronnen;
 - Technologische verbeteringen;
 - Wensen van cliënten op het gebied van bedieningsgemak en functionaliteit. Deze categorie aanpassingen wordt afgeleid uit de wijzigingsvoorstellen die op een forum op de internetsite van T&T zijn ingebracht. In aanmerking komen alle voorstellen die voor meerdere cliënten relevant zijn. T&T streeft er naar zoveel mogelijk van deze wensen te realiseren, en zal dat op een zodanige wijze doen dat cliënten die van nieuwe mogelijkheden geen gebruik willen maken daar geen nadelige gevolgen van zullen ondervinden. In gevallen waarin dat niet kan worden gegarandeerd zal T&T hierover vooraf overleg plegen.

- 3.7. Het installeren van nieuwe releases, alsmede alle andere vormen van onderhoud zullen worden ingepland op tijdstippen die liggen buiten het beschikbaarheidswindow zoals genoemd in artikel 5.1. Tijdens deze onderhoudswerkzaamheden zal COMPET&T korte tijd buiten gebruik worden gesteld. Voorgenomen onderhoudswerkzaamheden zullen vooraf bekend worden gemaakt aan zowel cliënten als (voor zover relevant) de beheerders van externe gegevensbronnen.

4. CONTINUÏTEIT, BEVEILIGING EN PRIVACY

- 4.1. Om de continuïteit van de diensten ten behoeve van de cliënt zo veel mogelijk te waarborgen heeft T&T op **organisatorisch/procedureel** gebied de volgende maatregelen getroffen:
- 4.1.1. T&T beschikt over een ISAE 3402 type 2 verklaring die jaarlijks zal worden vernieuwd. De betreffende verklaring alsmede de daaraan ten grondslag liggende documenten zijn op aanvraag beschikbaar.
- 4.1.2. T&T beschikt over een “Continuïteits- en beveiligingsplan” waarin onder meer zaken worden geregeld als beveiliging, back-ups buiten huis, uitwijk en reconstructie. Het “Continuïteits- en beveiligingsplan” is op aanvraag beschikbaar, en maakt deel uit van de ISAE 3402 certificering.
- 4.1.3. T&T heeft ten behoeve van COMPET&T een Escrow-overeenkomst voor SaaS diensten afgesloten. Cliënten met een geldige serviceovereenkomst worden automatisch begunstigde bij deze overeenkomst.
- 4.1.4. T&T heeft ten behoeve van COMPET&T een “Continuïteitsregeling” getroffen die waarborgt dat de SaaS dienst nog tenminste 3 maanden operationeel zal blijven vanaf het moment dat T&T niet meer aan haar verplichtingen kan of wil voldoen. Cliënten met een geldige serviceovereenkomst worden automatisch begunstigde bij deze overeenkomst.
- 4.1.5. T&T hanteert een privacy reglement waarin de vertrouwelijke behandeling van gegevens van cliënt wordt geregeld. Medewerkers van T&T die toegang hebben tot deze gegevens zullen dat enkel doen op verzoek van cliënt, of wanneer dat nodig zou zijn om storingen of onvolkomenheden te verhelpen. Medewerkers van T&T hebben een geheimhoudingsverklaring ondertekend. Het privacy reglement kan op aanvraag worden ingezien.
- 4.1.6. T&T zal alle medewerking verlenen indien toezichthouders van cliënt onderzoek zouden willen doen naar het handelen van T&T en/of het functioneren van COMPET&T.
- 4.2. Om de continuïteit van diensten ten behoeve van cliënt zo veel mogelijk te waarborgen heeft T&T op **fysiek** gebied de volgende maatregelen getroffen:
- 4.2.1. Het pand is voorzien van een brand- en inbraakalarm, en aangesloten op een volcontinu bemande alarmcentrale.
- 4.2.2. De computerruimte is slechts toegankelijk voor daartoe geautoriseerde personen en beveiligd met een separaat cijferslot waarvan de code enkel bekend is bij bevoegde medewerkers van T&T.
- 4.2.3. Het pand is beveiligd met “rolhekken” die, bij afwezigheid van T&T personeel, gesloten zijn.
- 4.3. Om de continuïteit van diensten ten behoeve van cliënt zo veel mogelijk te waarborgen heeft T&T op **technisch gebied** de volgende maatregelen getroffen:
- 4.3.1. Alle in gebruik zijnde productieapparatuur is ondergebracht in een onderhoudscontract.
- 4.3.2. Alle kwetsbare productieapparatuur is dubbel uitgevoerd.
- 4.3.3. Alle productiesystemen zijn uitgerust met UPS systemen die een korte stroomonderbreking kunnen opvangen.
- 4.3.4. De (glasvezel) internetaansluiting van T&T is dubbel uitgevoerd, en wordt geleverd door verschillende telecom aanbieders.
- 4.3.5. T&T heeft in het Telecity datacenter in Amsterdam een uitwijksysteem tot zijn beschikking dat via “data mirroring” is gekoppeld met de productiesystemen in Eindhoven. In geval van een calamiteit kan het uitwijksysteem vrijwel direct worden ingezet.

