

BIJZONDERE VOORWAARDEN TEAMTEL

1 Algemene bepalingen

- 1.1 Deze bijzondere voorwaarden bevatten modaliteiten en voorwaarden aanvullend op de Algemene Voorwaarden van Teamtel en maken integraal deel uit van de Overeenkomst. Naar deze voorwaarden wordt in offertes, de Bestelbon, de Overeenkomst of enige andere documenten van Teamtel verwezen als “**Bijzondere Voorwaarden**”.
- 1.2 Deze Bijzondere Voorwaarden zijn specifiek van toepassing op de door Teamtel geleverde Diensten inzake Telefonie, Internet en Netwerkbeheer, IT-services, Support en Onderhoud en Security zoals omschreven in de Overeenkomst. Indien Teamtel geen van voormelde Diensten levert aan de klant in het kader van de Overeenkomst, zijn de desbetreffende artikelen van deze Bijzondere Voorwaarden niet van toepassing.
- 1.3 Voor het overige zijn de definities en bepalingen van de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden onverminderd van toepassing voor zover er in deze Bijzondere Voorwaarden niet uitdrukkelijk van afgeweken wordt.
- 1.4 Op de verwerking van persoonsgegevens door Teamtel ten behoeve van de klant in het kader van het gebruik van de Software en de Diensten zijn de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst van toepassing.

2 Definities

- 2.1 “**Aangestelde**”: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die, rechtstreeks of onrechtstreeks, door de klant is aangewezen of gemachtigd om gebruik te maken van de Diensten geleverd door Teamtel en die handelt onder het gezag, toezicht, instructie van of handelt in opdracht van de klant, met in begrip van doch niet beperkt tot: werknemers, zelfstandige medewerkers, stagiairs, consultants en andere dergelijke personen.
- 2.2 “**Hardware**”: alle IT-apparatuur of hardware die bij de klant is geïnstalleerd en zoals bepaald in de Overeenkomst.
- 2.3 “**Incident**”: elk probleem of incident dat ertoe leidt dat één of meerdere Aangestelden van de klant de Hardware of Software niet meer kunnen gebruiken, hetzij geheel, hetzij gedeeltelijk, of waarbij voormelde Hardware of Software niet meer operationeel is dan wel een probleem of incident dat een (kritieke) impact heeft op de werking van de Hardware of Software waardoor deze onbruikbaar wordt.
- 2.4 “**Interventietijd**”: de tijd binnen de Werkuren waarbinnen Teamtel de Supportdiensten levert of een Incident poogt op te lossen of een Workaround voorziet voor het Incident.
- 2.5 “**On Site Support**”: het uitzonderlijk verlenen van Supportdiensten door Teamtel ter plaatse bij de klant en wanneer Remote Support niet mogelijk of wenselijk is.
- 2.6 “**Onderhoudsdiensten**”: de door Teamtel aan de klant geleverde Diensten inzake onderhoud om de goede werking, veiligheid en prestaties van Software te handhaven en/of te verbeteren, met inbegrip van het doorvoeren van updates (geen upgrades) en patches.
- 2.7 “**Reactietijd**”: de tijd binnen de Werkuren waarbinnen Teamtel bevestigt de melding van een vraag tot Support of de melding van een Incident te hebben ontvangen.
- 2.8 “**Remote Support**”: het verlenen van Supportdiensten door Teamtel vanop afstand, telefonisch, online of via andere digitale weg.
- 2.9 “**Servicedesk**”: het kantaal via dewelke de Supportdiensten worden geleverd en bereikbaar op het telefoonnummer +32 2 669 16 50 of het e-mailadres support@teamtel.be of elk ander door Teamtel opgegeven nummer, e-mailadres of contactpunt met het oog op het afnemen van Supportdiensten.
- 2.10 “**Software**”: de standaardsoftware(componenten), applicaties, updates, upgrades, tools of informatiesystemen van derden die door Teamtel in het kader van haar Dienstverlening aan de

klant wordt geleverd, geïnstalleerd, geconfigureerd of geïntegreerd. Deze software blijft eigendom van de respectieve rechthebbenden / licentiegevers en wordt aan de klant ter beschikking gesteld onder de in deze Bijzondere Voorwaarden bepaalde voorwaarden. Software in voormelde zin omvat geen specifieke of op maat ontwikkelde software of software die eigendom is van de klant.

2.11 “Supportdiensten”: de door Teamtel aan de klant geleverde Diensten via de Servicedesk inzake support / technische ondersteuning met betrekking tot de Software..

2.12 “Workaround”: het geheel of gedeeltelijk opheffen van de impact van een Incident waarvoor nog geen volledige oplossing beschikbaar is.

