

**CONVENTION DE COMMUNICATION DE DONNÉES**  
entre  
la Commune d'Anderlecht (0206582284)  
et  
la Direction générale Mobilité et Sécurité routière  
du Service public fédéral (SPF) Mobilité et Transports

## 1. CADRE ET OBJET DE LA CONVENTION

L'identification des titulaires d'immatriculation de véhicules qui sont redevables d'une rétribution, taxe ou redevance de stationnement par et pour les villes et communes, leurs concessionnaires privés et les régies autonomes communales.

La présente convention fixe les règles de la communication de données extraites du fichier de la DIV à la commune d'Anderlecht à l'appui de sa déclaration d'engagement à respecter les conditions de l'autorisation unique n° 12/2009 du Comité Sectoriel pour l'Autorité Fédérale (CSAF) institué au sein de la Commission de la Protection de la Vie Privée (CPVP) et portant sur la surveillance des flux électroniques de données.

A noter que le point 27 (principe de proportionnalité) de l'autorisation unique n° 12/2009 indiquée ci-avant stipule que « lorsque l'identification des utilisateurs est nécessaire, il convient de n'obtenir auprès de la DIV que les données qui sont adéquates, pertinentes et non excessives au regard de la finalité visée (voir l'art. 4 § 1, 3° de la Loi Vie Privée), à savoir les données nominatives (nom, prénom) et adresse du titulaire du certificat d'immatriculation du véhicule redevable de redevance de stationnement ».

A noter aussi que le contenu du document en annexe appelé « Mobivis External Consultations » (lay-out informatique) est purement informatif et n'a aucune valeur d'obligation dans le chef de la DIV et de son sous-traitant en ce qui concerne les données à communiquer.

## 2. LES RESPONSABLES DU TRAITEMENT

Au sens de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée, les responsables du traitement sont :

- a) La Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV), faisant partie de la Direction générale Mobilité et Sécurité routière du Service public fédéral Mobilité et Transports (n° d'entreprise 0308357852), dont le siège est situé City Atrium, rue du Progrès 56 à 1210 Bruxelles (Saint-Josse-ten-Noode) et représentée par Monsieur Jean-Paul GAILLY, Directeur général Mobilité et Sécurité routière. La DIV agit comme responsable du traitement en tant, notamment, qu'administration publique qui collecte et communique des données de son répertoire matricule des véhicules.
- b) La commune d'Anderlecht, dont le siège administratif est établi Place du Conseil, 1 à 1070 Bruxelles représentée par :  
Le Bourgmestre, G. Van Goisdenshoven

Le Secrétaire communal, J. Verhulst

La commune d'Anderlecht agit comme responsable du traitement en tant, notamment, qu'administration publique qui reçoit des données de la DIV et qui les traite au sens des termes de la présente convention.

La DIV et la commune d'Anderlecht agissent par conséquence en qualité de responsables du traitement en tant qu'administrations publiques qui déterminent les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel (§ 4, article 1<sup>er</sup> de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée).

### **3. FOURNISSEUR ET DESTINATAIRE DES DONNÉES**

Le fournisseur des données est la DIV, mieux identifiée au point 2.a ci-avant et le destinataire des données est la commune d'Anderlecht mieux identifié(e) au point 2.b ci-avant et désigné(e) ci-après en cette qualité de « destinataire ».

### **4. OBJECTIF(S) AVALISÉ(S) PAR LE COMITÉ SECTORIEL POUR L'AUTORITÉ FÉDÉRALE (CSAF)**

Sous réserve des conditions éventuelles mentionnées dans l'autorisation du CSAF, l'objectif du destinataire permis par le CSAF pour l'utilisation des données de la DIV est le suivant :

→ Moyennant l'envoi au CSAF d'une déclaration d'engagement écrite et signée aux termes de laquelle il s'engage à respecter les conditions décrites dans la délibération AF n° 12/2009 indiquée au point 1 de la présente convention, le destinataire pourra recevoir les données d'identification des titulaires d'immatriculation de véhicules qui sont redevables d'une rétribution, taxe ou redevance de stationnement.

Tout autre objectif n'ayant pas reçu l'agrément formel du Comité Sectoriel pour l'Autorité Fédérale ne pourra être légitimement utilisé.

### **5. DONNÉES COMMUNIQUÉES ET MODALITÉS D'EXÉCUTION**

Voir document intitulé « ~~Mobivis External Consultations~~ » en annexe et autorisation n° 12/2009 (1<sup>er</sup> octobre 2009) du CSAF institué au sein de la CPVP.

