



## Algemene voorwaarden MOGEE B.V.

### Hoofdstuk I – Algemene bepalingen

#### Artikel 1. Definities

De begrippen en definities die in de Algemene Voorwaarden met een hoofdletter zijn geschreven hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, de betekenis die daaraan hieronder is gegeven:

<b>Account:</b>	een combinatie van een inlognaam en wachtwoord voor het persoonlijke account van Afnemer of diens Eindgebruiker waarmee toegang wordt verkregen tot de Diensten.
<b>Afnemer:</b>	de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met MOGEE een Overeenkomst sluit voor de afname van de SaaS-dienst en/of andere door MOGEE aangeboden producten en Diensten, en als zodanig als contractspartij optreedt.
<b>Algemene Voorwaarden:</b>	deze algemene voorwaarden van MOGEE, die onlosmakelijk onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
<b>API:</b>	een API geleverd door MOGEE voor integratie tussen systemen.
<b>Bijlagen:</b>	de bij de Overeenkomst gevoegde bijlagen, welke integraal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
<b>Dienst(en):</b>	<p>De standaard software-as-a-service (SaaS)-dienst die MOGEE ten behoeve van Afnemer beschikbaar stelt, waaronder wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Het gebruiksrecht op de SaaS-oplossing MOG Vastgoed, inclusief toegang via een webomgeving;a</li><li>b. Hosting van de dienst in een door MOGEE beheerde cloudomgeving met dagelijkse back-ups, herstelprocedures, en periodieke updates en upgrades;</li><li>c. Standaard technische ondersteuning en servicedesk tijdens kantooruren, conform de afspraken zoals vastgelegd in hoofdstuk II van deze algemene voorwaarden;</li><li>d. Monitoring en onderhoud van de beschikbaarheid en prestaties van de dienst;</li><li>e. Documentatie, gebruikershandleidingen en eventuele standaard instructiematerialen die door MOGEE worden verstrekt.</li></ul>

<b>Documentatie:</b>	alle begeleidende materialen (in fysieke of elektronische vorm) die door MOGEE aan Afnemer worden verstrekt in het kader van de SaaS-dienst, waaronder begrepen – maar niet beperkt tot – handleidingen, instructiegidsen, online documentatie, gebruikersmaterialen en eventuele trainings- of ondersteuningsdocumentatie die de functionaliteit, werking en/of specificaties van de SaaS-dienst beschrijven.
<b>Eindgebruiker:</b>	de natuurlijke persoon die door de Afnemer geautoriseerd is de Diensten te gebruiken.
<b>Implementatie en Integratie:</b>	de integratie, implementatie en aanpassingen die nodig zijn voor het technisch functioneren van de Diensten in de (digitale) omgeving van Afnemer, en/of de installatie en configuratie die nodig zijn om volledig gebruik te kunnen maken van de Diensten.
<b>Intellectuele Eigendomsrechten:</b>	alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
<b>Kantooruren:</b>	van 09.00 tot 17.00 (Nederlandse tijd) op werkdagen, uitgezonderd Nederlandse feestdagen die op een doordeweekse dag vallen.
<b>Licentie:</b>	een beperkt gebruiksrecht voor de Afnemer voor het gebruik van de Diensten.
<b>MOGEE:</b>	de besloten vennootschap MOGEE B.V., statutair gevestigd te Amsterdam (1057 VC) aan het Columbusplein 54H, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 85393401.
<b>Overeenkomst:</b>	de overeenkomst waarin de contractuele randvoorwaarden in het kader van de dienstverlening van MOGEE worden vastgelegd, met inbegrip van alle aangehechte Bijlagen.
<b>Partij(en):</b>	MOGEE en Afnemer individueel of gezamenlijk.
<b>SaaS-dienst:</b>	de software-as-a-service oplossing(en) die MOGEE aan Afnemer ter beschikking stelt, waaronder begrepen kan zijn de online toegankelijke webapplicatie en/of mobiele applicaties, widgets, plug-ins, embedded scripts, API's, interface-elementen die in websites of applicaties van derden kunnen worden geïntegreerd, browser extensies, alle bijbehorende documentatie en handleidingen, evenals alle updates en upgrades hiervan.

<b>Service Level Agreement (SLA):</b>	het geheel van bepalingen inzake de beschikbaarheid, prestaties, ondersteuning en onderhoud van de Diensten, zoals opgenomen in hoofdstuk II van deze Algemene Voorwaarden.
<b>Verwerkersovereenkomst:</b>	de overeenkomst tussen Partijen die van toepassing is wanneer MOGEE bij de levering van de Diensten in opdracht van Afnemer persoonsgegevens verwerkt.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en overige rechtsverhoudingen waarbij MOGEE goederen en/of Diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Afnemer levert, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.3 Indien en voor zover MOGEE producten of diensten van derden aan Afnemer ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen MOGEE en Afnemer, mits de toepasselijkheid van deze voorwaarden door MOGEE aan Afnemer is medegedeeld en Afnemer een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking hiervan komt aan Afnemer geen beroep toe op een nalaten van MOGEE om aan deze verplichting te voldoen indien Afnemer een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen MOGEE en Afnemer om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze Algemene Voorwaarden.
- 2.4 Indien enige bepaling uit de Overeenkomst of Algemene Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van de Overeenkomst of Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Partijen in overleg treden ten einde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- 2.5 In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit de Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en bijlagen, geldt de volgende rangorde, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen: (1) de Overeenkomst, (2) de Algemene Voorwaarden, (3) bijlagen. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit hoofdstukken van deze Algemene Voorwaarden, geldt hetgeen is bepaald in een eerder hoofdstuk, tenzij uitdrukkelijk daarvan is afgeweken.

### **Artikel 3. Aanbiedingen**

- 3.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van MOGEE zijn vrijblijvend, tenzij door MOGEE schriftelijk anders is aangegeven. Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan MOGEE verstrekte gegevens waarop MOGEE haar aanbieding heeft gebaseerd, met uitzondering van evidente typefouten.

### **Artikel 4. Duur en beëindiging van de Overeenkomst**

- 4.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één (1) jaar geldt. Indien de Overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan, wordt deze na afloop telkens stilzwijgend verlengd voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode, tenzij een der Partijen de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) maand vóór het einde van de lopende termijn.
- 4.2 Tussentijdse opzegging van een Overeenkomst voor bepaalde tijd is niet mogelijk, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 4.3 Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door elk der Partijen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) maand.
- 4.4 Elk der Partijen is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst, mits de andere Partij, na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming is gesteld, toerekenbaar tekort blijft schieten.
- 4.5 Elk der Partijen kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de andere partij (al dan niet voorlopig) surseance van betaling wordt verleend, faillissement wordt aangevraagd, of de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd.
- 4.6 Beëindiging van de Overeenkomst, op welke grond dan ook, ontslaat Partijen niet van reeds bestaande verplichtingen, waaronder betalingsverplichtingen voor reeds geleverde Diensten.

