

Addendum - Afspraken bij installatie

1 Toelichting

Onderhavig document is een aanvulling op de overeenkomst tussen Wolters Kluwer Belgium (hierna : Kluwer software) en haar klanten en bakent de respectievelijke verantwoordelijkheden af van Kluwer software enerzijds en haar klanten anderzijds, voor die situaties waarbij medewerkers van Kluwer software, activiteiten (installatie, update, migratie, database-merging, ...) uitvoeren op de IT-systemen van de klant.

De algemene afspraken vormen het hoofddeel van dit document. Voor specifieke activiteiten worden de richtlijnen in de bijlagen toegelicht.

De afspraken in kwestie moeten er mee toe bijdragen dat alle interventies van Kluwer software in het belang van de klant vlot en probleemloos verlopen.

2 Algemeen

Kluwer software neemt alle redelijke maatregelen om de installatie van zijn softwarepakketten en aanpassingen aan de configuratie van zijn geïnstalleerde softwarepakketten vlot, correct en volledig te laten verlopen.

De medewerkers van Kluwer software hebben de nodige technische kennis en competentie om deze activiteiten uit te voeren.

Behoudens de IT-systemen gehost onder de verantwoordelijkheid van Kluwer software in het kader van een specifieke, contractueel bepaalde dienstverlening, is het beheer en de goede werking van bedoelde IT-systemen, de exclusieve verantwoordelijkheid van de klant of zijn IT-provider.

3 Veiligheidskopie

De installatie van en aanpassingen aan de configuratie van software houden altijd een zeker risico in.

Het is de exclusieve verantwoordelijkheid en plicht van de klant om over een recente en geteste veiligheidskopie (back-up) van zijn IT-systemen te beschikken. In geval van problemen bij de installatie of aanpassingen aan de configuratie, kan men deze back-up gebruiken in een fallback scenario om de IT-systemen naar de uitgangssituatie terug te brengen. De periodiciteit (dag, week, maand) waarmee de klant zijn back-up neemt, hangt af van de tijd die de klant aanvaardbaar vindt om zijn gegevens opnieuw in te brengen.

Ook moet de klant erop toezien dat desgevallend, de technisch verantwoordelijke personen beschikbaar zijn of snel opgeroepen kunnen worden om de back-up terug te plaatsen (restore). De medewerkers van Kluwer software zullen hierbij de restore begeleiden, voor zover het Kluwer data en applicaties betreft.

4 Verantwoordelijkheid

De aansprakelijkheid van Kluwer software is afgebakend tot de aansprakelijkheid die dwingend door de wet is opgelegd. Kluwer software is niet aansprakelijk voor onrechtstreekse schade, zoals verlies of onbeschikbaarheid van data, verlies van omzet of winstderving of elke stijging van de algemene kosten.

Kluwer software zal in geen enkel geval aansprakelijk zijn voor de aanschafkosten voor vervangende producten of diensten, gedeerde winst, verlies van informatie of gegevens, of enig andere speciale, indirecte, bijkomende of gevolgschade die op enigerlei wijze voortvloeit uit de installatie van en aanpassingen aan de configuratie van software, zelfs als Kluwer software van de mogelijkheid van dergelijke schade op de hoogte gesteld werd.

Kluwer software is evenmin aansprakelijk indien de hierboven vermelde schade het gevolg is van een gebrekkige werking van de computerconfiguratie (het geheel van hardware en software), zowel wegens externe factoren (stroomuitval of -storing, blikseminslag, etc.) als wegens factoren eigen aan de computerconfiguratie (defecten, netwerkstoringen, fouten in de systeem- en toepassingssoftware, etc.).

5 Installatie op server¹

Bij de installatie van en aanpassingen aan de configuratie van software op server is het een absolute vereiste en noodzakelijke voorwaarde dat deze door of onder toezicht en verantwoordelijkheid van een ter zake competente systeembeheerder met de nodige rechten en technische kennis uitgevoerd worden. De systeembeheerder moet niet enkel de toegang tot de systemen mogelijk maken, maar bovendien ook op de systemen zelf, de nodige toegang en rechten kunnen voorzien.

De klant zal erop toezien dat de ter zake competente systeembeheerder beschikbaar is of snel opgeroepen kan worden.

Kluwer software zal niet instaan voor vertragingen die het gevolg zijn van het niet-beschikbaar zijn van een ter zake competente systeembeheerder.

6 Uitvoering

De medewerkers van Kluwer software voeren de opdrachten in regie uit en kunnen geen garanties geven met betrekking tot de uitvoeringstijd ervan. De geschatte tijd nodig voor de uitvoering van de opdracht zal men u bij de bestelling meedelen. Men overschrijdt de geschatte duur niet op voorwaarde dat alle toegangsrechten vlot beschikbaar zijn. De medewerkers van Kluwer software zullen de klant steeds informeren als zij vaststellen dat de uitvoering van de opdracht meer tijd in beslag dreigt te nemen dan oorspronkelijk gepland.