### **6. LA SOUS-TRAITANCE**

- a) Lorsque le traitement est confié à un sous-traitant, par exemple un service ICT, le responsable du traitement ou, le cas échéant, son représentant en Belgique, doit :
- 1 ° choisir un sous-traitant qui apporte des garanties suffisantes au regard des mesures de sécurité technique et d'organisation relatives aux traitements;
  - 2 ° veiller au respect de ces mesures notamment par la stipulation de mentions contractuelles;
  - 3 ° fixer dans le contrat la responsabilité du sous-traitant à l'égard du responsable du traitement;
  - 4 ° convenir avec le sous-traitant que celui-ci n'agit que sur la seule instruction du responsable du traitement et est tenu par les mêmes obligations que celles auxquelles le responsable du traitement est tenu en application des dispositions du point c ci-après;
  - 5 ° consigner par écrit ou sur un support électronique les éléments du contrat visés aux 3 ° et 4 ° relatifs à la protection des données et les exigences portant sur les mesures visées aux dispositions du point c ci-après.
- b) Si le destinataire choisit un sous-traitant, un contrat de sous-traitance doit donc être conclu entre eux et une copie de ce document sera transmise au

fournisseur (la DIV) ; ce contrat fera partie intégrante de la présente convention. Le sous-traitant choisit par le destinataire respectera en tous points les termes de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée.

- c) Toute personne agissant sous l'autorité du responsable du traitement ou de celle du sous-traitant, ainsi que le sous-traitant lui-même, qui accède à des données à caractère personnel, ne peut les traiter que sur instruction du responsable du traitement, sauf en cas d'une obligation imposée par ou en vertu d'une loi, d'un décret ou d'une ordonnance.
- d) En l'absence d'instructions de la part du responsable du traitement et en dehors d'une obligation imposée par ou en vertu d'une loi, d'un décret ou d'une ordonnance, le sous-traitant s'abstiendra de traiter des données à caractère personnel et ne prendra aucune initiative en la matière.
- e) Toute modification substantielle apportée par le destinataire aux mesures de sécurité technique et d'organisation relatives aux traitements doit être signalée au fournisseur (la DIV), comme, par exemple et non exhaustivement, un changement de matériel informatique ou un changement de sous-traitant.

## 7. RESTRICTIONS ÉVENTUELLES

Aux conditions prévues par les articles 10 et 12 de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée, la personne concernée par le traitement de ses données à caractère personnel peut exercer son droit de regard sur ces données ainsi que son droit de rectification de celles-ci. A ces mêmes conditions, elle peut également exercer son droit de suppression ou d'interdiction de l'utilisation desdites données à caractère personnel qui, compte tenu du but du traitement, sont incomplètes ou non pertinentes ou dont l'enregistrement, la communication ou la conservation sont interdits ou encore qui ont été conservées au-delà de la période autorisée.

En pratique, moyennant la preuve de l'identité de la personne concernée et sur base d'une demande datée et signée de sa part, celle-ci peut obtenir, sans frais, auprès du destinataire (dont l'adresse est mentionnée au point 2.b de la présente convention) la communication des données la concernant ainsi que la rectification de ces données si celles-ci se révèlent incomplètes, incorrectes ou excessives. Cette même demande peut être effectuée par courrier électronique à l'adresse suivante : [stationnement@anderlecht.irisnet.be](mailto:stationnement@anderlecht.irisnet.be)

Le destinataire, en cette qualité, doit fournir à la personne concernée au moins les informations suivantes, sauf si cette dernière en est déjà informée :

- a) Les coordonnées complètes du siège administratif du destinataire et, le cas échéant, le nom et l'adresse de son représentant.
- b) Les finalités du traitement.
- c) L'existence d'un droit de s'opposer, sur demande et gratuitement, au traitement des données à caractère personnel la concernant envisagé à des fins de *direct marketing* ; dans ce cas, la personne concernée doit être informée avant que des données à caractère personnel ne soient pour la première fois communiquées à des tiers ou utilisées pour le compte de tiers à des fins de *direct marketing*.
- d) D'autres informations supplémentaires, notamment :
  - les catégories de données concernées ;
  - les destinataires ou les catégories de destinataires ;
  - l'existence d'un droit d'accès et de rectification des données la concernant ;sauf dans la mesure où, compte tenu des circonstances particulières dans

lesquelles les données sont traitées, ces informations supplémentaires ne sont pas nécessaires pour assurer à l'égard de la personne concernée un traitement loyal des données.

e) L'existence du présent protocole d'accord.

Le Registre public des traitements de données à caractère personnel peut être consulté auprès de la Commission de Protection de la Vie Privée (CPVP), rue Haute 139 à 1000 Bruxelles.

## **8. BASES NORMATIVES**

a) Pour la DIV :

- Loi du 16 mars 1968 relative à la Police de la Circulation routière.
- L'article 6 de l'arrêté royal du 20 juillet 2001 relatif à l'immatriculation de véhicules ainsi que son répertoire-matricule créé en vertu de cet arrêté royal.

b) Pour le destinataire :

- Loi du 22 février 1965 permettant aux communes d'établir des redevances de stationnement applicables aux véhicules à moteur.

## **9. CONDITIONS DE L'ACCORD**

α) En signant le présent accord, chacune des parties s'engage à respecter les conditions et modalités décrites dans l'accord et dans ses annexes éventuelles, notamment la durée de conservation des données à caractère personnel reçues de la DIV qui ne peut excéder celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont obtenues ou pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement.