### **Artikel 5. Uitvoering diensten**

- 5.1 MOGEE zal zich naar beste kunnen inspannen de Diensten met zorg uit te voeren conform het bepaalde in de Overeenkomst. Alle Diensten van MOGEE worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Overeenkomst door MOGEE uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd en het resultaat met voldoende bepaaldheid in de Overeenkomst is omschreven.
- 5.2 MOGEE spant zich er redelijkerwijs voor in de door haar genoemde of tussen Partijen overeengekomen leveringstermijnen en/of opleverdata zoveel mogelijk in acht te nemen. De door MOGEE genoemde of tussen Partijen overeengekomen opleverdata gelden steeds als streefdatum, binden MOGEE niet en hebben steeds een indicatief karakter.

## **Artikel 6. Accounts**

- 6.1 MOGEE creëert voor Afnemer de benodigde persoonlijke Accounts ten behoeve van geautoriseerde Eindgebruikers, zoals vastgelegd in de Overeenkomst.
- 6.2 Eindgebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor het zorgvuldig beheren, geheimhouden en regelmatig wijzigen van hun inloggegevens, waaronder wachtwoorden.
- 6.3 Verlies, diefstal of (vermoedelijk) misbruik van inloggegevens dient Afnemer of de betreffende Eindgebruiker onverwijld te melden aan MOGEE.
- 6.4 MOGEE is gerechtigd een Account tijdelijk of permanent te blokkeren bij (vermoedelijk) misbruik, onbevoegd gebruik of overtreding van de Overeenkomst of de geldende gebruiksvoorwaarden.
- 6.5 MOGEE is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van MOGEE.

## **Artikel 7. Gebruiksregels**

- 7.1 Afnemer draagt zorg dat Eindgebruikers de SaaS-dienst enkel inzetten voor legitieme, wettelijke doeleinden en zich onthouden van onrechtmatige of schadelijke handelingen (zoals malware, inbreuk op derdenrechten, hate speech, persoonlijke datalekken, etc.).
- 7.2 MOGEE kan materiaal of Accounts blokkeren of verwijderen bij overtreding van deze regels en vrijwaart zichzelf tegen claims voortvloeiend uit misbruik door Eindgebruikers.

## **Artikel 8. Licentie en Intellectuele Eigendomsrechten**

- 8.1 Na betaling van de in de Overeenkomst afgesproken vergoedingen verkrijgt Afnemer een niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sub-licentieerbare gebruikslicentie voor toegang tot en gebruik van de SaaS-dienst van MOGEE gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze licentie omvat toegang tot de functionaliteiten van de dienst, inclusief reguliere updates en upgrades.
- 8.2 Afnemer en haar Eindgebruikers mogen de SaaS-dienst niet in sublicentie geven, verhuren, verkopen of op enige andere wijze ter beschikking stellen aan derden.
- 8.3 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de SaaS-dienst, de onderliggende software, bijbehorende documentatie, interfaces en overige materialen berusten uitsluitend bij MOGEE of haar licentiegevers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten zoals beschreven in de Overeenkomst, voor zover dwingendrechtelijk toegestaan.
- 8.4 Het is Afnemer en haar Eindgebruikers niet toegestaan om de SaaS-dienst of enige component daarvan aan te passen, reverse-engineeren, decompileren of de broncode te trachten te achterhalen, behoudens indien en voor zover dwingend recht dit uitdrukkelijk toestaat.

- 8.5 MOGEE is gerechtigd om technische en organisatorische maatregelen te treffen ter bescherming van haar software en diensten. Het is Afnemer en Eindgebruikers niet toegestaan deze beveiligingsmaatregelen te omzeilen of te verwijderen.
- 8.6 Afnemer en Eindgebruikers zullen geen aanduidingen van intellectuele eigendomsrechten, vertrouwelijkheid of andere rechten verwijderen of wijzigen op enig materiaal dat in het kader van de dienstverlening wordt verstrekt.
- 8.7 MOGEE mag de naam en het logo van Afnemer gebruiken in haar referentielijst of marketingmateriaal, mits Afnemer hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.

### **Artikel 9. Klantdata en persoonsgegevens**

- 9.1 Afnemer en haar Eindgebruikers behouden alle rechten op de gegevens die via de SaaS-dienst worden ingevoerd, gegenereerd of verwerkt (hierna: Klantdata). Hieronder vallen onder andere, maar niet uitsluitend:
- Kadastrale eigendomsinformatie;
  - Contactgegevens van klanten;
  - Transactiegegevens;
  - Gebruikersinvoer of uploads;
  - Aanverwante metadata.
- 9.2 Afnemer is als enige verantwoordelijk voor de rechtmatigheid, betrouwbaarheid, nauwkeurigheid, volledigheid en kwaliteit van deze Klantdata. MOGEE verkrijgt uitsluitend een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, beperkte licentie om de Klantdata te verwerken voor zover noodzakelijk voor het leveren van de SaaS-dienst en het uitvoeren van overeengekomen functionaliteiten, inclusief updates en support.
- 9.3 Indien en voor zover MOGEE in het kader van de dienstverlening persoonsgegevens verwerkt namens Afnemer, kwalificeert MOGEE als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In dat geval is de Verwerkersovereenkomst van toepassing.
- 9.4 MOGEE is niet aansprakelijk voor verlies, vernietiging, wijziging of openbaarmaking van Klantdata indien dit het gevolg is van:
- handelen of nalaten van Afnemer;
  - eindgebruikers;
  - derden die niet onder verantwoordelijkheid van MOGEE vallen.
- 9.5 Bij beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, zal MOGEE alle Klantdata binnen dertig (30) dagen na de einddatum in overleg met Afnemer:
- definitief verwijderen uit haar systemen; of
  - op schriftelijk verzoek van Afnemer (en tegen gebruikelijke kosten) aanleveren in een gestructureerd, gangbaar en machine-leesbaar formaat.
- 9.6 Na uitvoering van de gekozen optie zal MOGEE aan Afnemer schriftelijk bevestigen dat de Klantdata onherroepelijk is verwijderd, behoudens andersluidende bepalingen in artikel 17 (Exit-management).