3 Telefonie (VoIP, mobiele telefonie)

3.1 Teamtel is niet aansprakelijk voor kwaliteitsverlies van of een gebrek in de Diensten inzake Telefonie voor redenen die (i) inherent zijn aan mobiele communicatie (met inbegrip van, doch niet beperkt tot verstoring van de signalen door externe elementen) of (ii) een gevolg zijn, rechtsreeks of onrechtstreeks, van de eindapparatuur (toestellen) van de klant.

4 Internet en Netwerkbeheer

4.1 Teamtel geeft geen enkele garantie inzake de toegang door de klant tot het internet, de verbinding, download- en uploadsnelheid, doch zal zich inspannen teneinde aan de klant de gemiddelde toegang en snelheid te leveren die gangbaar is in de praktijk, in het bijzonder in het licht van de overige bij Teamtel door de klant bestelde Internet en Netwerk Diensten en die beschikbaar zijn op de vestiging(en) van de klant. Indien de klant bijzondere noden heeft inzake toegang en (download- en upload)snelheid zal hij dit voorafgaandelijk schriftelijk melden aan Teamtel en zullen partijen samen naar een oplossing zoeken. Teamtel is in ieder geval niet aansprakelijk voor problemen, fouten of gebreken inzake toegang en snelheid waarvan de oorzaak bij derden of producten of diensten van derden ligt, zelfs al gaat het om contractanten of onderaannemers van Teamtel.

4.2 De beperkingen inzake dataverkeer zijn afhankelijk van de door de klant afgenomen Internet en Netwerk Diensten. Afhankelijk van de noden van de klant en het gebruik van de Internet en Netwerk Diensten kan het noodzakelijk zijn om in te schrijven op een performanter type van Internet en Netwerk Dienst. In ieder geval is de klant gehouden om de Internet en Netwerk Diensten te goeder trouw te gebruiken en uitsluitend voor zijn (professionele) activiteiten en exploitatie van zijn onderneming(en). Indien excessen of onredelijk gebruik (dit is het geval wanneer dataverbruik meer dan 100% boven het gemiddelde van gelijkaardige ondernemingen als dat van de klant ligt) – zouden worden vastgesteld, zal Teamtel de klant hiervan schriftelijk in kennis stellen en zullen partijen onderling overleg plegen teneinde een oplossing te vinden, onverminderd de rechten van Teamtel op grond van artikel 4 van de Algemene Voorwaarden van Teamtel.

4.3 De klant erkent dat de Dienstenniveaus die Teamtel aanbiedt inzake beschikbaarheid van de internettoegang integraal afhangen van de diensten van de leverancier / telecomprovider van Teamtel en de voorwaarden zoals aangeboden door of overeengekomen met deze laatste. De klant erkent en aanvaardt dat Teamtel de excepties, exonerationen en garantiebeperkingen die voormelde leverancier ten aanzien van Teamtel kan invoeren, eveneens ten aanzien van de klant kan invoeren. De klant erkent en aanvaardt tevens dat de Dienstenniveaus, in het bijzonder wat de beschikbaarheidspercentages betreffen, in de toekomst kunnen aangepast worden in de mate waarin de leverancier / telecomprovider van Teamtel andere percentages zou gaan hanteren. Desgevallend zal Teamtel de klant hiervan informeren.