β) Une demande qui fixe le cadre et l'objet d'un traitement de données à caractère personnel doit être préalablement adressée au Comité Sectoriel pour l'Autorité Fédérale (CSAF). Celui-ci, avant d'octroyer son autorisation, vérifie si la communication de données envisagée est conforme aux dispositions légales et réglementaires. A cette condition seulement, la DIV pourra conclure une convention avec le demandeur visant à la communication de données. L'autorisation du Comité Sectoriel pour l'Autorité Fédérale ainsi que ses conditions éventuelles feront partie intégrante de la convention projetée sous forme d'une annexe écrite.

La DIV se réserve le droit de requérir confirmation de cette autorisation directement auprès dudit comité sectoriel avant toute mise en œuvre de la convention sollicitée.

Cette disposition constitue une condition sine qua non à la conclusion d'une convention de communication de données à caractère personnel entre le fournisseur qu'est la DIV et un destinataire potentiel.

## **10. MODIFICATIONS DE L'ACCORD**

Toute modification apportée au texte et au principe du présent accord fera obligatoirement partie intégrante d'un nouvel accord écrit, approuvé et signé par les deux parties.

## **11. LES PERSONNES IMPLIQUÉES**

- a) Pour le destinataire : Hoeken Viviane (service Informatique, Coppens Nathalie (Cellule Stationnement)
- b) Pour la DIV : Albert VIGNANTE
- c) Pour ICT (sous-traitant) : Wim CAMPS

## **12. UTILISATION ET SÉCURISATION DES DONNÉES**

- a) Le destinataire a l'obligation de prendre toutes précautions nécessaires afin de garantir la sécurité des données reçues et en est responsable en application des dispositions de la présente convention. Le destinataire a le choix de s'adjoindre un conseiller en sécurité de l'information, responsable de l'exécution de la politique de sécurité du destinataire, soit en son sein, soit auprès d'un tiers spécialisé nommément désigné vu que cette personne sera normalement le premier contact en cas de problèmes.  
Ce conseiller en sécurité peut aussi être choisi au niveau sectoriel pour plusieurs destinataires.
- b) Par la signature de la présente convention, le destinataire s'est assuré que les réseaux auxquels sont connectés les équipements impliqués dans le traitement des données à caractère personnel garantissent la confidentialité et l'intégrité de celles-ci.
- c) Toute autre utilisation des données reçues que celle(s) prévue(s) à la présente convention est strictement interdite et conduit à l'annulation pure et simple de la présente convention en application du point 14 de celle-ci (clause de nullité – sanction).
- d) La Direction pour l'Immatriculation des Véhicules (DIV), faisant partie de la Direction générale Mobilité et Sécurité routière du Service public fédéral Mobilité et Transports se réserve le droit de mener des audits et des enquêtes par sondages, au besoin auprès des personnes concernées par le traitement de leurs données à caractère personnel mais aussi auprès du destinataire, afin de contrôler si ce dernier respecte ses engagements vis-à-vis de la présente convention.
- e) Le destinataire des données, en cette qualité, s'engage à accorder à tout moment, un droit de regard à la DIV, à la CPVP et au CSAF ainsi qu'à leurs représentants désignés sur tous les documents considérés comme pertinents pour ces services, et à répondre à toutes leurs questions. Le cas échéant, ces personnes peuvent effectuer une visite ou une consultation sur place, annoncée à l'avance ou non, afin de contrôler le respect des conditions stipulées dans la présente convention dans le chef du destinataire ou de son sous-traitant éventuel.
- f) La DIV et le destinataire, en tant que responsables du traitement, et leurs sous-traitants éventuels, prennent les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou non-autorisée, contre la perte accidentelle ainsi que la modification, l'accès et tout autre traitement non-autorisé de données à caractère personnel.  
Le niveau de protection doit être proportionné à l'état de la technique en la matière, aux frais qu'il engendre, à la nature des données et aux risques potentiels.
- g) Le destinataire ou son sous-traitant éventuel ont l'obligation d'établir un plan de sécurité et de répertorier toute question ou réclamation reçue relative à la sécurité des données à caractère personnel ; de même, tout incident éventuel doit être répertorié.  
En cas d'incidents sérieux ou répétitifs quant à la sécurité des données à caractère personnel (violation) dans le chef du destinataire ou de son sous-traitant éventuel, ceux-ci doivent être communiqués au fournisseur (la DIV). Ce dernier estime s'il y a lieu d'avertir les autorités judiciaires compétentes, en tenant compte des dispositions pénales prévues aux articles 37 à 43 de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée. La notification faite aux autorités judiciaires par le fournisseur de données décrira les conséquences de la violation et les mesures proposées ou prises pour y remédier.

### 13. DURÉE ET RÉSILIATION DE LA CONVENTION

- a) La présente convention est conclue pour une durée indéterminée et prend cours à la date de sa signature par les deux parties.
- b) Elle peut être résiliée par une des parties moyennant un préavis de 3 mois sauf dispositions expresses indiquées au point 14 de la présente convention (clause de nullité – sanction).