## **Artikel 10. Geheimhouding**

- 10.1 Elke Partij (Afnemer of MOGEE) die vertrouwelijke informatie ontvangt van de andere Partij, zal deze informatie als strikt vertrouwelijk behandelen en uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van haar rechten en verplichtingen op grond van de Overeenkomst. Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan:
- informatie die expliciet als ‘vertrouwelijk’ of ‘proprietary’ is aangeduid; en/of
  - informatie die naar haar aard of uit de context als vertrouwelijk moet worden aangemerkt, zoals technische documentatie, klantdata (inclusief contactgegevens en eigendomsinformatie), prijsafspraken, beveiligingsinformatie of interne procedures.
- 10.2 Partijen zullen ervoor zorgdragen dat hun medewerkers, opdrachtnemers, subverwerkers en andere ingeschakelde derden die toegang hebben tot vertrouwelijke informatie, contractueel gebonden zijn aan geheimhoudingsverplichtingen die ten minste gelijkwaardig zijn aan de verplichtingen zoals opgenomen in dit artikel.
- 10.3 De geheimhoudingsplicht uit dit artikel geldt niet voor informatie waarvan de ontvangende Partij kan aantonen dat deze:
- zonder toedoen of nalatigheid van de ontvangende Partij voor het publiek beschikbaar is of wordt;
  - reeds in het bezit was van de ontvangende Partij vóór de datum waarop zij door de bekendmakende Partij werd verstrekt;
  - beschikbaar is van een derde partij, zonder dat deze partij door de verspreiding van de informatie aan de ontvangende Partij in gebreke is ten aanzien van de bekendmakende Partij op grond van een vertrouwelijkheidsclausule;
  - door de ontvangende Partij onafhankelijk en zonder gebruikmaking van informatie van de bekendmakende Partij is ontwikkeld.
- 10.4 Indien een bevoegde rechtbank of overheidsinstantie de openbaarmaking van vertrouwelijke informatie vordert, mag de ontvangende Partij daaraan voldoen voor zover zij daartoe wettelijk verplicht is. Voor zover toegestaan door toepasselijk recht, zal zij de bekendmakende Partij hier vooraf schriftelijk over informeren, zodat deze de mogelijkheid heeft om passende rechtsmaatregelen te nemen (bijvoorbeeld een voorlopige voorziening).
- 10.5 De verplichtingen uit dit artikel blijven van kracht na afloop of beëindiging van de Overeenkomst voor zolang de informatie naar haar aard vertrouwelijk blijft en de bekendmakende Partij zich redelijkerwijs op de vertrouwelijkheid kan beroepen.

## **Artikel 11. Meerwerk**

- 11.1 Indien MOGEE op verzoek van Afnemer aanvullende werkzaamheden verricht die buiten de scope van de overeengekomen SaaS-dienst en bijbehorende Overeenkomst vallen (hierna: Meerwerk), zal MOGEE dit Meerwerk separaat in rekening brengen op basis van nacalculatie (‘time and material’) tegen het op dat moment geldende standaard uurtarief. MOGEE is niet verplicht in te gaan op verzoeken tot Meerwerk en kan verlangen dat hiervoor een aanvullende overeenkomst of schriftelijke opdracht wordt gesloten.

- 11.2 Voor Meerwerk is voorafgaande schriftelijke instemming van Afnemer vereist, tenzij het werk naar het oordeel van MOGEE redelijkerwijs noodzakelijk is om een acute verstoring van de SaaS-dienst op te lossen of om aan essentiële verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen. In dat geval stelt MOGEE Afnemer zo spoedig mogelijk alsnog schriftelijk op de hoogte.
- 11.3 Afnemer erkent dat Meerwerk gevolgen kan hebben voor de afgesproken planning, beschikbaarheid of functionaliteit van de SaaS-dienst. Indien nodig mag MOGEE in redelijkheid het tijdschema aanpassen. Het ontstaan van Meerwerk is geen grond voor opzegging of (gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst. Op verzoek zal MOGEE Afnemer vooraf schriftelijk informeren over de verwachte kosten en impact van het Meerwerk.
- 11.4 Eventueel nog niet gefactureerd Meerwerk zal bij beëindiging van de Overeenkomst alsnog aan Afnemer worden gefactureerd.

## **Artikel 12. Maatwerk**

- 12.1 Maatwerkdiensten worden uitsluitend geleverd op basis van een schriftelijke offerte of overeenkomst waarin de omvang, specificaties, planning en tarieven van het maatwerk zijn vastgelegd. MOGEE voert het maatwerk uit met de vereiste zorg en inspanning, waarbij alle garanties en levertijden enkel gelden zoals uitdrukkelijk in de betreffende offerte of overeenkomst zijn opgenomen.

## **Artikel 13. Prijs en betaling**

- 13.1 Alle genoemde tarieven en bedragen zijn exclusief btw en andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 13.2 De facturatie voor de SaaS-dienst vindt plaats op basis van de Overeenkomst, waarin het type abonnement, de looptijd en de bijbehorende vergoedingen zijn vastgelegd.
- 13.3 De door Afnemer verschuldigde kosten zullen door MOGEE vooraf per kwartaal worden gefactureerd met een betaaltermijn van veertien (14) dagen, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 13.4 Alle facturen worden elektronisch verstrekt en zijn gebaseerd op de overeengekomen tarieven in de Overeenkomst.
- 13.5 Afnemer voldoet facturen binnen de betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij te late betaling is MOGEE gerechtigd wettelijke rente in rekening te brengen, evenals redelijke incassokosten.
- 13.6 Betaalt Afnemer de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is Afnemer, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Blijft Afnemer na aanmaning of ingebrekestelling nalatig de vordering te voldoen, dan kan MOGEE de vordering uit handen geven en is Afnemer naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten,

waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van MOGEE onverlet.

- 13.7 Afwijkingen van de betalingsvoorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen in de Overeenkomst of een ondertekend addendum.

#### **Artikel 14. Prijswijzigingen**

- 14.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen prijswijzigingen uitsluitend worden doorgevoerd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Afnemer.
- 14.2 Prijswijzigingen mogen niet meer dan eenmaal per kalenderjaar plaatsvinden.
- 14.3 Een prijswijziging mag niet meer bedragen dan 8% ten opzichte van de op dat moment geldende tarieven.
- 14.4 Het bepaalde in dit artikel geldt niet voor prijswijzigingen die noodzakelijk zijn als gevolg van gewijzigde wet- en regelgeving of overheidsmaatregelen. Dergelijke wijzigingen kunnen door MOGEE zonder voorafgaande goedkeuring van de Afnemer worden doorgevoerd, mits Afnemer hierover tijdig schriftelijk wordt geïnformeerd.
- 14.5 MOGEE zal een voorgenomen prijswijziging ten minste dertig (30) dagen vooraf schriftelijk aan de Afnemer kenbaar maken, onder vermelding van de reden en de omvang van de wijziging.
- 14.6 Indien de Afnemer niet akkoord gaat met een voorgestelde prijswijziging, heeft de Afnemer het recht de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de prijswijziging in werking zou treden, met inachtneming van een opzegtermijn van veertien (14) dagen.
- 14.7 Uitbreidingen van de SaaS-dienst, waaronder wordt verstaan: functionele uitbreidingen, optionele modules, of maatwerkcomponenten op verzoek van Afnemer, kunnen aanleiding geven tot een additionele vergoeding of verhoging van de maandelijkse kosten. Deze verhoging wordt uitsluitend doorgevoerd na voorafgaande schriftelijke instemming van Afnemer op de daarvoor geldende offerte of aanvullende overeenkomst.