5 IT-Diensten

(A) Software

- 5.1** De Software wordt door Teamtel, geleverd en geïnstalleerd in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst. De Software wordt geleverd op de Locatie(s) bepaald in de Overeenkomst en Teamtel zal alle redelijke inspanningen leveren om de Software te leveren binnen de termijnen bepaald in de Overeenkomst die steeds louter indicatief zijn.
- 5.2** Vanaf de (op)levering van de Software is de klant gehouden, samen met Teamtel, de Software te testen en te controleren op gebreken of niet-conformiteit gedurende een periode van dertig (30) dagen. Indien tijdens deze testperiode blijkt dat de Software een gebrek of gebreken bevat, zal de klant deze uiterlijk op de laatste dag van voormelde testperiode schriftelijk meedelen aan Teamtel. Teamtel zal de binnen de testperiode opgeworpen gebreken herstellen. Teamtel heeft hierbij het recht om een Workaround of tijdelijke oplossing aan te brengen. De Software zal tussen de klant en Teamtel gelden als definitief aanvaard op de eerste dag na voormelde testperiode.
- 5.3** Teamtel is op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele gebreken met betrekking tot en kan geen enkele garantie leveren voor producten, software of diensten van derden en door derden verrichte wijzigingen of uitbreidingen van of met betrekking tot de Software.
- 5.4** De Software wordt zo goed als redelijkerwijze mogelijk in het licht van de huidige stand der techniek beveiligd door onder meer firewalls, beveiligde aanmeldingsprocedures, beveiligingscodes, virusbescherming en de bescherming van persoonsgegevens (onverminderd de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst). Teamtel is evenwel niet verantwoordelijk voor misbruik van dergelijke beveiligingsmaatregelen. De klant zal de in zijn onderneming of organisatie geldende veiligheidsvoorschriften en policies hieromtrent op voorhand aan Teamtel meedelen. Niet-meegedeelde voorschriften kunnen aan Teamtel niet worden tegengesteld. De klant vrijwaart Teamtel integraal in hoofdsom, interesten en kosten voor alle aanspraken van derden in dit verband.
- 5.5** De Software is, zo van toepassing, beveiligd met een gebruikerssleutel. Voor zover de Licentie van de klant geldig is en alle verschuldigde Licentievergoedingen werden betaald, wordt deze sleutel desgevallend jaarlijks hernieuwd voor een periode van één (1) jaar.
- 5.6** De klant zal Teamtel alle informatie bezorgen en de nodige medewerking verlenen om de implementatie, levering en installatie van de Software alsook alle Diensten in dit verband (goed) uit te voeren, de uitvoering ervan te vergemakkelijken of risico's te vermijden of in te perken. Indien de voormelde Diensten uitgevoerd moeten worden op de Locatie(s) of vestiging(en) van de klant, zal de klant kosteloos zorg dragen voor alle nodige infrastructuur (bv. internet en telefonie) en beschikbaarheid van resources (bv. bijstand van personeel) om de Diensten uit te voeren. Elke vertraging veroorzaakt door een niet, gebrekkig of vertraagde aanlevering van noodzakelijke informatie (of door het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie) of (hard- en/of software) infrastructuur door de klant of derden, valt buiten de verantwoordelijkheid van Teamtel. Teamtel is desgevallend op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele (directe of indirecte) schade die de klant of derden hierdoor zou lijden.
- 5.7** Voor zover beschikbaar en van toepassing, zal Teamtel de nodige documentatie met betrekking tot de Software ter beschikking stellen van de klant.
- 5.8** Teamtel wijst elke aansprakelijkheid af in geval van vertraging bij de levering van Software, veroorzaakt door een gebeurtenis buiten haar controle, zoals - maar niet beperkt tot - ongeval, brand, staking, nalatigheid vanwege de klant, vertraging in de installatie van het materiaal waarop de software gebruikt zal worden of het slecht functioneren ervan, onverminderd artikel 10 van de Algemene Voorwaarden van Teamtel.
- 5.9** Onder de voorwaarden en modaliteiten bepaald in de Overeenkomst en tegen betaling van de Licentievergoeding(en), verleent Teamtel aan de klant, die aanvaardt, een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet (sub)licentieerbaar gebruiksrecht met betrekking tot deze Software voor de termijn van de Overeenkomst en uitsluitend overeenkomstig de (licentie)voorwaarden van de eigenaar of licentiegever (zo van toepassing) waarvan de klant ingevolge het gebruik van de Software in kennis van is gesteld en heeft aanvaard ("**Licentie**").
- 5.10** In het geval van miskenning van de (licentie)voorwaarden van toepassing op de Software, zijn Teamtel en gebeurlijk ook de eigenaar of licentiegever van de Software gerechtigd elk verder