### 14. CLAUSE DE NULLITÉ - SANCTION

Si les dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée ou si les dispositions de la présente convention ne sont manifestement pas respectées, la DIV, en tant que fournisseur, se réserve le droit d'interrompre, sur le champ et suite aux contrôles qu'elle aura effectués conformément aux points 12.e et 12.f de cette convention, la communication de données au destinataire et lui en notifie les raisons par courrier postal recommandé ou par courrier électronique avec accusé de réception.

De par cette notification, la convention conclue entre le destinataire et la DIV devient nulle et non avenue.

Tous les différends qui trouvent leur origine dans la présente convention et qui ne peuvent être résolus aux termes de celle-ci sont du ressort des tribunaux de Bruxelles.

### 15. ANNEXES

Toute annexe pourra décrire, au besoin et dans le détail, la portée de la collaboration, la durée éventuelle du projet, les conditions à remplir et moyens à mettre en œuvre par chacune des parties.

*En annexe :*

- L'autorisation individuelle dans le cadre de la délibération portant autorisation unique pour l'accès au répertoire de la DIV à des fins d'identification des personnes qui sont débitrices, du fait de l'utilisation d'un véhicule, d'une rétribution, taxe ou redevance de stationnement.

*- copie contrat de maintenance entre la commune d'Andenne et @ 2 C, fournisseur de l'application pour le stationnement dans la commune.*

### 16. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Le traitement des données ainsi recueillies s'effectuera conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et à ses arrêtés d'application, modifiée par la loi du 11 décembre 1998 transposant la directive 95/46/CE du 24 octobre 1995 du Parlement européen et du Conseil relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Le destinataire s'engage à n'utiliser les données reçues de la DIV que pour la(les) finalité(s) et à la(aux) condition(s) décrite(s) dans l'autorisation du CSAF.

### 17. TRANSPARENCE

- a) Les parties concernées par la convention ainsi conclue marquent leur accord pour que celle-ci figure intégralement sur le site Internet du SPF Mobilité et Transports, dénommé [www.mobilit.fgov.be](http://www.mobilit.fgov.be).

- b) Des exemplaires « papiers » de cette convention sont également disponibles sur simple demande écrite à la DIV ou au destinataire aux adresses postales indiquées aux points 2.a et 2.b de la présente convention ou aux adresses électroniques « help.DIV@mobilite.fgov.be ».

### 18. DIFFÉRENCES INTERPRÉTATIVES DE LA PRÉSENTE CONVENTION


Les parties contractantes s'engagent à trouver une solution aux difficultés qui pourraient surgir quant aux différences d'interprétation de la présente convention, de ses annexes et de ses avenants. En cas de situation conflictuelle générée par des différents sur l'interprétation de cette convention, avantage sera toujours accordé à la résolution du CSAF.

Fait à Bruxelles, le 5 mai 2012 en deux exemplaires, chaque partie reconnaissant avoir reçu un exemplaire.

Pour la commune d'Anderlecht :

Par ordonnance,  
Le Secrétaire communal,

Par délégation,  
L'Echevin de l'Informatique,

  
**J. VERHULST.**  
**F. CUMPS.**

Pour la DIV,

Le Directeur général Mobilité  
et Sécurité routière

  
**Jean-Paul GAILLY,**





Administration communale d'Anderlecht  
À l'attention de Madame Viviane HOEKEN  
Responsable informatique  
Place du Conseil 1  
1070 BRUXELLES

**Dossier traité par :** Victor Car  
**T:** +32 (0)2 213 85 79  
**F:** +32 (0)2 213 85 65  
**E-mail:** victor.car@privacycommission.be

Votre référence	Notre référence	Annexe(s)	Date
	SA2/AF-MA-2010- 097/010/VC/kd		

**Objet:** engagement de conformité de l'Administration communale d'Anderlecht à l'autorisation unique AF n° 12/2009 du 1er octobre 2009

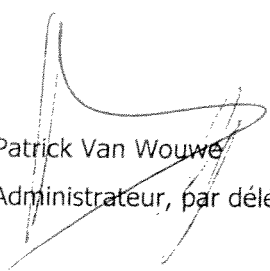
Madame,

Le Comité sectoriel pour l'Autorité Fédérale a examiné votre demande d'adhérer aux conditions prévues par la délibération portant autorisation unique pour l'accès au répertoire de la DIV à des fins d'identification des personnes qui sont débitrices, du fait de l'utilisation d'un véhicule, d'une rétribution, taxe ou redevance de stationnement (AF/MA/09/010).

Sur la base des pièces que vous avez communiquées, il a été constaté que vous répondez aux conditions fixées dans la délibération citée ci-dessus.

Par conséquent, ces délibérations entrent en vigueur dès ce jour en ce qui vous concerne.

Veuillez agréer, Madame, l'assurance de ma considération distinguée.

  
Patrick Van Wouwe  
Administrateur, par délégation du Président du Comité sectoriel pour l'Autorité Fédérale



Q2C N.V.

