

Algemene voorwaarden SD Worx (Automation)

artikel 1 **Inleiding**

In de informaticawereld zijn de diensten die aan een klant geleverd worden zowel op conceptueel als op uitvoeringsniveau vaak erg complex. Daarom streeft SD Worx naar een actieve samenwerking en een permanente informatie-uitwisseling met de Klant om een goede samenwerking mogelijk te maken en het ontstaan van incidenten te vermijden.

artikel 2 **Voorwerp van de overeenkomst**

SD Worx verleent aan de Klant via een lijnverbinding of via een lokale installatie het gebruiksrecht op het Programma en/of releases die SD Worx bij het onderhoud van het Programma aanbrengt.

Het gebruiksrecht geldt voor het Programma en al zijn toepassingsmogelijkheden; het is tijdelijk en niet-exclusief. SD Worx draagt zorg voor het onderhoud van het Programma.

Bijkomende modules die de Klant later nog in gebruik zal nemen, zullen het voorwerp uitmaken van een aanvullende overeenkomst, die eveneens onder de toepassing van deze Algemene Voorwaarden zullen vallen.

artikel 3 **Gebruiksrecht**

De Klant mag het gebruiksrecht niet aan een derde afstaan, verkopen, inbrengen, in pand geven, in sub-licentie geven of op om het even welke manier bezwaren.

De Klant mag het Programma enkel voor intern gebruik aanwenden.

Onder intern gebruik wordt verstaan het gebruik in het eigen bedrijf en met als uitsluitend doel het intern beheer van informatie en gegevensverwerking.

De Klant zal de inhoud van het Programma niet bekend maken aan derden en in het algemeen alle nodige maatregelen nemen voor de vrijwaring van het vertrouwelijke karakter van het Programma. Deze verplichting blijft ook gelden na de beëindiging van de overeenkomst.

Het volledige programma, alsmede de bijbehorende documentatie, behoort in eigendom toe aan SD Worx of wordt als licentiehouder verdeeld .

De Klant zal het eigendomsrecht van SD Worx of van de rechtmatige eigenaar eerbiedigen en alle noodzakelijke maatregelen nemen ter bescherming van dit eigendomsrecht. Het is hem evenmin toegestaan het Programma geheel of gedeeltelijk te verwerken in enig product van hemzelf of van een derde, tenzij het linken van het Programma aan een eigen product.

Deze overeenkomst houdt geen overdracht in van intellectuele rechten of eigendomsrechten op het Programma.

artikel 4 **Terbeschikkingstelling van het Programma**

SD Worx stelt het Programma ter beschikking in zijn standaardversie.

De terbeschikkingstelling van het Programma wordt uitgevoerd volgens de planning afgesproken tussen de partijen.

In geval van lokale installatie :

SD Worx verzorgt de installatie van het Programma op de Computer van de Klant, en de daarin horende personeelsgegevens die al bij SD Worx waren opgeslagen. De Computer wordt exclusief gebruikt voor softwareprogramma's van SD Worx.

Bijkomende bijstand, die wordt geleverd op aanvraag van de Klant en die niet beschreven is in de overeenkomst tussen partijen, zal aan de Klant gefactureerd worden volgens het bij SD Worx op dat ogenblik geldend tarief.

Het Programma gebruikt een databank. De Klant is verantwoordelijk voor het onderhoud van de databank. De Klant is verantwoordelijk voor de dagelijkse back-up van de data. De back-up moet vlot ter beschikking gesteld kunnen worden bij een incident. SD Worx kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor eventueel verlies van data zelfs niet bij een fout van het Programma, en evenmin door een fout van een medewerker van SD Worx.

De Klant zal het nodige doen om de installatie of onderhoudsinterventie vlot te laten verlopen, onder meer door de Computer en het bedieningspersoneel zoveel als nodig ter beschikking te stellen. De Klant verleent vlot de nodige toegangsrechten aan de consultants van SD Worx. De Klant stelt de Computer open voor een inbelverbinding volgens de standaardmethode van SD Worx.