- gebruik van de Software door de klant doen staken of elk verder gebruik op te schorten. De klant erkent en aanvaardt dat Teamtel al de excepties, exonerationen en garantiebeperkingen die de fabrikant/eigenaar/licentiegever van de software ten aanzien van Teamtel kan invoeren, eveneens aan de klant kan tegenwerpen.
- 5.11** De klant krijgt of heeft geen andere rechten dan met betrekking tot de Software dan deze die uitdrukkelijk in de Overeenkomst worden toegekend. De klant heeft niet het recht om de Licentie en/of de rechten die hem krachtens de Overeenkomst worden toegekend, op enigerlei wijze, al dan niet tijdelijk, over te dragen aan een derde, zowel in eigendom als in (sub)licentie.
- 5.12** De toegang tot en het gebruik van de Software c.q. de Licentie is, zo van toepassing, afhankelijk van de betaling van de Licentievergoeding(en). De Software is desgevallend verbonden met een gebruikerssleutel die toegang geeft voor de periode waarvoor de Licentievergoeding(en) werd(en) betaald door de klant, en dewelke wordt verlengd voor telkens een periode van één (1) jaar na ontvangst van de volgende verschuldigde Licentievergoeding(en). Om voormelde periode te verlengen wordt een nieuwe gebruikerssleutel aan de klant bezorgd. In geval van niet-betaling op de vervaldag van de verschuldigde Licentievergoeding(en), wordt de Licentie opgeschort en zal de Software niet meer toegankelijk zijn tot wanneer alle verschuldigde Licentievergoeding(en) zijn betaald. Desgevallend is Teamtel op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele schade die de klant of zijn klanten, aannemers, leveranciers, dienstverleners of andere contractpartijen of derden hierdoor zouden lijden. Het voorgaande geldt onverminderd artikel 4.6 van de Algemene Voorwaarden.
- 5.13** De Licentie en/of de rechten van de klant onder de Overeenkomst beperken zich tot het gebruik van de Software. De klant heeft niet het recht om de Software te verwijderen, te installeren, te verplaatsen, of zelf in te stellen of te configureren. Teamtel kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld indien de klant alsnog zou overgaan tot verwijdering, installatie, verplaatsing of instelling / configuratie van de Software en hierdoor onderhavig artikel schendt.
- 5.14** De klant zal de Software gebruiken als voorzichtig en redelijk persoon en enkel voor de doeleinden zoals bepaald in de Overeenkomst. De klant zal de Software niet gebruiken op een wijze die een ongeoorloofd, onoordeelkundig en/of onrechtmatig gebruik uitmaakt. De klant zal tijdens de duur van de Licentie steeds rekening houden met en zich conformeren aan alle redelijke instructies en richtlijnen die Teamtel communiceert aangaande het gebruik van de Software.
- 5.15** Teamtel, haar leverancier(s), producenten of licentiegevers van de Software, hebben, indien zij rechten kunnen doen gelden op voormelde Software, steeds het recht om technische maatregelen te nemen tegen onrechtmatig gebruik van de Software zonder dat de klant Teamtel hiervoor aansprakelijk kan stellen.
- 5.16** Het is de klant ten stelligste verboden om de technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Software en de Diensten te beschermen of beveiligen, te verwijderen of te omzeilen. Ingeval de klant deze verbintenissen niet nakomt, kan Teamtel de Overeenkomst beëindigen overeenkomstig artikel 4.4 van de Algemene Voorwaarden.
- 5.17** Alle Intellectuele Eigendomsrechten op of verbonden aan de Software behoren steeds tot de exclusieve eigendom van Teamtel of haar licentiegevers. Geen enkele bepaling in de Overeenkomst zal kunnen worden opgevat als een volledige of gedeeltelijke overdracht van deze Intellectuele Eigendomsrechten aan de klant. De bepalingen van artikel 16 van de Algemene Voorwaarden met betrekking tot de Software gelden onverminderd.
- 5.18** Bij beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden of op welke wijze dan ook, heeft de klant enkel de mogelijkheid om zijn Klantgegevens te raadplegen en te exporteren gedurende een periode van maximum drie (3) maanden vanaf de beëindiging. Voor het overige geldt artikel 14 van de Algemene Voorwaarden onverminderd.
- 5.19** Alle capaciteit m.b.t. de Software die de klant binnen een bepaalde periode niet aanwendt, zoals resterend dataverkeer en niet geactiveerde gebruikerstoegangen, is niet cumuleerbaar en/of overdraagbaar naar een volgende periode en geeft geen aanleiding tot enige compensatie of teruggave door Teamtel aan de klant.

- 5.20** Teamtel kan niet garanderen dat de Software foutloos en zonder onderbrekingen zal werken, noch dat alle Hardware compatibel zal zijn of foutloos en zonder onderbrekingen zal werken met de Software.
- 5.21** Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en in de mate dat de klant voldoende informatie heeft, is Teamtel niet aansprakelijk indien de Software niet geschikt zou zijn voor een bijzonder of specifiek doel.
- 5.22** Teamtel kan niet garanderen dat de Software volledig foutloos en automatisch met alle soorten of nieuwe versies van Software, in het bijzonder doch niet beperkt tot besturingssystemen, zal werken. Teamtel heeft ter zake enkel inspanningsverbintenissen. Teamtel kan steeds de Supportdiensten voor oudere versies van Software stopzetten.
- 5.23** Teamtel staat er niet voor in dat de Software foutloos werkt in samenhang met de systemen, diensten of software van de klant of van derden. Eventuele werkzaamheden om de systemen, diensten en/of software van de klant of van derden ondanks gekende problemen toch te laten werken in samenhang met de software, zijn steeds op integrale kosten van de klant en zonder enige garanties van Teamtel.
- 5.24** De gebeurlijke herstelling van gebreken m.b.t. de Software (waartoe Teamtel geenszins verplicht is) wordt afzonderlijk aan de klant aangerekend aan de op dat ogenblik geldende tarieven van Teamtel indien zij voortvloeien uit een defect van de apparatuur, uit software niet geleverd door Teamtel, uit een foutieve manipulatie door de klant of uit wijzigingen aan de software aangebracht door derden of uit elke andere oorzaak vreemd aan Teamtel.
- 5.25** Indien de bedrijfsvoering van de klant specifieke eisen naar Dienstverlening toe behoeft of onderhevig is aan specifieke risico's, zal de klant de vereiste gegevens en informatie daaromtrent schriftelijk en op voorhand aan Teamtel verstrekken. Op basis van deze informatieverstrekking zal Teamtel, indien gevraagd door de klant, haar medewerking verlenen teneinde de nodige maatregelen te nemen om indien mogelijk aan deze behoeften en/of risico's tegemoet te komen. Deze tussenkomsten en/of bijkomende Diensten worden door Teamtel steeds aangerekend in regie aan de tarieven bepaald in de Overeenkomst.