Baron Ruzettelaan 240  
8310 Assebroek (Brugge)



## SLA OVEREENKOMST van ICT diensten (hardware en software)

### De ondergetekende:

Naam Bedrijf: Q2C nv, ten dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door :

Naam: *Vandeputte* Voorletter(s): *Eddy, L, L, W*

Adres: *Baron Ruzettelaan 240*

Postcode: *8310*

Woonplaats: *Assebroek*

In de hoedanigheid van *Afgevaardigd bestuurder*

hierna te noemen Q2C nv

en,

Naam Bedrijf: *Gemeentebestuur van Anderlecht* ten dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door :

Naam: *[Signature]* Voorletter(s): *Verhulst*

Adres: *Raadplein 1*

Postcode: *1070*

Woonplaats: *Anderlecht*

*2* *Verhulst Jean, gemeentesecretaris*  
*Cumps Fabrice, silepen van*  
*informatica*

hoedanigheid van klant en opdrachtgever

hierna te noemen het Gemeentebestuur van Anderlecht

hierna afzonderlijk te noemen Partij en gezamenlijk

### Komen het volgende overeen ;

Het Gemeentebestuur van Anderlecht wil het onderhoud en het beheer van de apparatuur (handcomputers, mobiele printers, afluadstations en server), systeemprogrammatuur en de software Q2C aan de Q2C nv toevertrouwen en bindt dit aan voorwaarden.

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C *[Signature]*

*[Signature]*  
voor de Klant

## Artikel 1 Definities

### 1.1 Hieronder volgt een lijst van te definiëren begrippen:

- **Diensten** : De in deze overeenkomst omschreven werkzaamheden die door Q2C nv in het kader van deze overeenkomst zullen worden uitgevoerd met inbegrip van te leveren prestaties.
- **Onderhoud en beheer**: De tussen partijen overeengekomen werkzaamheden ter zake van het technisch beheer van apparatuur en systeemprogrammatuur .
- **Apparatuur** : De apparatuur inclusief de documentatie waarop of in samenhang waarmee de systeemprogrammatuur dient te functioneren. Onder de apparatuur wordt onder andere verstaan: de handcomputers of PDA, de mobiele printers, de afluadapparatuur. In de bijlage SLA wordt een specificatie gegeven van de apparatuur.
- **Systeemprogrammatuur** : de besturingsprogrammatuur die wordt gebruikt op de apparatuur, inclusief daarbij behorende documentatie. In de bijlage SLA wordt een specificatie gegeven van de systeemprogrammatuur. Onder systeemprogrammatuur wordt mede begrepen overige hulpprogrammatuur, die ter beschikking wordt gesteld door de Q2C nv. Apparatuur en systeemprogramma-tuur tezamen vormen de ICT infrastructuur.
- **Documentatie** : De door de Q2C nv ten behoeve van het Gemeentebestuur van Anderlecht te leveren en/of te onderhouden documentatie behorende bij de te leveren werkzaamheden conform de daarover schriftelijk overeengekomen specificaties en kwalificaties.
- **Gebrek**: Een gebrek is ontstaan wanneer de apparatuur en systeemprogrammatuur niet voldoen aan de in bijlage SLA gestelde eisen.
- **ICT infrastructuur**: de apparatuur en de systeemprogrammatuur tezamen.
- **Een bijlage**: een aanhangsel bij deze overeenkomst, dat na door beide partijen te zijn geparafeerd, integraal deel uitmaakt van de overeenkomst.
- **Reactietijd** het tijdsverloop, dat start op het moment van ontstaan van een gebrek, en stopt op het moment dat de Q2C nv meldt wat de oplossingsrichting en hersteltijd is.
- **Hersteltijd** : het werkelijke tijdsverloop, dat start na ontstaan van het gebrek en stopt op het moment het gebrek is hersteld, dan wel vervangende apparatuur of programmatuur heeft geplaatst c.q. geïnstalleerd.
- **MTBF**: mean time between failure: gemiddelde tijdsduur tussen twee storingen.
- **MTTR**: mean time to repair: gemiddelde hersteltijd.
- **Overeenkomst**: elke wederzijdse acceptatie, schriftelijk of per mail bevestigd, van levering van één of meer producten of diensten aan het *Gemeentebestuur van Anderlecht* .
- **Personeel van de Q2C nv**: De door Q2C nv voor de uitvoering van deze overeenkomst in te schakelen personeelskrachten, welke ter uitvoering van deze overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid zullen werken.
- **Personeel van het Gemeentebestuur van Anderlecht** : Het door het Gemeentebestuur van Anderlecht ten behoeve van deze overeenkomst ter beschikking te stellen personeelskrachten welke ter uitvoering van deze overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid zullen werken.
- **Producten en diensten van het Gemeentebestuur van Anderlecht** : de door het *Gemeentebestuur van Anderlecht* te exploiteren producten en diensten
- **Responsetijd**: Tijdsperiode tussen de registratie van een storing bij het *Gemeentebestuur van Anderlecht* en de daadwerkelijke start van de werkzaamheden door of in opdracht van het *Gemeentebestuur van Anderlecht* ten behoeve van de opheffing van de storing.
- **Werkuren**: de uren op maandag tot en met vrijdag tussen 9:00 en 17:30, uitgezonderd officiële feestdagen.