#### **Artikel 15. Aansprakelijkheid**

- 15.1 De totale aansprakelijkheid van MOGEE wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Afnemer overeengekomen vrijwarings- of garantieverplichting, is beperkt tot een vergoeding van schade tot maximaal een bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de Overeenkomst een looptijd heeft van meer dan één jaar, wordt het voor die Overeenkomst toepasselijke maximale aansprakelijkheidsbedrag gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) die in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende incident onder de Overeenkomst aan MOGEE zijn betaald. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van MOGEE voor schade, op welke rechtsgrond dan ook, meer dan honderdduizend euro (€ 100.000) bedragen.

- 15.2 MOGEE is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt verstaan: (a) gederfde winst, (b) gemiste besparingen, (c) verminderde goodwill, (d) schade door bedrijfsstagnatie, (e) schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer, (f) schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan MOGEE voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden, (g) schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan MOGEE voorgeschreven toeleveranciers, en (h) schade door vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 15.3 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij MOGEE meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen MOGEE vervalt door het enkele verloop van zes (6) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Afnemer vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 15.4 De aansprakelijkheid van MOGEE wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Afnemer MOGEE deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en MOGEE ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat MOGEE in staat is adequaat te reageren.
- 15.5 Enige beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van MOGEE, dood of lichamelijk letsel, of in andere situaties waarin een beperking van de aansprakelijkheid wettelijk niet is toegestaan.
- 15.6 De toepassing van artikel 6:271 e.v. BW is uitgesloten. Dit betekent dat Partijen in geval van ontbinding geen verplichting hebben om reeds ontvangen prestaties ongedaan te maken.

#### **Artikel 16. Overmacht**

- 16.1 Geen van beide Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien de Partij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in het bijzonder, maar niet uitsluitend, verstaan: binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, transportblokkades, stakingen, epidemieën, pandemieën, netwerkaanvallen zoals SYN (synchrone) floods of (distributed) denial of service attacks, bedrijfsstoringen, branden, overstromingen, in- en uitvoerbelemmeringen, internetstoringen en het geval dat MOGEE's leveranciers MOGEE verhinderen haar verplichtingen onder de Overeenkomst na te komen.
- 16.2 In geval van overmacht zal de getroffen Partij alles in het werk stellen om een geschikte remedie of alternatieve bron te vinden om de overmacht te verhelpen.
- 16.3 Elke Partij heeft het recht de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten gedurende de periode dat de overmacht voortduurt.

Indien deze periode langer duurt dan negentig (90) dagen, heeft elke Partij het recht om de Overeenkomst te ontbinden zonder verplichting tot betaling van schadevergoeding aan de andere Partij.

#### **Artikel 17. Exit**

- 17.1 Indien de Overeenkomst met Afnemer wordt beëindigd, kan MOGEE op schriftelijk verzoek van Afnemer een kopie van alle Klantdata – waaronder begrepen kadastrale eigendomsinformatie, contactgegevens van klanten, transactiegegevens, gebruikersinvoer en aanverwante metadata – aanleveren in een door Afnemer gewenst, gebruikelijk gestructureerd en machine-leesbaar formaat (bijvoorbeeld CSV, JSON of XML). De aanlevering geschiedt via een gebruikelijke methode, zoals SFTP, een beveiligde downloadlink of fysieke gegevensdrager. MOGEE is gerechtigd hiervoor redelijke kosten in rekening te brengen.
- 17.2 Afnemer dient het verzoek tot aanlevering van Klantdata uiterlijk één (1) maand vóór de beëindigingsdatum van de Overeenkomst schriftelijk bij MOGEE in te dienen. MOGEE zal pas tot aanlevering overgaan nadat alle openstaande facturen en overige verplichtingen onder de Overeenkomst volledig door Afnemer zijn voldaan.
- 17.3 Nadat MOGEE de Klantdata conform artikel 17.1 heeft aangeleverd en Afnemer de ontvangst schriftelijk heeft bevestigd, is MOGEE gerechtigd om alle overige kopieën van de Klantdata, inclusief bijbehorende test- en productieomgevingen, definitief uit haar systemen te verwijderen. Indien Afnemer geen tijdig verzoek indient zoals bedoeld in artikel 17.2, vervalt iedere leveringsverplichting van MOGEE en mogen de betreffende gegevens op de dag volgend op de beëindigingsdatum onherroepelijk worden verwijderd.

#### **Artikel 18. Wijzigingen**

- 18.1 MOGEE heeft het recht om de Algemene Voorwaarden tussentijds te wijzigen. Eventuele wijzigingen worden door MOGEE ten minste dertig (30) dagen van tevoren aan Afnemer doorgegeven.
- 18.2 Indien een door MOGEE aangekondigde wijziging van de Algemene Voorwaarden (de werking van) de Diensten dan wel de positie van Afnemer aanzienlijk negatief beïnvloedt, kan Afnemer de Overeenkomst opzeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging van kracht wordt met inachtneming van een opzegtermijn van veertien (14) dagen.
- 18.3 Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wet- en regelgeving en wijzigingen die in het voordeel zijn van Afnemer, kunnen door MOGEE worden te allen tijde worden doorgevoerd. Afnemer heeft bij dergelijke wijzigingen niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen.

## Artikel 19. Overige bepalingen

- 19.1 Waar in de Overeenkomst sprake is van "schriftelijk" wordt daaronder mede verstaan e-mailcommunicatie mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende kan worden vastgesteld.
- 19.2 De door MOGEE vastgelegde versie van enige communicatie of informatie geldt als authentiek en beslissend, behoudens tegenbewijs door Afnemer.

## Artikel 20. Toepasselijk recht en geschillen

- 20.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 20.2 Voor zover door regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen geschillen tussen Partijen in verband met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland in het arrondissement waar MOGEE gevestigd is.

## Hoofdstuk II – Service Level Agreement (SLA)

De bepalingen in dit hoofdstuk “Service Level Agreement (“SLA”)” zijn, naast de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op de beschikbaarheid, prestaties, ondersteuning en het onderhoud van de SaaS-dienst die door MOGEE aan Afnemer wordt geleverd. In dit hoofdstuk worden de serviceniveaus en bijbehorende rechten en verplichtingen van Partijen vastgelegd.