(B) Hardware

- 5.26** Hardware die door Teamtel in huur wordt gegeven aan de klant in het kader van de Overeenkomst, worden ter beschikking gesteld voor de duur van de Overeenkomst en blijven exclusief eigendom van Teamtel bij verhuring ervan (tenzij de klant de Hardware aankoopt – in welk geval artikel 6 van de Algemene Voorwaarden van Teamtel onverminderd van toepassing zijn). Het is de klant niet toegestaan de verhuurde Hardware te verkopen, onder te verhuren, uit te lenen, in pand te geven of op enigerlei wijze ter beschikking te stellen van derden, noch deze te manipuleren, te repareren, te verplaatsen of aan te vullen zonder de uitdrukkelijke toestemming van Teamtel.
- 5.27** De klant verbindt zich ertoe alle (al dan niet wettelijke) voorschriften waaraan het gebruik en het bezit van de verhuurde Hardware onderworpen zijn na te leven en deze Hardware te gebruiken als een normaal, voorzichtig en redelijk persoon. De verhuurde Hardware mag niet worden gebruikt voor andere doeleinden dan bedrijfsdoeleinden en zal deze niet gebruiken op een wijze die een ongeoorloofd, onoordeelkundig en/of onrechtmatig gebruik uitmaakt.
- 5.28** De klant verbindt zich ertoe bij beëindiging van de Overeenkomst de verhuurde Hardware in dezelfde staat aan Teamtel terug te geven als deze waarin hij ze ontvangen heeft. De verhuurde Hardware dient in staat van (goede) werking en goed onderhouden teruggeven worden aan Teamtel.
- 5.29** De klant zal elk verlies van of schade aan de verhuurde Hardware, van welke aard ook, integraal vergoeden aan Teamtel. Het bedrag van de schadevergoeding wordt begroot op basis van de nieuwwaarde of, indien de Hardware niet meer op de markt beschikbaar is, de aankoopwaarde van de betreffende Hardware.
- 5.30** De klant erkent en aanvaardt dat de verhuurde Hardware enkel mag worden onderhouden door Teamtel of de betreffende eigenaar of leverancier van de verhuurde Hardware. Elke

ongeoorloofde manipulatie of reparatie(poging) door een derde leidt tot de onmiddellijke beëindiging van de garantie en onderhoudsverplichting door Teamtel, zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige (schade)vergoeding.

- 5.31** De Klant is verantwoordelijk voor de veilige opslag en bescherming van de in huur gegeven Hardware en dient hiervoor een geldige verzekering (o.m. tegen brand en diefstal) af te sluiten en te behouden. De klant zal de desbetreffende verzekeringspolis op eerste verzoek aan Teamtel voorleggen.

6 Support en Onderhoud

(A) Support

- 6.1** Teamtel levert in het kader van de Overeenkomst, hetzij via On Site Support, hetzij via Remote Support, afhankelijk van wat wordt bepaald in de Overeenkomst, volgende Supportdiensten aan de klant: (i) interventie bij Incidenten; (ii) het zoeken naar oplossingen voor Incidenten en het implementeren van de eventuele oplossingen dan wel het voorzien van een Workaround; en (iii) het beantwoorden van vragen met betrekking tot Software en Diensten van Teamtel. Enige andere Diensten, zoals configuratie en ontwikkeling, dataconversie, overdracht van gegevens en ondersteuning inzake specifieke software behoren niet tot de Supportdiensten. Dergelijke eventuele diensten of tussenkomsten gebeuren steeds in regie en worden vergoed aan de tarieven bepaald in de Overeenkomst.
- 6.2** Support zal in de regel steeds Remote Support zijn. Teamtel behoudt zich het recht voor om een verzoek tot On Site Support te weigeren indien het Incident met redelijke inspanningen via Remote Support kan worden behandeld en/of opgelost, al dan niet met medewerking van de klant.
- 6.3** De Hardware, Software en systemen alsook de Diensten van Teamtel waarop de Supportdiensten betrekking hebben, worden limitatief en uitdrukkelijk bepaald in de Overeenkomst. Teamtel dient enkel Support te bieden voor dergelijke Hardware, Software, systemen en/of Diensten.
- 6.4** Teamtel staat er niet voor in en kan niet garanderen dat de Hardware, Software of Diensten van Teamtel steeds zonder onderbreking zullen werken en 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, diensten, producten of handelingen van derden waarvoor Teamtel niet kan instaan (bv. fouten of gebreken in Software). Bijgevolg kan Teamtel evenmin garanderen dat de geboden Supportdiensten volledig zullen zijn, noch dat de problemen die de klant ondervindt of Incidenten effectief of volgens de inzichten van de klant kunnen worden opgelost. De klant staat steeds zelf in voor afdoende back-ups van zijn gegevens.
- 6.5** De klant erkent en verklaart te weten dat de onderbreking van Diensten of van diensten of software van derden tot gevolg kan hebben dat geen Support Diensten meer kunnen worden geleverd, zonder dat dit Teamtel kan aangerekend worden of zonder dat Teamtel hiervoor aansprakelijk kan zijn.
- 6.6** Voor het bieden van Supportdiensten inzake Hardware, Software en Diensten van Teamtel (zoals bepaald in de Overeenkomst) gelden onderstaande richttijden (Reactietijden en Interventietijden):