## Artikel 2 Verplichtingen ten aanzien van de Dienstverlening

2.1 Het verrichten van diensten voor technisch beheer door Q2C nv omvat de volgende werkzaamheden:

- **Preventief onderhoud:** het in stand houden van de apparatuur en systeemprogrammatuur, d.w.z. door het nemen van geëigende maatregelen waarborgen dat de apparatuur en systeemprogrammatuur voor de duur van deze overeenkomst conform het bepaalde in de bijlage SLA (A5) functioneren.
- **Correctief onderhoud:** het opsporen en herstellen van gebreken in de apparatuur, systeemprogrammatuur en documentatie conform het bepaalde in de bijlage SLA (A5), nadat deze door het Gemeentebestuur van Anderlecht zijn gemeld.
- **Aanpassen:** het op verzoek van het Gemeentebestuur van Anderlecht aanpassen van de systeemprogrammatuur indien de apparatuur wordt gewijzigd conform het bepaalde in bijlage SLA (A5).
- **Ondersteuning:** Het verlenen van assistentie, hulp en advies bij gebreken, alsmede het adviseren over het gebruik en het functioneren van de apparatuur en Systeem programmatuur overeenkomstig het gestelde in de bijlage SLA (A5).
- **Software Q2C:** Dit contract voorziet in telefonische ondersteuning tijdens de kantooruren, wanneer U bij het gebruik van de door ons geleverde software moeilijkheden ondervindt. U kunt uw vragen telefonisch, per fax of per e-mail aan ons overmaken, wij zullen u binnen de 24 werkuren een antwoord geven op de gestelde vragen.
- Indien in de backoffice software blokkerende fouten/problemen optreden zal een reactie van Q2C NV gegeven worden binnen de 4 werkuren en een oplossing binnen de 2 werkdagen. Indien in de Mobile software blokkerende fouten/problemen optreden zal een reactie van Q2C NV gegeven worden binnen de 4 werkuren en een oplossing binnen de 8 werkuren. Indien een interventie ter plaatse nodig is te wijten aan fouten in de software worden er geen verplaatsingskosten aangerekend.
- Tevens verwerft u het recht op de geactualiseerde en verbeterde software van de door u aangekochte versie. Volgens de noden en de aanpassingen zult u uitgenodigd worden om de nieuwe versie van de software te installeren. U verbindt er zich toe deze nieuwe versies in gebruik te nemen.

2.2 Enkel van toepassing op bestaand materiaal en niet op nieuw geleverde toestellen van Q2C nv. Alvorens Q2C nv de in de bijlage SLA genoemde apparatuur en systeemprogrammatuur en documentatie in onderhoud neemt, kan door de Q2C nv worden verlangd deze aan een onderzoek te onderwerpen. Q2C nv zal procedures en criteria vaststellen ten aanzien van de werkwijze voor het uitvoeren van het onderzoek en deze vooraf ter inzage aan het Gemeentebestuur van Anderlecht verstrekken. De redelijke kosten voor een dergelijk onderzoek komen voor rekening van het Gemeentebestuur van Anderlecht.

2.3 In verband met het in artikel 2.1 sub a bedoelde preventief onderhoud verplicht Q2C nv zich de apparatuur en systeemprogrammatuur op mogelijke gebreken te onderzoeken. Het bepalen van de frequentie van dit onderzoek is de verantwoordelijkheid van de Q2C nv. Indien bij het onderzoek gebreken worden geconstateerd geldt het in artikel 2.4 gelijkelijk. Q2C nv houdt zich op de hoogte van relevante marktontwikkelingen en neemt zonedig actie om gebreken te voorkomen.

2.4 Met betrekking tot het in artikel 2.1 sub b bedoelde correctief onderhoud verplicht Q2C nv zich binnen in de bijlage SLA genoemde periode het ontstaan van gebreken, die maatregelen te nemen die leiden tot herstel overeenkomstig het service niveau zoals afgesproken in bijlage SLA. Hierbij worden de reactie- en hersteltijden door Q2C nv in acht genomen zoals opgenomen in de bijlage SLA.

2.5 Met betrekking tot het in artikel 2.1 sub c bedoelde aanpassen is Q2C nv verplicht indien de apparatuur of de systeemprogrammatuur wordt gewijzigd, de systeemprogrammatuur op de kortst mogelijke termijn aan te passen voor gebruik op de gewijzigde apparatuur / systeemprogrammatuur. Q2C nv zal deze aanpassing uiterlijk binnen de in bijlage SLA genoemde periode na het ter beschikking komen van de gewijzigde apparatuur of systeemprogrammatuur hebben voltooid.

2.6 Met betrekking tot het in artikel 2.1 sub d bedoelde Ondersteuning verplicht Q2C nv zich om zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen de in bijlage SLA vermelde periode, na het indienen van een verzoek om assistentie (hulp en advies) contact tot stand te brengen tussen een voldoende gekwalificeerd technisch specialist en degene die namens het Gemeentebestuur van Anderlecht het verzoek om assistentie heeft ingediend.

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C




voor de Klant

Q2C N.V.