## Artikel 21. Aanvullende definities

- 21.1 In aanvulling van, of afwijking op de definities uit de hoofdstuk I, hebben de termen die in dit hoofdstuk II met een hoofdletter zijn geschreven, zowel in enkelvoud als in meervoud, telkens de betekenis die daaraan wordt gegeven in het onderstaande overzicht.

<b>Back-up:</b>	een door MOGEE opgeslagen kopie van databestanden en/of softwareconfiguraties, bedoeld voor herstel bij dataverlies of systeemstoringen.
<b>Beveiligingsmaatregelen:</b>	technische en organisatorische maatregelen van MOGEE om software en data te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, verlies of manipulatie, waaronder encryptie en toegangsbeheer.
<b>Functionaliteit:</b>	de mate waarin de software correct gegevens verwerkt conform de specificaties en verwachtingen.
<b>Helpdesk:</b>	de afdeling van MOGEE die ondersteuning biedt.
<b>Hersteltijden:</b>	de tijd tussen de melding van een incident en de oplossing ervan door MOGEE.
<b>Hosting:</b>	dienstverlening waarbij software, applicaties en/of data beschikbaar worden gesteld via serverinfrastructuur beheerd door MOGEE of een derde partij.

<b>Incident:</b>	een storing of verstoring in de software of infrastructuur die functionaliteitsverlies of verminderde prestaties veroorzaakt.
<b>Noodwijzigingen:</b>	wijzigingen die zo snel mogelijk worden doorgevoerd om de functionaliteit en beschikbaarheid te waarborgen.
<b>Onderhoud:</b>	werkzaamheden van MOGEE gericht op het behouden, verbeteren of herstellen van software en hardware.
<b>Prioriteiten:</b>	beschrijving van de ernst van incidenten zoals omschreven in artikel 27.6 van de SLA.
<b>Reactietijden:</b>	de afgesproken tijd waarin MOGEE reageert op een incidentmelding of verzoek.
<b>Remote Support:</b>	ondersteuning op afstand via telefoon, e-mail of softwaretools.
<b>Maintenance Window:</b>	een geplande niet-beschikbare periode buiten kantooruren waarin onderhoud aan software wordt uitgevoerd.
<b>Service Level:</b>	het afgesproken niveau van dienstverlening ten aanzien van beschikbaarheid en functionaliteit.
<b>Serviceperiode:</b>	het tijdvak waarover beschikbaarheid wordt gemeten en waarover MOGEE rapporteert.
<b>Serviceverzoek:</b>	ieder verzoek van de Afnemer om aanvullende dienstverlening.
<b>SLA:</b>	het geheel van bepalingen inzake beschikbaarheid, prestaties, ondersteuning en onderhoud van de Diensten, zoals opgenomen in hoofdstuk II van deze Algemene Voorwaarden
<b>Standaardwijzigingen:</b>	geplande wijzigingen met een vooraf bepaalde doorlooptijd, onderverdeeld in hoge en lage prioriteit.
<b>Storing:</b>	een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik van de software.
<b>Versleuteld (Encrypted):</b>	de omzetting van data naar een beveiligd formaat met cryptografische technieken.
<b>Verbruikskosten:</b>	kosten die worden berekend op basis van daadwerkelijk gebruik, zoals dataverkeer of opslagcapaciteit.
<b>Wijzigingen:</b>	alle wijzigingen in de software, ingedeeld in noodwijzigingen, standaardwijzigingen en niet-standaardwijzigingen.

## Artikel 22. Dienstverlening

- 22.1 MOGEE committeert zich aan het leveren van hoogwaardige dienstverlening aan Afnemer, met een sterke focus op kwaliteit en optimale serviceverlening. De beschikbare tijd is primair gericht op het realiseren van de best mogelijke ondersteuning en continue verbetering van de software.
- 22.2 MOGEE zal voorafgaand aan de dienstverlening een zo nauwkeurig mogelijke inschatting maken van het benodigde aantal uren om de best mogelijke service te verlenen. Als blijkt dat extra uren nodig zijn, zal dit voorafgaand met Afnemer worden besproken.
- 22.3 Urenregistratie is niet vereist. De focus ligt op het leveren van de afgesproken dienstverlening binnen de beschikbare uren. Eventuele noodzakelijke bijsturingen worden in onderling overleg afgestemd.
- 22.4 De dienstverlening van MOGEE omvat onder andere doorontwikkeling, service en onderhoud van de SaaS-dienst, back-up service en hosting. Dit omvat specifiek:
- **Helpdeskondersteuning** voor functionele en technische vragen;
  - **Probleemmanagement** voor het analyseren en structureel oplossen van terugkerende problemen;
  - **Oplossen van storingen** binnen de afgesproken reactietijden;
  - **Wijzigingsmanagement** voor updates en functionele aanpassingen;
  - **Service Level Management** om de prestaties en afspraken te bewaken;
  - **Beschikbaarheidsmanagement** om de uptime van de software te garanderen;
  - **Back-up en herstel** van data en softwareconfiguraties;
  - **Configuratiebeheer** om softwareversies en systeeminstellingen te beheren.
  - **Hosting en infrastructuurbeheer** voor optimale prestaties en veiligheid.
- 22.5 De inhoud en omvang van de dienstverlening kunnen jaarlijks worden geëvalueerd en, indien nodig, in onderling overleg worden aangepast om aan de veranderende behoeften van Afnemer te blijven voldoen.
- 22.6 Voor het uitvoeren van de werkzaamheden zoals opgenomen in deze SLA is Afnemer een vergoeding verschuldigd aan MOGEE. Deze vergoeding wordt vastgesteld en nader gespecificeerd in de Overeenkomst. De genoemde bedragen zijn exclusief btw en overige heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

## Artikel 23. Vergoedingen

- 23.1 De service- en onderhoudsvergoeding wordt per maand vooruit gefactureerd vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst.
- 23.2 Werkzaamheden die niet onder deze SLA vallen, waaronder maatwerkoplossingen, additionele support of verzoeken buiten de reguliere service-uren, zullen na

voorafgaande goedkeuring van de Afnemer onder regie worden uitgevoerd tegen het op dat moment geldende uurtarief van MOGEE (thans vastgesteld op 95 euro per uur).