Kluwer software kan evenwel niet aansprakelijk gehouden worden voor dergelijke vertraging.

Kluwer software kan niet instaan voor de vertragingen die het gevolg zijn van technische beperkingen of blokkeringen die eigen zijn aan de IT-systemen van de klant, ook al vormen deze onderdeel van standaard IT-policies.

Voor de installatie van en aanpassingen aan de configuratie van software zal de klant de nodige middelen ter beschikking stellen van en toegang verlenen aan de Kluwer software medewerkers. Deze activiteiten worden gepland binnen de gewone werkuren. De klant zal de medewerkers van Kluwer software evenwel de mogelijkheid bieden om de begonnen activiteiten te voltooien buiten de normale werkuren. In dat geval zullen de medewerkers

¹ Deze bepalingen gelden niet als er een uitdrukkelijke afspraak tussen de klant en Kluwer software bestaat, bv. in het kader van een supportcontract.

van Kluwer software de klant tijdig informeren dat zij de activiteiten pas buiten de normale werkuren kunnen voltooien.

7 Relatie met de algemene voorwaarden

Deze afspraken doen geen afbreuk aan de geldigheid van de voorwaarden van de overeenkomst (inclusief de algemene voorwaarden en de specifieke licentievoorwaarden van Wolters Kluwer België) waarop de installatie betrekking heeft.

BIJLAGE A

Specifieke bepalingen bij samenvoeging van verschillende Kluwerdata-databases

De klant moet ervoor zorgen dat er geen dubbele dossiercodes bestaan tussen de 2 databases. Kluwer software zal de klant hierbij adviseren, aangeven of en welke dubbele dossiercodes bestaan. Het is de exclusieve verantwoordelijkheid van de klant om dit te corrigeren. Kluwer software kan hiervoor slechts aanbevelingen geven.

Bij het samenvoegen van 2 databases wordt achteraf samen met de klant gecontroleerd of het aantal records (open & gesloten dossiers) gelijk is aan de optelling van de 2 databases. Kluwer software kan evenwel geen verantwoordelijkheid op zich nemen indien er achteraf nog wijzigingen gebeuren in de originele databases.

Indien er gebruik gemaakt wordt van partnerdossiers (bv. fiche van bedrijfsleider gelinkt aan de vennootschap) kan Kluwer software slechts een steekproef doen op het bestaan en de correctheid van deze linken. Onder normale omstandigheden volstaat dit om te verifiëren of de partnerdossiers nog steeds gelinkt zijn. Kluwer software kan hier geen enkele resultaatsverbintenis aangaan.

Hoewel klein, bestaat de kans dat sommige gegevens onvolledig zijn na fusie (bv. telefoonnummers, faxnummers e.d.). Binnen de periode van een week kan Kluwer software hier nog correcties op uitvoeren; na langere tijd bestaat de kans dat de gegevens teveel verschillen om nog correcties te kunnen uitvoeren.

Desgevallend moet de klant de nodige correcties manueel uitvoeren.

BIJLAGE B

Specifieke bepalingen bij import van gegevens

In alle gevallen waarbij de klant vraagt om extern aangeleverde gegevens te importeren in Kluwer softwareapplicaties, is het de exclusieve verantwoordelijkheid van de klant om de brongegevens in de juiste vorm te bezorgen.

Kluwer software zal de nodige technische informatie verstrekken om de klant en zijn IT-provider toe te laten de te importeren data correct te formatteren alvorens deze ter import aan te bieden.

Kluwer software zal niet instaan voor de correctheid en volledigheid van de aangeleverde brongegevens.

De omzetbaarheid van de brongegevens hangt af van de vorm waarin de klant deze aanbiedt.

Dit betreft met name maar niet uitsluitend :

- XML- (of CSV-) bestanden aangeleverd door een externe applicatie ter automatische import in Briljant
 - bv. aankoopfacturen van een extern ERP-pakket inlezen in de boekhouding
 - bv. orders van een externe website inlezen in Briljant
- eenmalige import van gegevens naar Kluwer softwareproducten

BIJLAGE C

Specifieke bepalingen bij installatie op *Remote Access Infrastructuur* (Terminal Server of Citrix)

Bij installatie van Kluwer software applicaties op *Remote Access Infrastructuur* (Terminal Server of Citrix), zal de verantwoordelijkheid van Kluwer software beperkt zijn tot de specifieke configuratie van de Kluwer softwareapplicaties.