Baron Ruzettelaan 240

8310 Assebroek (Brugge)



2.7 Het Gemeentebestuur van Anderlecht is te allen tijde gerechtigd audits uit te voeren om de overeengekomen kwaliteit van de verrichte werkzaamheden te kunnen beoordelen. Het Gemeentebestuur van Anderlecht zal deze audits slechts uitvoeren na voorafgaande melding aan de Q2C nv. Q2C nv zal door Gemeentebestuur van Anderlecht in dit kader ingeschakelde derde partij de voor de opdracht relevante informatie verstrekken. Q2C nv kan verlangen dat de derde partij vooraf verklaart zich te zullen houden aan de verplichting tot geheimhouding zoals beschreven in artikel 16. De kosten van het onderzoek komen voor rekening van het Gemeentebestuur van Anderlecht. Indien Q2C nv de conclusies van de audit betwist kan hij zijn schriftelijk bezwaar binnen 4 weken kenbaar maken aan het Gemeentebestuur van Anderlecht. Q2C nv kan vervolgens een counter audit laten uitvoeren voor eigen rekening. Indien de partijen geen overeenkomst bereiken over de uitkomst van de twee audits zal een derde audit het geschil beslechten. Kosten van deze audit worden gedeeld. Audits worden uitgevoerd door een onafhankelijke en algemeen erkende marktpartij.

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

  
voor de Klant

### Artikel 3 Wijzigingen van de overeenkomst

3.1 Het Gemeentebestuur van Anderlecht is te allen tijde gerechtigd de aard en de omvang van de door de Q2C nv op grond van de in deze overeenkomst te verrichten werkzaamheden, in redelijkheid te wijzigen, na voorafgaand overleg. Q2C nv zal binnen een overeen te komen termijn, na ontvangst van een dergelijk verzoek in een wijzigingsvoorstel schriftelijk specificeren welke gevolgen de wijzigingen hebben. Wijzigingen worden opgenomen in een aparte bijlage nadat deze door beide partijen zijn geparafeerd en gaan deel uitmaken van deze overeenkomst. Het Gemeentebestuur van Anderlecht is gerechtigd, tot 7 werkdagen na ontvangst van de specificatie, het verzoek tot wijziging alsnog in te trekken of te wijzigen. De redelijke kosten die door de Q2C nv worden gemaakt in geval van een wijzigingsverzoek komen voor rekening van de het Gemeentebestuur van Anderlecht, tenzij anders vooraf schriftelijk overeengekomen.

3.2 In geval een wijzigingsverzoek een verhoging of verlaging van de kostprijs en overige verschuldigde bedragen tot gevolg heeft zal Q2C nv het Gemeentebestuur van Anderlecht schriftelijk in kennis stellen.

### Artikel 4 Overleg en rapportage

3.1 Met betrekking tot het technisch beheer van de apparatuur en systeemprogrammatuur overeenkomstig deze overeenkomst zullen regelmatig overlegbijeenkomsten worden gehouden waaraan zowel personeel van het Gemeentebestuur van Anderlecht als personeel van de Q2C nv plaats nemen zoals afgesproken in bijlage SLA. Met betrekking tot de frequentie van het overleg en de inhoud van het overleg geldt hetgeen vermeld staat in de bijlage SLA. Er wordt maandelijks gerapporteerd over de diensten, zoals afgesproken in de bijlage SLA.

### Artikel 5 Duur en beëindiging van de overeenkomst

5.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor 3 jaar en treedt in werking op de datum dat zij door beide partijen is ondertekend.

5.2 Het Gemeentebestuur van Anderlecht is gerechtigd zonder dat enige ingebrekestelling is vereist buiten rechte deze overeenkomst te beëindigen indien:

- Q2C nv een gerechtelijk akkoord aanvraagt of wordt verleend;
- Q2C nv zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
- De onderneming van Q2C nv wordt geliquideerd;
- Q2C nv zijn huidige onderneming staakt dan wel op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Q2C nv beslag wordt gelegd.

### Artikel 6 Overdracht

6.1 Bij beëindiging en ontbinding van de overeenkomst verplicht Q2C nv zich alle medewerking te verlenen aan overdracht van kennis over de verrichte diensten aan het Gemeentebestuur van Anderlecht en/of aan een derde. Q2C nv zal hiertoe personeel beschikbaar houden voor een periode van 3 maanden.

6.2 In geval van beëindiging en ontbinding van de overeenkomst om welke reden dan ook verplicht Q2C nv zich alle rapporten, tekeningen schema's, functionele en technische ontwerpen, alsmede alle overige documentatie welke door Q2C nv zijn gebruikt op eerste verzoek van het Gemeentebestuur van Anderlecht ter beschikking te stellen en voor zover nodig in eigendom over te dragen.