Het Programma kan slechts geïnstalleerd worden op de Computer als die voldoet aan de technische vereisten van SD Worx. De vereisten voor de Computer bij de eerste installatie worden beschreven door SD Worx. De vereisten voor de Computer bij installatie van een nieuwe versie van het Programma worden beschreven in de documentatie van die nieuwe versie. De Klant stelt de nodige schijfruimte ter beschikking. De Computer moet voldoende krachtig zijn om het Programma te kunnen draaien met het bedoelde aantal gebruikers en de omvang van de gegevens van de Klant. Een niet door SD Worx conform computersysteem geldt als ontbindende voorwaarde voor deze overeenkomst.

Na de installatie of onderhoudsinterventie van het Programma op de Computer van de Klant, zal deze laatste dadelijk en in het bijzijn van SD Worx alle andere toepassingen die er op geïnstalleerd zijn, uittesten. Indien op dat ogenblik geen gebreken worden vastgesteld in de werking van de toepassingen, andere dan het Programma, kan SD Worx in geen geval nog aansprakelijk worden gesteld voor eventuele later vast te stellen gebreken.

Wanneer de Klant na de proefdraai bij installatie wijzigingen aanbrengt in de hardware of software van zijn Computer en er zich vervolgens storingen voordoen in de werking van het Programma, zal uitsluitend de Klant voor de gevolgen hiervan instaan.

artikel 5 **Acceptatie**

De acceptatieprocedure van het Programma zoals hieronder beschreven, is van toepassing op de modules van het Programma in hun standaardversie. Het verloop ervan is onafhankelijk van de acceptatieprocedures betreffende aanpassingen of personalisatiewerken die zouden kunnen uitgevoerd worden door SD Worx op verzoek van de Klant.

Zodra het Programma in productie gaat voor de medewerkers van de Klant wordt het beschouwd als geaccepteerd.

Na het verstrijken van een testperiode van 30 kalenderdagen, die begint te lopen van de dag van de terbeschikkingstelling van het Programma, wordt de afwezigheid van enig voorbehoud beschouwd als een acceptatie van het Programma. Een eventueel voorbehoud dient schriftelijk geformuleerd te worden door de Klant en een duidelijke beschrijving te bevatten van de elementen die de niet-conformiteit van het Programma aantonen.

Indien er enig voorbehoud wordt geformuleerd door de Klant aan SD Worx volgens de hierboven vermelde voorwaarden, verbindt SD Worx er zich toe om, indien nodig, zo vlug mogelijk op te treden. Na de tussenkomst van SD Worx zal een nieuwe testperiode van 15 kalenderdagen beginnen lopen. In deze nieuwe testperiode kan de Klant een nieuw voorbehoud formuleren op de wijzigingen die SD Worx in zijn tussenkomst heeft aangebracht.

Na het verstrijken van de nieuwe testperiode, wordt de afwezigheid van enig nieuw voorbehoud beschouwd als een acceptatie van het Programma.

Een nieuw voorbehoud kan slechts in de testperiode ingediend worden en kan slechts betrekking hebben op de wijzigingen die zijn aangebracht in het Programma tijdens de vorige tussenkomst van SD Worx.

artikel 6 **Vorming**

De Klant verbindt er zich toe om met minstens één personeelslid, die met het gebruik van het Programma in de onderneming zijn belast, de opleiding te doen volgen die wordt gegeven door SD Worx. Als deze persoon vervangen wordt binnen de onderneming, zal het personeelslid dat daarna met de exploitatie van het Programma in de onderneming wordt belast, de opleiding volgen.

artikel 7 **Exploitatie**

De Klant neemt de nodige maatregelen om een goed gebruik van het Programma te garanderen.

Hij zorgt ervoor dat onder zijn verantwoordelijkheid het geheel van de taken die betrekking hebben op de exploitatie, het beheer en de controle uitgevoerd worden zoals o.a.:

- het verifiëren van de gelijkvormigheid van hardware en programma's
- het uitvoeren van de nodige exploitatieprocedures
- het aanduiden van een persoon die verantwoordelijk is voor het gebruik van het Programma en voor de relatie met SD Worx . Deze persoon heeft de opleiding van SD Worx gevolgd en is gemachtigd beroep te doen op de telefonische ondersteuning zoals beschreven in deze Algemene Voorwaarden.
- het nemen van de nodige veiligheidsmaatregelen om het Programma en de gegevens die het Programma exploiteert te beschermen tegen externe beïnvloeding en ongeoorloofd gebruik.

artikel 8 **Telefonische Ondersteuning**

SD Worx voorziet tijdens de openingsuren van haar kantoren een telefonische ondersteuning met betrekking tot het gebruik en de werking van het Programma.