5. BESCHIKBAARHEID en PRESTATIES

- 5.1. T&T garandeert 99% beschikbaarheid van COMPET&T binnen het “beschikbaarheidswindow”. Dit beschikbaarheidswindow geldt op iedere werkdag van 06:00 tot 20:00. Meting van de beschikbaarheid vindt plaats op maandbasis. Hierbij geldt dat onbeschikbaarheid die wordt veroorzaakt door het niet correct functioneren van de externe bron waarmee wordt gecommuniceerd bij de meting buiten beschouwing blijft. Voor iedere maand dat COMPET&T niet aan het beschikbaarheidscriterium voldoet, kan cliënt aanspraak maken op een boete ter hoogte van 5% van de jaarlijkse servicekosten die T&T in rekening brengt. Eventuele boetes worden verrekend op de jaarlijkse eindafrekening.
- 5.2. Buiten de tijden van het beschikbaarheidswindow is COMPET&T normaal bruikbaar, met uitzondering van de momenten waarop nieuwe releases worden geïnstalleerd of andere vormen van onderhoud worden uitgevoerd. Als hierdoor COMPET&T tijdelijk buiten gebruik zal zijn, zal dit ruim van te voren worden aangekondigd.
- 5.3. T&T streeft ernaar de responsetijden van COMPET&T zo kort mogelijk te houden. Daarbij geldt als maximale responsetijd voor vragen waaraan geen grote databasezoekactie of externe gegevensopvraging voorafgaat 3 seconden, of zoveel korter als wordt geëist door de beheerder van de betreffende externe gegevensbron.
- 5.4. Cliënt kan voor vragen of voor het aanmelden van storingen en gebreken een beroep doen op de HelpDesk van T&T. De HelpDesk is bemand tijdens normale werkdagen van 08.30 tot 12.30 uur en van 13.00 tot 17.00 uur. T&T garandeert voor de HelpDesk-ondersteuning een maximale responstijd van 4 uur, en zal binnen maximaal 2 werkdagen zorgdragen voor ofwel een correctie, ofwel een bypass, als zich een storing binnen COMPET&T zou manifesteren.

6. MACHTIGING

- 6.1. Bij ondertekening van de COMPET&T Serviceovereenkomst wordt T&T door cliënt gemachtigd om de gegevens die betrokken zijn bij de digitale gegevensuitwisseling tussen cliënt en de externe gegevensbronnen te bewerken en op te slaan op haar systemen.

7. INGANGSDATUM EN DUUR

- 7.1. De overeenkomst gaat in op de in de COMPET&T Serviceovereenkomst genoemde ingangsdatum.
- 7.2. De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode die voor het eerst kan eindigen op 31 december van het jaar volgend op het jaar waarop de overeenkomst is ingegaan.
- 7.3. De overeenkomst wordt per kalenderjaar stilzwijgend verlengd, tenzij cliënt vóór 1 oktober van enig jaar bij aangetekend schrijven te kennen geeft de overeenkomst met ingang van het volgend jaar te willen beëindigen.
- 7.4. Voor T&T geldt een opzegtermijn van tenminste 24 maanden. Als T&T zou besluiten de ondersteuning van COMPET&T te beëindigen, dan komt (al dan niet via de Escrow-regeling) de broncode van de programmatuur en alle bijbehorende documentatie ter beschikking van cliënten die van COMPET&T gebruik maken. T&T zal dan met cliënten in overleg treden om binnen de genoemde opzegtermijn de exploitatie van COMPET&T aan hen (of een door hen aan te wijzen derde) over te dragen.
- 7.5. Bij beëindiging van de overeenkomst zal T&T op eerste verzoek van cliënt de op hem betrekking hebbende gegevens in digitaal leesbare vorm aan hem ter beschikking stellen, en vervolgens van haar systemen verwijderen.