Impact	Incidentniv. 4	Incidentniv. 3	Incidentniv. 2	Incidentniv. 1
Alle gebruikers	Interventiecat. 1	Interventiecat. 2	Interventiecat. 3	Interventiecat. 4
Substantieel deel gebruikers (>= 20% van de Aangestelden)	Interventiecat. 2	Interventiecat. 3	Interventiecat. 4	Interventiecat. 4
Eén of enkele gebruiker(s)	Interventiecat. 3	Interventiecat. 4	Interventiecat. 4	Interventiecat. 4

De toepasselijke Incidentenniveaus zijn:

Incidentniveau	Omschrijving
P1	Aangestelde(n) kan / kunnen niet meer werken.
P2	Aangestelde(n) kan / kunnen bepaalde belangrijke functies niet uitvoeren.
P3	Aangestelde(n) kan / kunnen bepaalde minder belangrijke functies niet uitvoeren.
P4	Incident, maar Aangestelde(n) kan / kunnen nog werken.

De toepasselijke Interventiecategorieën zijn:

Interventiecategorie	Reactietijd	Interventietijd	Escalatie	Status rapportage
1	=/< 1 uur	=/< 8 uur (excl. terugzetten data / server)	n.v.t.	Ieder uur
2	=/< 2 uur	=/< 12 uur	Na 2 uur > int. cat. 1	Iedere 2 uur
3	8 uur – 1 Werkdag	=/< 5 Werkdagen	Na 8 uur > int. cat. 2	Iedere 4 uur
4	16 uur – 1 Werkdag	=/< 90 Werkdagen	Op afspraak	Op afspraak

- 6.7** Het overschrijden van enige Reactie- of Interventietijd kan op geen enkele wijze aanleiding geven tot schadevergoeding aan de klant.

(B) Melding van Incidenten

- 6.8** Indien de klant met een Incident wordt geconfronteerd dat onder de Supportdiensten valt, zal de klant of zijn gebruiker of Aangestelde dit onmiddellijk en uiterlijk binnen de vierentwintig (24) uur na ontdekking van het Incident rapporteren aan Teamtel via de daartoe bestemde kanalen of via het Supportnummer. In geen geval kan Teamtel aansprakelijk worden gesteld voor laattijdigheid van Support indien de klant deze meldingstermijn niet naleeft.
- 6.9** Teamtel kan in het kader van een goede dienstverlening bepalen dat slechts één of meerdere van de Aangestelden van de klant Incidenten aan Teamtel kunnen melden. Teamtel heeft het recht om tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen dan wel Workarounds in de Hardware of Software aan te brengen met het oog op de (al dan niet voorlopige) oplossing van het Incident.
- 6.10** Supportdiensten worden geleverd binnen de Werkuren. Dringende interventies worden aangerekend aan 150% van het toepasselijke uurtarief. De klant kan buiten de Werkuren de Supportdiensten activeren mits betaling van aangepaste tarieven of Vergoedingen zoals bepaald in de Overeenkomst: Supportdiensten op Werkdagen buiten de Werkuren en op zaterdagen tussen 8u30 en 22u worden in principe aangerekend aan 150% van het toepasselijke uurtarief. Prestaties op Werkdagen en zaterdagen tussen 22u en 8u30 en op zon- en feestdagen worden aangerekend aan 200% van het toepasselijke uurtarief.