De Klant zal in geval van telefonische ondersteuning duidelijke informatie geven die toelaat het probleem te identificeren, alsook de omstandigheden waarin deze zich heeft voorgedaan. Telefonische bijstand behelst enkel routinevragen omtrent de werking en het gebruik van het Programma alsmede over de inhoud van de documentatie.

Indien een telefonische behandeling van de vraag onmogelijk is, kan een persoonlijke afspraak op het kantoor van de Klant gemaakt worden. Bijstand verleend in de kantoren van de Klant maakt echter geen onderdeel uit van de overeenkomst tussen partijen en zal afzonderlijk gefactureerd worden aan het op dat ogenblik bij SD Worx geldende tarief.

Enkel de personen die opleiding gevolgd hebben bij SD Worx kunnen beroep doen op de telefonische ondersteuning.

artikel 9 **Onderhoud - correcties**

SD Worx draagt zorg voor het onderhoud van het Programma.

Het onderhoud van het Programma omvat:

- A. Het leveren van correcties voor onvolkomenheden in de standaardversie van het Programma. Onvolkomenheden zijn alle in het Programma voorkomende fouten en gebreken, evenals alle door het correct gebruik van het Programma geconstateerde afwijkingen in vergelijking met de daaraan toegeschreven eigenschappen en functies.
- B. Het ter beschikking stellen van aanvullingen op de door de Klant aangekochte modules van het Programma. Nieuwe modules van het Programma vormen het onderwerp van een afzonderlijk contract en zijn niet inbegrepen in het onderhoud noch in nieuwe versies.

De Klant dient onvolkomenheden in het Programma zo snel mogelijk aan de onderhoudsdienst van SD Worx te melden. Na melding zal SD Worx de nodige maatregelen treffen om zo spoedig mogelijk de onvolkomenheid weg te werken.

Om SD Worx in staat te stellen zijn onderhoudsverplichtingen na te komen, zal de Klant onvolkomenheden in het Programma voldoende gedetailleerd omschrijven.

De tussenkomst van SD Worx is gratis indien:

- A. de onregelmatigheid te wijten is aan het Programma
- B. en de Klant de procedures en aanbevelingen van de gebruikershandleiding volgt.
- C. en de gegevens enkel gewijzigd worden via het Programma (enkel SD Worx-informatici die gespecialiseerde zijn in het Programma zijn bevoegd om andere programma's gebruiken om de gegevens te wijzigen)
- D. en dat er geen wijzigingen worden aangebracht aan het Programma, noch aan de hardware- of softwareomgeving zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van SD Worx

In alle andere gevallen zal de tussenkomst aan de Klant gefactureerd worden volgens het bij SD Worx op dat ogenblik geldend tarief

Onbeschikbaarheid voor onderhoud in ASP

Op donderdagavond wordt de beschikbaarheid van het Programma niet gewaarborgd vanwege algemene onderhoudsactiviteiten.

Onderhoud op lokale installaties

Onderhoudsinterventies maken gebruik van de standaard inbelverbinding van SD Worx. De voorwaarden voor een onderhoudsinterventie zijn dezelfde als die bij een lokale installatie van een nieuwe installatie.

artikel 10 *Ontwikkeling - Upgrades*

Een nieuwe versie van het Programma bevat gewijzigde functionaliteiten in vergelijking tot de vorige versie. De beslissing tot het uitbrengen van een nieuwe versie valt onder de enkele bevoegdheid van SD Worx. De Klant dient mee over te gaan naar een nieuwe versie, zoniet kan SD Worx geen ondersteuning meer bieden.

De nieuwe versie van het Programma wordt ter beschikking gesteld van de Klant in het kader van de overeengekomen vergoeding en zonder bijkomende kosten.

SD Worx stelt nieuwe versies van het Programma ter beschikking in hun standaardversie. De Klant kan SD Worx verzoeken om aanpassingen of personalisatiewerken die SD Worx op verzoek van de Klant op de vorige versie heeft aangebracht terug aan te brengen op de nieuwe versie. Deze prestaties zullen aan de Klant gefactureerd worden volgens het bij SD Worx op dat ogenblik geldend tarief.