8. VERGOEDING

8.1 De aan de COMPET&T Serviceovereenkomst verbonden vergoedingen zijn de volgende:

1. Eenmalige kosten als vergoeding voor de initiële begeleiding en advisering en het inrichten van een service omgeving. Deze kosten bestaan uit een eenmalig bedrag per serviceomgeving, en een eenmalig bedrag per externe gegevensbron die via COMPET&T benaderd zal worden. De eenmalige kosten zijn verschuldigd op de ingangsdatum van de COMPET&T Serviceovereenkomst.
2. Een jaarlijks vaste vergoeding per serviceomgeving, en een jaarlijks vaste vergoeding per externe gegevensbron die via COMPET&T wordt benaderd. Dit bedrag is verschuldigd vanaf het moment dat cliënt operationeel van de COMPET&T gebruik gaat maken en wordt jaarlijks bij vooruitbetaling in rekening gebracht.
3. Een jaarlijks variabel bedrag dat afhankelijk is van het gebruik dat van COMPET&T wordt gemaakt. Hiertoe wordt per externe gegevensbron jaarlijks per 31 december het aantal mutatieabonnementen geteld, en vergeleken met het aantal door cliënt aangemaakte (vraag)berichten. De hoogste van deze twee is maatgevend, en telt (na vermenigvuldiging met een per externe gegevensbron geldende wegingsfactor) mee voor de berekening van de jaarlijks variabele kosten. De aldus berekende aantallen per externe gegevensbron worden gecumuleerd en afgerekend conform de staffel die in de COMPET&T serviceovereenkomst staat vermeld. Het variabel bedrag is verschuldigd vanaf het moment dat cliënt operationeel van COMPET&T gebruik gaat maken en wordt, op basis van het verwachte aantal, jaarlijks bij vooruitbetaling in rekening gebracht. Per einde van het kalenderjaar vindt een eindafrekening plaats aan de hand van het werkelijke verbruik zoals zich dat dan laat berekenen. Op de jaarlijkse eindafrekening worden het eerder berekende voorschot alsmede eventuele boetes in mindering gebracht.
4. Indien de beheerders van externe gegevensbronnen zelf ook kosten in rekening brengen heeft cliënt de keuze om deze kosten ofwel rechtstreeks met de beheerders te verrekenen, ofwel via T&T. In het laatste geval zal de beheerder deze kosten factureren aan T&T, en zal T&T de kosten (conform de door de beheerder vastgestelde tarieven) in rekening brengen aan cliënt op de jaarlijkse voorschot- en eindafrekeningsfactuur.

8.2 De initiële hoogte van wegingsfactoren en tarieven is vermeld op de COMPET&T serviceovereenkomst.

8.3 Over alle vergoedingen zal door T&T het van toepassing zijnde BTW-tarief berekend worden.

8.4 De in artikel 8.1 genoemde tarieven kunnen worden aangepast als zich aantoonbare loonkostenontwikkelingen dan wel veranderingen van (belasting)heffing voordoen. Ingeval van wijzigingen in de (belasting)heffing zullen deze ingaan op het moment dat de relevante regelgeving ingaat. Aanpassingen als gevolg van loonkostenontwikkelingen zullen enkel per 1 januari worden doorgevoerd. De indexering zal nooit hoger zijn dan het indexcijfer "Commerciële dienstverlening CAO lonen (inclusief bijzondere beloningen)" zoals gepubliceerd door het CBS in het voorgaande jaar. De verhoging als gevolg van gewijzigde (belasting)heffingen zal nooit hoger zijn dan de procentuele wijziging in deze (belasting)heffingen.