(C) Verplichtingen

- 6.11** Indien Supportdiensten betrekking hebben op Hardware, verbindt de klant er zich toe om in het kader van de Overeenkomst het volledige onderhoud en ondersteuning / support van alle Hardware en Software in zijn bezit exclusief toe te vertrouwen aan Teamtel en Supportdiensten exclusief van Teamtel af te nemen. Ingeval de klant deze verbintenissen niet nakomt, kan Teamtel de Overeenkomst beëindigen overeenkomstig artikel 4.4 van de Algemene Voorwaarden. Wat specifieke software betreft, kan de klant wel steeds een beroep (blijven)

- doen op derden voor onderhoud of ondersteuning / support; hiervoor is Teamtel op geen enkele wijze verantwoordelijk.
- 6.12** De klant zal er zich van onthouden om een derde werkzaamheden of onderhoud / support te laten verrichten aan de systemen, Hardware of Software van de klant of de Diensten van Teamtel, tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen partijen en onverminderd voorgaand artikel 6.11.
- 6.13** De klant zal aan Teamtel alle nodige en verzochte medewerking verlenen voor het uitvoeren van de Supportdiensten, met inbegrip van de eventuele tijdelijke onderbreking van het gebruik van de systemen of de Diensten van Teamtel indien dit naar het oordeel van Teamtel noodzakelijk of aangewezen is. In geval van een dergelijke onderbreking van gebruik kan de klant geen aanspraak maken op enige vergoeding. Wel zal Teamtel zich inspannen om dergelijke onderbrekingen zoveel als mogelijk buiten de Werkuren te laten plaatsvinden, onverminderd artikel 6.10 hierboven.
- 6.14** De klant zal aan Teamtel voor de uitvoering van de Supportdiensten op eerste verzoek toegang verschaffen tot zijn systemen, Software, tools en gegevens (wat dit laatste betreft onverminderd de verplichtingen inzake gegevensbescherming). Teamtel heeft het recht om de uitvoering van de Supportdiensten op te schorten of te beperken overeenkomstig artikel 4.6 van de Algemene Voorwaarden indien de systemen, infrastructuur en/of (telecommunicatie)faciliteiten van de klant niet voldoen aan de door Teamtel gestelde voorwaarden of vereisten.
- 6.15** Wat specifieke software betreft, verbindt de klant er zich toe om een overeenkomst voor onderhoud, ondersteuning / support af te sluiten met de leverancier van die specifieke software (dan wel met diens onderaannemer of contractant zo van toepassing). Indien onverminderd het voorgaande toch aan Teamtel wordt verzocht om Supportdiensten te leveren die betrekking hebben op die specifieke software, zal de klant, indien dit voor de Supportdiensten nuttig of noodzakelijk is, de broncode en/of de relevante technische documentatie, bestanden en/of gegevens van deze specifieke software aan Teamtel ter beschikking stellen, minstens alle nodige inspanningen leveren om deze broncode en/of technische documentatie, bestanden en/of gegevens te verkrijgen bij gebrek waaraan geen Supportdiensten kunnen worden verleend. Supportdiensten met betrekking tot specifieke software worden steeds aangerekend in regie aan de toepasselijke uurtarieven bepaald in de Overeenkomst. In geen geval kan Teamtel aansprakelijk worden gesteld voor eventuele fouten, gebreken of problemen in / met de specifieke software noch voor enige tekortkomingen in de meest ruime zin van het woord in hoofde van de leverancier van de specifieke software (dan wel in hoofde van diens onderaannemers of contractanten).
- 6.16** De door Teamtel te leveren Supportdiensten doen geen enkele afbreuk aan de verantwoordelijkheid van de klant om zijn systemen en de Diensten van Teamtel correct en zorgvuldig, als een voorzichtig en redelijk persoon, te gebruiken, beveiligen en beheren. De klant is exclusief verantwoordelijk voor het gebruik en de beveiliging van zijn systemen en de Diensten van Teamtel door zijn Aangestelden in de meest ruime zin van het woord.
- 6.17** Indien zich een Incident voordoet als gevolg van niet correct of onzorgvuldig gebruik van de systemen en/of Diensten van Teamtel door de klant of zijn Aangestelde(n), in het bijzonder door zelf bepaalde instellingen aan of in de systemen of Diensten te hebben gewijzigd, hetzij rechtstreeks hetzij onrechtstreeks (bv. door installatie van corrupte of niet-compatibele software), zal Teamtel de verrichte Supportdiensten en prestaties in dit verband integraal aanrekenen aan de klant (in regie aan de uurtarieven bepaald in de Overeenkomst).
- 6.18** In geval van artikel 6.11 hierboven, zullen partijen bij aanvang van de Overeenkomst een inventaris opstellen van alle Hardware in het bezit van de klant, met inbegrip van server- als clientcomputers, apparaten, onderdelen of modules.
- 6.19** De Hardware die tijdens de duur van deze Overeenkomst wordt toegevoegd aan de inventaris c.q. de Diensten van Teamtel die in meer worden afgenomen, zullen worden aangerekend per ingang van de maand waarin deze geleverd dan wel gemeld worden. De Hardware en gerelateerde Diensten die tijdens de duur van deze Overeenkomst wordt verwijderd van de inventaris, wordt vanaf de daarop volgende maand niet langer aangerekend.