Het Programma is niet beschikbaar voor de gebruikers gedurende de installatie van een nieuwe versie.

Installatie van een nieuwe versie in ASP

SD Worx bepaalt zelf het ogenblik van de installatie van een nieuwe versie in ASP. SD Worx verbindt zich ertoe om de Klant hiervan minstens drie werkdagen van tevoren op de hoogte te stellen.

Lokale installatie van nieuwe versies

Indien de Klant de lokale installatie laat uitvoeren door SD Worx, zal deze aan de Klant gefactureerd worden volgens het bij SD Worx op dat ogenblik geldend tarief. De voorwaarden voor een lokale installatie van een nieuwe versie zijn dezelfde als die bij een lokale installatie van een nieuwe installatie.

artikel 11 *Vergoedingen & facturatie*

De overeengekomen vergoeding dekt het recht om het Programma te gebruiken alsmede de waarborgprestaties, de telefonische ondersteuning, het onderhoud en de ontwikkeling beschreven in deze Algemene Voorwaarden.

Alle andere prestaties van SD Worx worden bij uitvoering gefactureerd op basis van een interventiefiche en/of bestelbon.

Alle vergoedingen evolueren mee met de werkingskosten. Hun verhoging zal echter, op jaarbasis, de aanpassing aan het Belgisch indexcijfer der consumptieprijzen + 1%, niet overschrijden. De aanpassing gebeurt op 1 januari van elk jaar. De toepassing van deze indexering kan geen vermindering van het jaarlijks abonnementsgeld voor gevolg hebben. Niet toepassing van de indexering gedurende een of meerdere jaren brengt geen verval van recht tot indexatie mee en SD Worx behoudt het recht om in dat geval naar de toekomst toe alsnog de niet eerder gevorderde indexaties door te voeren.

Al de vergoedingen moeten worden vermeerderd met de BTW.

De vergoedingen en de verschuldigde BTW worden per factuur aangerekend en zijn contant betaalbaar zonder korting.

Bij niet-betaling is vanaf de vervaldag van rechtswege en zonder aanmaning verwijlrente verschuldigd ten belope van 1% per maand, berekend op het bedrag aan achterstallige vergoedingen en BTW, dit in toepassing van artikel 1226 en 1229 Belgisch Burgerlijk Wetboek.

Alle administratieve kosten en kosten van minnelijke invordering die SD Worx maakt om achterstallige vergoedingen te innen en elke andere schade die SD Worx lijdt door de wanprestatie, worden vanaf de 30ste dag na factuurdatum integraal doorberekend aan de Klant, met een minimum van 10% van de achterstallige vergoedingen en BTW of 100 EUR, al naargelang het hoogste bedrag. Dit eveneens in toepassing van artikel 1226 en 1229 Belgisch Burgerlijk Wetboek.

In geval van niet-betaling van een niet-betwiste factuur heeft SD Worx, vanaf de vijftiende dag na aanmaning bij aangetekende brief, het recht, de overeenkomst van rechtswege te schorsen of te verbreken. SD Worx stelt de Klant hiervan schriftelijk in

kennis en meldt hem vanaf welk ogenblik SD Worx vrijgesteld is van de verdere uitvoering van deze overeenkomst. Bovendien heeft SD Worx het recht om schadevergoeding te eisen voor de opgelopen schade. Vergoedingen die reeds mochten betaald zijn, zijn in geen geval recupereerbaar door de Klant.

artikel 12 **Duur**

De overeenkomst aangegaan voor een looptijd omschreven in de overeenkomst tussen partijen. Bij het einde van de overeenkomst eindigt het gebruiksrecht van de Klant volledig, SD Worx heeft het recht om dit op elke door hem gekozen wijze te bewerkstelligen.

Deze overeenkomst kan onmiddellijk van rechtswege verbroken worden in geval van zware fout van de andere partij bij de uitvoering van haar verbintenissen.

artikel 13 **Vertrouwelijkheid**

SD Worx en de Klant verbinden zich tegenover elkaar om alle informatie betreffende de activiteiten van de andere partij die ze bekomen in het kader van deze overeenkomst vertrouwelijk te houden. Beide partijen zullen tevens de nodige maatregelen treffen om hun werknemers en medewerkers van het vertrouwelijk karakter van deze gegevens op de hoogte te brengen.