Het is de exclusieve verantwoordelijkheid van de klant of zijn IT-provider om een werkende Remote Access Infrastructuur ter beschikking te stellen. Dit geldt met name voor de externe toegang en bereikbaarheid van de technische infrastructuur en voor alle randapparaten en meer bepaald printers, scanners en kassasystemen.

De medewerkers van Kluwer software hebben de technische kennis om de configuratie van de IT-systemen voor een correcte werking van de Kluwer software applicaties te begeleiden en kunnen de klant en zijn IT-provider alle nodige technische informatie verstrekken.

Kluwer software zal niet instaan voor de vertragingen die het gevolg zijn van het ontoegankelijk zijn van de Remote Access Infrastructuur.

Bijlage D

Specifieke bepalingen bij *afwijking* van systeemvereisten

Kluwer software garandeert EN onderhoudt enkel uitdrukkelijk die specifieke platformen en combinaties van Operating System (OS) en infrastructuur, die wij ook getest en als dusdanig geïdentificeerd hebben.

Voor alle Kluwer software applicaties publiceren wij de systeemvereisten op onze website (www.kluwersoftware.be).

Daarbij hebben we per product de belangrijkste *minimale* en *aanbevolen* systeemvereisten gedetailleerd opgelijst. Hiertoe behoren :

- Operating system
- Processor
- Geheugen
- Vrije schijfruimte
- Schermresolutie
- CD/DVD-lezer
- Printer
- Database
- Internetverbinding
- PDF reader

Daarnaast geven we ook per product aan of en met welke additionele systemen en/of platformen, de compatibiliteit gegarandeerd wordt en of daarvoor bijkomende vereisten zijn (voorbeelden zijn Citrix, Terminal Server, ASP).

Onze softwarepakketten KUNNEN functioneren op overige combinaties van OS en infrastructuur, maar wij kunnen geen enkele garantie geven met betrekking tot de volledige functionaliteit.

Ook als Kluwer software kan bevestigen dat andere systemen en/of platformen in hun huidige vorm geen problemen opleveren met onze software, garanderen wij IN GEEN GEVAL dat onze software op toekomstige versies van die systemen en/of platformen zal functioneren of dat toekomstige versies van onze software nog verder op die systemen en/of platformen zullen werken.

In alle gevallen waarbij de klant beslist om op basis van een huidige, volledige of gedeeltelijke compatibiliteit een Kluwer softwareapplicatie toch op afwijkende systemen en/of platformen te installeren, gebeurt dat onder volledige en exclusieve verantwoordelijkheid van de klant, ook als Kluwer software medewerkers zouden kunnen bevestigen dat er geen gekende en/of belangrijke compatibiliteitsproblemen zijn.

In geen geval zal het feit dat een Kluwer softwareapplicatie op een actuele versie van afwijkende systemen en/of platformen functioneert, ertoe aanleiding kunnen geven, dat de klant die de Kluwer softwareapplicatie op afwijkende systemen en/of platformen geïnstalleerd heeft, aanspraak op toekomstige compatibiliteit kan maken.

Ook het installeren van software in beta- of testversie op productiepc's raden wij ten stelligste af.

Wij kunnen de normale werking van onze programma's niet garanderen op pc's met betaversies van het besturingssysteem, printer-, pdf- en faxdrivers, browsers, tekstverwerkings- en rekenbladprogramma's, ...

Bijlage E

Specifieke bepalingen bij permanente toegang op afstand

Kluwer software kan, in het kader van een snelle en kwaliteitsvolle dienstverlening, een permanente connectie opzetten met één of meerdere servers/werkstations van de klant.

Deze connectie wordt enkel mits uitdrukkelijke toestemming van de klant opgezet.

Deze connectie zal enkel gebruikt worden in het kader van de contractueel vastgelegde services en kan niet aangewend worden voor de uitvoering van handelingen die niet bepaald zijn binnen dit kader. Deze connectie kan ook niet het onderwerp zijn voor de aanvraag van dergelijke handelingen door de klant.

Bij betwistingen, misbruik van deze service of vermoeden hiervan, behoudt Kluwer software zich het recht om deze connectie, zonder verdere verbintenissen, eenzijdig en onmiddellijk ongedaan te maken.

Door het opzetten van deze connectie geeft de klant aan Kluwer software impliciet en expliciet de toestemming om zonder voorafgaande verwittiging in te loggen op zijn infrastructuur, ook al is er op dat moment geen toezichhoudende systeembeheerder aanwezig.

De klant kan in geval van betwisting, een log opvragen van de voorbije connecties.

De klant kan te allen tijde vragen dat Kluwer software de actieve connectie en zelfs de mogelijkheid daartoe stopzet.

Door het opzetten van deze connectie wordt geenszins de aansprakelijkheid van Kluwer software, zoals besproken in punten 1-7, uitgebreid.