#### **Artikel 24. Support en Incidentafhandeling**

- 24.1 Eindgebruikers dienen verzoeken om support in eerste instantie bij de Afnemer in. Rechtstreekse support door MOGEE aan Eindgebruikers vindt uitsluitend plaats indien en voor zover dit uitdrukkelijk is overeengekomen in de SLA.
- 24.2 MOGEE zal incidenten zo spoedig mogelijk trachten te verhelpen conform de protocollen en procedures zoals vastgelegd in de Service Level Agreement. Afnemer erkent en aanvaardt dat de SaaS-dienst nooit geheel vrij zal zijn van defecten, fouten of bugs. MOGEE geeft geen garantie dat de SaaS-dienst te allen tijde volledig foutloos zal functioneren.
- 24.3 Indien Afnemer of Eindgebruikers onvoldoende kennis hebben van de werking van de SaaS-dienst, of indien er naar het oordeel van MOGEE onevenredig veel supportverzoeken worden ingediend, kan MOGEE – op verzoek van Afnemer of op eigen initiatief – een training verzorgen. De locatie en kosten van deze training worden in onderling overleg vastgesteld.

#### **Artikel 25. Probleem management en Helpdesk**

- 25.1 MOGEE zorgt voor een Helpdesk die fungeert als integraal aanspreekpunt voor alle incidenten met betrekking tot de software van Afnemer. Een coördinator zal namens Afnemer incidenten aan de helpdesk van MOGEE melden.
- 25.2 Ieder incident zal op grond van zijn aard en gevolgen voor het gebruik van de software worden ingedeeld in een bepaalde prioriteitscategorie op grond van de in de SLA genoemde criteria.
- 25.3 De coördinator is bij Afnemer het aanspreekpunt voor vragen en meldingen over incidenten en voor de terugkoppeling door MOGEE met betrekking tot ondernomen acties. Incidenten kunnen door de coördinator telefonisch of per e-mail bij de helpdesk van MOGEE worden gemeld.
- 25.4 Gebruikers en Afnemer kunnen meldingen sturen naar: [support@mogee.nl](mailto:support@mogee.nl)

Voor dringende zaken kan gebeld worden naar +31(6) 1212 77 40, t.n.v. Juriaan Monincx.

- 25.5 De werkzaamheden in het kader van het oplossen van incidenten zullen zo spoedig mogelijk aanvangen volgens de reactietijden, zie artikel 27.6 van de SLA. De incidenten dienen te worden opgelost binnen de aangegeven hersteltijden zoals beschreven in artikel 27.9 van de SLA.
- 25.6 De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van incidenten die het gevolg zijn van onjuist gebruik door Afnemer of andere aan Afnemer of derden toe te rekenen omstandigheden komen voor rekening van Afnemer tegen het uurtarief, zoals beschreven in de Overeenkomst. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van

incidenten die worden veroorzaakt door gebreken in de software komen voor rekening van MOGEE.

- 25.7 Om storingen te voorkomen worden er regelmatig analyses gemaakt van de incidenten door MOGEE. Tevens worden incidenten geanalyseerd om eventuele trends en patronen te ontdekken. Gebreken en storingen die vaker voorkomen worden als een probleem aangemerkt, waarvoor een oplossing wordt aangeboden door MOGEE. De oplossing wordt vervolgens als niet-standaardwijziging afgehandeld.

## **Artikel 26. Oplossen van storingen**

- 26.1 Oplossen van storingen wordt ook wel correctief beheer genoemd en houdt het oplossen van storingen in. De storingen worden opgelost en zo nodig worden defecte componenten vervangen. Deze reparaties worden verricht binnen de vastgelegde reactie- en hersteltijden zoals afgesproken in deze SLA.
- 26.2 In sommige situaties kunnen de servicelevels niet gegarandeerd worden zoals in geval van overmacht. Op afstand zal er eerst een analyse plaatsvinden om te beoordelen of er sprake is van een storing. Als dat niet mogelijk is, zal MOGEE een aangewezen persoon sturen naar de locatie van Afnemer om de storing te verhelpen. Binnen het oplossen van storingen vallen ook het coördineren van de voortgang van het verhelpen van storingen en het informeren van de gebruikers hierover.
- 26.3 Indien de SaaS-dienst als geheel volledig niet operationeel is als gevolg van een aan MOGEE toerekenbare storing, en deze storing niet binnen 48 uur na schriftelijke melding door Afnemer structureel is verholpen, wordt de verplichting tot betaling van de maandelijkse kosten tijdelijk opgeschort voor de periode waarin de dienst volledig onbeschikbaar is gebleven. Deze opschorting geldt uitsluitend indien:
- (1) storing voortkomt uit een gebrek in de door MOGEE geleverde software of infrastructuur
  - (2) de onbeschikbaarheid van dien aard is dat de essentiële functionaliteiten van de dienst voor Afnemer niet bruikbaar zijn. Opschorting is uitdrukkelijk niet van toepassing bij gedeeltelijke storingen, verminderde prestaties, of situaties die vallen onder overmacht of buiten de invloedssfeer van MOGEE vallen.

## Artikel 27. Service windows en service levels

### 27.1 Service windows tabel

Omschrijving	Service window
Monitoring	24 uur x 7 dagen
Serviceperiode	Werkdagen tussen 09:00 – 17:00 uur
Bereikbaarheid helpdesk	Werkdagen tussen 09:00 – 17:00 uur
Oplossen van storingen	Werkdagen tussen 09:00 – 17:00 uur
Uitvoering van standaardwijzigingen	Werkdagen tussen 09:00 – 17:00 uur
Wijzigingen met verstoring van functionaliteit in opdracht van Afnemer	Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur
Onderhoudswerkzaamheden	Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur

27.2 MOGEE en Afnemer komen een maintenance window overeen op maandag dinsdag woensdag donderdag vrijdag van 17:00 tot 22:00 uur waarin werkzaamheden worden verricht ten behoeve van de dienstverlening. Dit betreft onder meer onderhoud en het uitrollen van update(s) en upgrades.

27.3 In het geval van onderhoud heeft MOGEE de bevoegdheid om de maintenance window tijdelijk te verkorten waardoor verstoring ontstaat bij het gebruik van de software. Als dit het geval is, zal MOGEE dit tijdig moeten aangeven bij Afnemer waarbij de melding de volgende informatie zal bevatten:

- het tijds kader waarmee de maintenance window wordt verkort
- verwachte duur van de verkorting
- de software waarop de verkorting van invloed zal zijn en prioriteitstelling

27.4 Afnemer heeft de bevoegdheid om op bedrijfseconomische gronden te verlangen dat een maintenance window in stand blijft. De maintenance window zal in dat geval zo spoedig mogelijk op een ander tijdstip worden gepland.

### 27.5 Prioriteitentabel

Prioriteit	Betekenis
1	De software is niet beschikbaar en/of functioneert helemaal niet.
2	Gedeeltelijke verstoring van de beschikbaarheid en/of van de functionaliteit van de software (hoge prioriteit).
3	Problemen met beperkte gevolgen voor Afnemer (lage prioriteit).