Het is SD Worx toegelaten om de Klant op de referentielijst te vermelden tijdens de duur van de overeenkomst.

artikel 14 **Aansprakelijkheid**

SD Worx zal zijn verbintenissen nakomen volgens de bepalingen van deze overeenkomst.

De Klant van zijn kant dient de gebruiksmethoden te respecteren en hij voert de nodige procedures in voor een correct gebruik van het Programma.

De verplichtingen van SD Worx maken een inspanningsverbintenis uit.

De schade die de Klant zou lijden ingevolge het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen door SD Worx van zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, zal, indien ze bewezen is, door SD Worx worden vergoed. Deze vergoeding is beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die gedurende het afgelopen jaar verschuldigd waren in het kader van de overeenkomst.

SD Worx staat niet in voor de eventuele schade door de Klant geleden bij toepassing of gebruik van de verwerkingsresultaten van het Programma.

Wanneer de Klant bewijst dat SD Worx bij de uitvoering van zijn verbintenissen een fout heeft begaan, zal SD Worx de door de Klant opgelopen en bewezen schade vergoeden binnen de perken van dit artikel. In alle geval blijft de schadevergoeding beperkt tot hetgeen onmiddellijk en rechtstreeks het gevolg is van de foutieve handelwijze van SD Worx. Zo wordt de schade voortspruitend uit financiële verliezen aan intresten, beleggingen of verhoopte winsten, gevolgen van een staking, verhoging van de algemene kosten e.d. nooit vergoed.

Indien de Klant van zijn eventueel recht op schadevergoeding gebruik wil maken, dient hij dit binnen de dertig dagen na het zich voordoen van de vermeende fout van SD Worx bij aangetekend schrijven te melden, zoniet vervalt dit recht.

SD Worx is bevrijd van zijn verbintenissen in geval van overmacht. Als gevallen van overmacht worden steeds beschouwd: brand, technische stoornissen, computeruitval en alle andere situaties die de werking van SD Worx ernstig bemoeilijken.

Alleen de Klant kan controle uitoefenen op de inbreng van gegevens in het Programma, zodat hij hiervoor de verantwoordelijkheid draagt. Elke inbreuk op een wettelijke verplichting die hiervan het gevolg zou zijn, valt uitsluitend te zijnen laste.

artikel 15 **Overmacht**

De partij die een geval van overmacht inroept teneinde zich van zijn uitvoeringsverplichtingen te bevrijden, zal de andere partij hiervan onmiddellijk verwittigen door middel van een aangetekende brief die de aard en de kenmerken van de overmacht aanduidt. Indien mogelijk, zal deze tevens de andere partij verwittigen gedurende welke periode ze denkt haar verplichtingen niet te zullen kunnen uitvoeren.

Indien er zich effectief een geval van overmacht voordoet, is de partij in kwestie bevrijd van haar verplichtingen, zonder enige verplichting tot schadevergoeding, en dit zolang de oorzaak en de gevolgen van overmacht bestaan.

De verplichtingen, aldus geschorst, zullen opnieuw uitgevoerd worden vanaf het ogenblik dat de gevolgen of de oorzaak van niet-uitvoering verdwijnen.

Indien de omstandigheden van overmacht aanhouden gedurende een periode van meer dan zes maanden, kan deze overeenkomst verbroken worden zonder inachtnaam van enige opzeggingstermijn.

artikel 16 **Draagwijdte van de overeenkomst**

Deze overeenkomst bevat alle afspraken die tussen partijen werden gemaakt en heeft voorrang boven elk ander document. Alle latere wijzigingen aan dit contract zullen het voorwerp uitmaken van een schriftelijke bijlage ondertekend door beide partijen.

artikel 17 **Toekenning van bevoegdheid**

De overeenkomst zal te goeder trouw door beide partijen worden nageleefd. Alle geschillen in verband met de uitvoering van de overeenkomst zullen door partijen minnelijk worden geregeld. Indien zij niet tot een akkoord komen, zijn uitsluitend de rechtbanken van Antwerpen bevoegd, zelfs bij vordering in tussenkomst en vrijwaring en bij meerdere verweerders. Deze overeenkomst is onderworpen aan het materieel Belgische recht.