- 6.20** De klant is gehouden om bij uitbreiding van zijn Hardware die niet via Teamtel is gebeurd, dit onverwijld schriftelijk te melden aan Teamtel.

(D) Onderhoud

- 6.21** Teamtel zal het onderhoud van de Hardware, Software en de Onderhoudsdiensten verrichten die expliciet in de Overeenkomst met de klant zijn voorzien. De Onderhoudsdiensten van Teamtel omvatten het installeren van updates (niet: upgrades) en patches voor Software.
- 6.22** Teamtel zal zich inspannen om de Onderhoudsdiensten met zorg en volgens de regels van de kunst uit te voeren. Alle Onderhoudsdiensten door Teamtel uitgevoerd betreffen steeds inspanningsverbintenissen.
- 6.23** De vervangkost van een onderdeel dat ingevolge een defect aan de systemen hersteld dient te worden, is nooit in welkdanige prijs of Vergoeding inbegrepen en wordt afzonderlijk aangerekend, onverminderd gebeurlijk geldende garanties.
- 6.24** Teamtel kan steeds wijzigingen aanbrengen aan de eigenschappen, functionaliteit en werking van de systemen van de klant met het oog op het onderhoud ervan, in het bijzonder doch niet beperkt tot het updaten en/of upgraden van de Software. Dit geldt in het bijzonder voor het installeren van security-upgrades en patches of het updaten of upgraden (steeds tegen betaling) van besturingssystemen en/of Software die niet meer door de producent of leverancier worden ondersteund ('end of life'). Teamtel zal de klant hierover tijdig inlichten. Indien de klant uitdrukkelijk wenst om verder met een 'end of life' software te werken, zijn alle risico's en aansprakelijkheden met betrekking tot dat gebruik integraal te zijn laste. Ook de eventuele kosten die met een gebruik van 'end of life' software gepaard gaan, zijn steeds integraal ten laste van de klant. 'End of life' Software kan nooit onder eventuele Supportdiensten, SLA's of toepasselijke garanties vallen.

(E) Opleiding

- 6.25** Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, behoort het verlenen van opleiding(en) aan de Aangestelden van de klant niet tot de Supportdiensten. Supportdiensten kunnen nooit worden aangewend ter vervanging van de noodzakelijke opleiding(en) van de Aangestelden van de klant.
- 6.26** Indien Teamtel vaststelt dat de Aangestelden van de klant op geregelde basis om ondersteuning of interventies verzoeken voor problemen die een normaal opgeleide gebruiker van de Hardware, Software of Diensten van Teamtel zelf zou kunnen oplossen of geen problemen mee zou mogen ondervinden, heeft Teamtel het recht om zijn Supportdiensten op te schorten totdat de klant deze Aangestelden de noodzakelijke opleidingen heeft laten volgen en hiervan een schriftelijk bewijs voorlegt aan Teamtel. De intentie van Teamtel zal voorafgaand aan de klant worden meegedeeld, en dit minstens één maand voor de ingang van dergelijke opschorting.

7 Security

- 7.1** Teamtel zal aan de klant de noodzakelijke Hardware- en Softwarelicenties ter beschikking stellen voor een passende netwerkbeveiliging van het (bedrijfs)netwerk van de klant, zoals nader omschreven in de offerte, Bestelbon of de Overeenkomst. De Security Diensten vormen steeds een inspanningsverbintenis in hoofde van Teamtel. Teamtel kan niet garanderen dat de Security Diensten de systemen of netwerken van de klant ten allen tijde en volledig kunnen beschermen of beveiligen tegen alle soorten van virussen, inbraken, malafide activiteiten van derden of (cyber)incidenten. De klant erkent en aanvaardt dat een 100% beveiliging niet mogelijk is.
- 7.2** Teamtel zal aan de klant marktconforme Hardware- en Softwarelicenties leveren die voorzien in een passend beveiligingsniveau en in overeenstemming zijn met de actuele stand van de techniek alsook afgestemd op de concrete risico's. Indien de klant een hoger niveau van

beveiliging of bescherming wenst, dient hij dit schriftelijk te melden aan Teamtel waarna voor de klant desgevallend een oplossing op maat kan worden aangeboden door Teamtel.

- 7.3** Het niet of niet langer voldoen van hardware, systemen of software van de klant aan de technische vereisten, configuraties en/of versies zoals vereist voor de Security Diensten, ongeacht de reden, zal de klant in geen enkel opzicht ontslaan van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en/of huidige Bijzondere Voorwaarden en kan aanleiding geven tot kwaliteitsverlies of niet-beschikbaarheid van de (Security) Diensten of daarmee verband houdende Software of Hardware, waarvoor Teamtel in geen geval aansprakelijk kan worden gesteld.