## 27.6 Reactietijdtabel

MOGEE zal na ontvangst van de melding van het incident tijdens kantooruren een inhoudelijke reactie sturen binnen de volgende termijnen:

Prioriteit	Reactietijd	Toelichting
1	1 uur	Het incident wordt na melding binnen de reactie- en hersteltijd opgelost met inachtneming van de/het geldende service window.
2	2 uur	Het incident wordt na melding binnen de reactie- en hersteltijd opgelost met inachtneming van de/het geldende service window.
3	4 uur	Het incident wordt na melding binnen de reactie- en hersteltijd opgelost met inachtneming van de/het geldende service window.

27.7 Een storing wordt ook gezien als opgelost indien MOGEE een tijdelijke oplossing daarvoor ter beschikking stelt die het gebruik van de software weer mogelijk maakt. Na een tijdelijke oplossing is MOGEE alsnog verplicht om de storing volledig te verhelpen. Als een gemeld incident door een tijdelijke oplossing een prioriteit 3 betreft in plaats van prioriteit 2, wordt het verholpen volgens de hersteltijd van prioriteit 3. Behalve in spoedeisende gevallen zal Afnemer hiervoor een verzoek voor wijzigingen bij MOGEE indienen.

27.8 Alle incidenten worden gemeld, ook als het geen storing betreft in het kader van het oplossen van storingen. Bij incidenten die het gevolg zijn van storingen van apparatuur die buiten de verantwoordelijkheid van MOGEE vallen, wordt de hersteltijd opgeschort tot het moment dat er vervangende onderdelen beschikbaar zijn en deze onderdelen ter beschikking van MOGEE staan.

## 27.9 Hersteltijdtabel

MOGEE zal nadat een inhoudelijke reactie op de melding is gestuurd tot een oplossing van het incident komen binnen de volgende termijnen:

Prioriteit	Hersteltijd	Toelichting
1	4 uur	De melding wordt, met inachtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na melding, opgelost.
2	24 uur	De melding wordt, met inachtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na melding, opgelost.

3	Zo spoedig mogelijk	De melding wordt, met inachtneming van het geldende service window, binnen de reactie- en hersteltijd na melding, opgelost.
---	---------------------	---

## Artikel 28. Wijzigingen management

- 28.1 De noodwijzigingen en standaardwijzigingen (met twee prioriteiten) worden op basis van de SLA uitgevoerd. Niet-standaardwijzigingen worden op projectbasis uitgevoerd en apart doorbelast tegen de overeengekomen prijzen en tarieven. Hierbij zal eerst een prijsindicatie worden gegeven ter goedkeuring. Nadat de goedkeuring heeft plaatsgevonden vanuit de partijen zal de niet-standaardwijziging worden uitgevoerd. Met uitzondering van noodwijzigingen, worden standaardwijzigingen en niet-standaardwijzigingen veranderd door middel van een verzoek. Noodwijzigingen worden direct doorgevoerd na een melding.
- 28.2 De contactpersonen van Afnemer zijn verantwoordelijk voor de reactie- en hersteltijden. Afnemer is hierbij verantwoordelijk om de juiste informatie en procedure te verstrekken. Dit geldt niet voor een verzoek voor noodwijzigingen.
- 28.3 Als wijzigingen leiden tot wijzigingen van de functionaliteit, dient Afnemer eerst hiervoor goedkeuring te verlenen. MOGEE zal hem alle relevante informatie verstrekken.

Type wijzigingen	Reactietijd na melding of constatering	Termijn voor afhandeling na melding of constatering
Noodwijzigingen (Prioriteit 1)	1 uur	2 uur
Standaardwijzigingen (Prioriteit 2)	4 uur	24 uur
Standaardwijzigingen (Prioriteit 3)	6 uur	Zo spoedig mogelijk
Niet-standaardwijzigingen	8 uur	Zo spoedig mogelijk

## Artikel 29. Configuratiebeheer

- 29.1 Het doel van de SLA is om een actuele schriftelijke documentatie bij te houden met betrekking tot de software van Afnemer.
- 29.2 Notulen van overlegvergaderingen zullen door de MOGEE worden geproduceerd en in elk geval ter goedkeuring aan Afnemer worden voorgelegd.

## Artikel 30. Servicelevel management

- 30.1 Op basis van de rapporten zal regelmatig overleg plaatsvinden om operationele aangelegenheden te bespreken. Verder zal er periodiek een tactisch en strategisch overleg plaatsvinden, de software zal benaderd worden vanuit een niet-operationeel perspectief. In artikel 32 worden deze overleggen nader toegelicht. Ook escalatiemanagement, gericht op het verminderen en voorkomen van geschillen gedekt door service level management. Het contact van de partijen treedt hierbij op als

escalatiepunt.

- 30.2 MOGEE rapporteert binnen 14 dagen na afloop van een serviceperiode schriftelijk over de manier waarop de software moet worden geleverd in relatie tot de parameters die zijn gespecificeerd in de SLA. Het rapport moet duidelijk zijn en de feiten met betrekking tot de softwarekwaliteit voldoende onderbouwd. De basis voor dit rapport is de volgende tabel.

Rubriek	Omschrijving
<b>Incidenten</b>	<p>Overzicht totaal aantal aangemelde incidenten in aangegeven periode met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioriteit</li> <li>• Hoeveelheid storingen</li> <li>• Omschrijving</li> <li>• Status</li> <li>• Reactietijd</li> <li>• Hersteltijd</li> <li>• Wijze afhandeling serviceverzoek</li> </ul>

Rubriek	Omschrijving
<b>Problemen</b>	<p>Totaal aantal aangemaakte en/of aangemelde problemen voor de aangegeven periode met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioriteit</li> <li>• Omschrijving</li> <li>• Status</li> </ul>

Rubriek	Omschrijving
<b>Wijzigingen</b>	Totaal aantal wijzigingen die zijn aangemeld en/of uitgevoerd, inclusief de status en planning wanneer zij uitgevoerd worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioriteit per wijziging</li> <li>• Omschrijving per wijziging</li> <li>• Wijze afhandeling per wijziging</li> </ul>

Rubriek	Omschrijving
<b>Beschikbaarheid</b>	Uitgedrukt in: percentage beschikbaarheid (service window-uren minus downtime (call-to-fix-tijden) versus service window-uren).

Rubriek	Omschrijving
<b>Beveiliging</b>	Overzicht beveiligingsincidenten uitgedrukt in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omschrijving</li> <li>• Status</li> </ul>

Rubriek	Omschrijving
<b>Back-up en herstel</b>	Overzicht gebeurtenissen uitgedrukt in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omschrijving</li> <li>• Status</li> </ul> <p>Periodiek rapporteert MOGEE daarnaast op operationeel niveau aan de contactpersoon van Afnemer.</p>

### Artikel 31. Beschikbaarheidsmanagement

- 31.1 De beschikbaarheidsgraad van de software is minimaal 99% gemeten over een periode van 2 aaneengesloten meetperiodes. De maximale aaneengesloten periode van maintenance window is aantal uur niet beschikbaar uur aantal keer per maand buiten kantoor tijden. De beschikbaarheidsgraad is niet van toepassing als enig niet of niet naar behoren functioneren van de software wordt veroorzaakt door gebrekkig functioneren van een VPN-verbinding.
- 31.2 MOGEE en Afnemer komen een maintenance window overeen op maandag dinsdag woensdag donderdag vrijdag zaterdag zondag van 17:00 tot 22:00 waarin werkzaamheden worden verricht ten behoeve van de dienstverlening. Dit betreft onder meer onderhoud en het uitrollen van update(s) en upgrades.
- 31.3 MOGEE en Afnemer zo vroeg mogelijk om toestemming vragen voor de maintenance window, maar in ieder geval minimaal 48 uur voorafgaande aan de maintenance

window. Werkzaamheden die in de maintenance window moeten plaatsvinden, worden niet uitgevoerd tijdens kantoortijden.

- 31.4 Partijen komen overeen, dat in geval van een conflict tussen partijen de uitvoering van de overeenkomst niet zal worden stopgezet om zo de goede voortgang niet onnodig te verhinderen, tenzij de aard van het geschil zodanig is, dat dit in redelijkheid van Afnemer of MOGEE mag worden verlangd.

## Artikel 32. Overleg

### 32.1 Strategisch overleg

Strategisch overleg wordt gevoerd tussen de contactpersonen van beide partijen, eventueel samen met andere afgevaardigden van beide organisaties. Deze SLA gaat in op de prestaties van de software in de afgelopen serviceperiode. Daarnaast vindt afstemming plaats over de dienstverlening in het algemeen en inzet van mensen en middelen met betrekking tot veranderingen of veranderende technologische mogelijkheden in het bijzonder. Tevens worden wijzigingen of de wenselijkheid daarvan besproken. Dit overleg zal worden voorgezeten door een vertegenwoordiger van Afnemer die gemachtigd is om Afnemer te binden.

### 32.2 Tactisch overleg

Een tactisch overleg wordt gevoerd door de contacten van beide Partijen, eventueel samen met de afgevaardigden van beide partijen, onder voorzitterschap van (een vertegenwoordiger van) Afnemer. Er worden de volgende kwesties besproken tijdens het tactisch overleg:

- Rapportages
- Procedures
- organisatorische kwesties
- projecten
- relevante nieuwe ontwikkelingen
- oplossen van storingen
- wijzigingen

### 32.3 Operationeel overleg

De contactpersonen voeren overleg over operationele issues. De rapportages zijn onderdeel van deze besprekingen.

Type overleg:	Frequentie:
Strategisch	1 keer per jaar
Tactisch	1 keer per halfjaar
Operationeel	1 keer per kwartaal

## Artikel 33. Evaluatie

- 33.1 MOGEE en Afnemer zullen de SLA periodiek evalueren. Deze evaluatie kan leiden tot wijzigingen van de SLA en/of software. In principe vindt deze evaluatie plaats tijdens of na strategisch overleg.

#### **Artikel 34. Back-up en herstel**

- 34.1 MOGEE zorgt voor een betrouwbare en veilige back-upstrategie om gegevensverlies te voorkomen en een snelle herstelmogelijkheid te garanderen. Dit geldt voor alle systemen en databases die onder deze SLA vallen.
- 34.2 MOGEE is verantwoordelijk voor de opslag en beveiliging van back-ups van de data, op de server van MOGEE. Daarnaast richt opdrachtnemer een online back-up in op AWS. MOGEE kan op verzoek ondersteuning bieden bij de implementatie en configuratie hiervan.
- 34.3 MOGEE voert dagelijks geautomatiseerde back-ups uit, die versleuteld worden opgeslagen in een veilige omgeving. Volgens het retentiebeleid worden back-ups minimaal 30 dagen bewaard, tenzij anders overeengekomen. Daarnaast worden periodieke tests uitgevoerd om de integriteit en het herstelvermogen van de back-ups te waarborgen.
- 34.4 Bij dataverlies of systeemfouten zet MOGEE binnen de afgesproken reactietijden een herstelproces in gang. Afnemer kan op aanvraag een gegevensherstel laten uitvoeren, mits de gegevens zich nog binnen de bewaarperiode bevinden. Indien een herstel buiten de overeengekomen SLA valt, bijvoorbeeld als gevolg van fouten van Afnemer, kunnen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.
- 34.5 Alle back-ups die onder het beheer van MOGEE vallen, worden (indien gewenst) versleuteld opgeslagen en voldoen aan de geldende beveiligings- en privacyregelgeving, waaronder de AVG/GDPR.

#### **Artikel 35. Hosting**

- 35.1 De SaaS-dienst wordt gehost op de servers van MOGEE en valt volledig onder het beheer en onderhoud van MOGEE. MOGEE is verantwoordelijk voor het serverbeheer en onderhoud, de monitoring van prestaties en beveiligingsincidenten, evenals het toepassen van noodzakelijke updates en patches.
- 35.2 MOGEE waarborgt de beveiliging van alle door hem beheerde hostingdiensten door passende maatregelen toe te passen, zoals versleuteling van gegevens en netwerkverbindingen, het beheer van toegangsrechten en authenticatie, en de logging en monitoring van systeemtoegang.
- 35.3 Indien er bij de hosting persoonsgegevens worden verwerkt, gelden de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst.
- 35.4 De specifieke vergoedingen voor de in dit artikel beschreven diensten zijn opgenomen in de Overeenkomst(en).

### **Artikel 36. Randvoorwaarden en aannames**

- 36.1 Vervanging van defecte hardware, op voorwaarde dat de hardware niet het eigendom is van MOGEE, wordt uitgevoerd door Afnemer.
  
- 36.2 Alle communicatie en overleg vindt plaats tussen de contacten van de partijen. Deze zorgen op hun beurt voor communicatie naar alle andere personen of partijen. Contacten kunnen andere personen aanwijzen om sommige van hun taken te observeren, onverminderd hun verantwoordelijkheden. De namen van de contacten en deze andere personen en hun bevoegdheden zijn uiteengezet.
  
- 36.3 MOGEE dient onverwijld een reeks bewerkingen of wijzigingen in zijn organisatie of systemen te melden, wanneer deze de software kunnen beïnvloeden.