6.3 Kosten die voortvloeien uit de overdracht zijn voor rekening van het Gemeentebestuur van Anderlecht.

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

voor de Klant

## Artikel 7 Plaats van het verrichten van de werkzaamheden

7.1 Onderhoud wordt in beginsel uitgevoerd vanuit de kantoren van Q2C nv uitgezonderd indien de interventie een verplaatsing naar de locaties van het Gemeentebestuur van Anderlecht noodzaakt. Deze keuze wordt autonoom door Q2C nv genomen om te komen tot een oplossing binnen de gestelde voorwaarden. In bijlage A1 is een verdere uitwerking opgenomen van de locaties van onderhoud.

~~7.2 Indien de werkzaamheden, met betrekking tot het onderhoud, bij het Gemeentebestuur van Anderlecht worden verricht, dan zal deze zorg dragen voor de inrichting van de werkplekken voor gebruik door Q2C nv aangeduid personeel. Het Gemeentebestuur van Anderlecht is gerechtigd de plaats waar de werkzaamheden dienen te worden verricht te wijzigen, mits hiervan binnen redelijke termijn voor de aanvang van die werkzaamheden kennis wordt gegeven aan de Q2C nv. Indien de wijziging van deze plaats voor Q2C nv leidt tot aantoonbaar hogere kosten en/of vertragingen, is Q2C nv gerechtigd een vergoeding van deze kosten aan te rekenen c.q. wijziging van de planning door te voeren.~~

7.3 Partijen verplichten zich het personeel van de andere partij toegang te verlenen tot de plaats, waar de werkzaamheden voortvloeiend uit de overeenkomst dienen te worden verricht, alsmede dit personeel in staat te stellen de werkzaamheden onder de bij die partij gebruikelijke arbeidsomstandigheden te laten verrichten.

7.4 Indien en voor zover de uitvoering van de overeenkomst op enigerlei wijze hinder kan veroorzaken voor wat betreft werkzaamheden van derden, waaronder mede begrepen werkzaamheden van het Gemeentebestuur van Anderlecht op de locatie en/of het gebruik van aanwezige goederen doch niet beperkt tot computerinstallaties, zal Q2C nv hiervan melding doen aan het Gemeentebestuur van Anderlecht. Q2C nv zal dan zijn werkzaamheden verrichten met inachtneming van de door het Gemeentebestuur van Anderlecht gegeven aanwijzingen.

7.5 Onderhoud kan uitgevoerd worden d.m.v. diagnose en herstel op afstand. Partijen zullen hiertoe zelf procedures opstellen ten aanzien van het tot stand brengen van verbindingen en de beveiliging, alsmede de consequenties voor het gebruik van de apparatuur en de systeemprogrammatuur. Deze procedures worden toegevoegd aan de SLA.

## Artikel 8 Afhandeling gebreken

8.1 Aan ieder geconstateerd gebrek wordt een prioriteitscode toegekend. Prioriteitscode, reactietijden en hersteltijden zijn gespecificeerd in de bijlage SLA.

8.2 Aan de hand van deze prioriteitscode worden door Q2C nv de daarbij behorende activiteiten uitgevoerd, conform het schema in de bijlage SLA.

8.3 Schriftelijke bevestiging van het gemelde gebrek dient te allen tijde plaats te vinden. Q2C nv informeert over de ondernomen acties tot herstel, aard van gebrek en oorzaak van het gebrek, schriftelijk terug aan Gemeentebestuur van Anderlecht conform hetgeen afgesproken in de bijlage SLA.

## Artikel 9 Garantie

9.1 Q2C nv garandeert gedurende de contractperiode dat de door of namens hem te verlenen diensten zullen voldoen aan de overeengekomen kwalificaties zoals opgenomen in de bijlage SLA bij deze overeenkomst.

9.2 In geval Q2C nv, ook na schriftelijke ingebrekestelling door het Gemeentebestuur van Anderlecht houdende een redelijke termijn, niet meer voldoet aan zijn verplichtingen tot nakoming van één of meer van de garantieverplichtingen genoemd in artikel 9.1, is het Gemeentebestuur van Anderlecht onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim op kosten van Q2C nv hetzij zelf, hetzij door derden tegen marktconforme tarieven te doen verhelpen. Q2C nv is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en op eerste verzoek alle benodigde informatie te verstrekken.

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

voor de Klant



## Artikel 10 Aansprakelijkheid

10.1 Indien één der partijen toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen uit deze overeenkomst, zal de andere partij hem deswege schriftelijk in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichting reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling omvat een redelijke termijn om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.

10.2 De partij die toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden c.q. te lijden schade inclusief gevolgschade met inachtneming van de voorwaarden in 10.3 – 10.5 gespecificeerd.

10.3 Onder directe schade wordt verstaan:

- Schade aan systeemprogrammatuur, apparatuur, voorzieningen voor datacommunicatie, gegevensbestanden, waaronder wordt verstaan materiële schade, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid.
- Kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, systeemprogrammatuur, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;

10.4 De opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen:

- In geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolg van dood of letsel; en/of
- Indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van partijen en/of diens personeel;

10.5 Indien Q2C nv er niet in slaagt om binnen de tijdspannes, opgenomen in bijlage A3, actie te ondernemen, zal deze de verantwoordelijkheid dragen en de hieruit voortvloeiende kosten op zich nemen.

De bepaling van de kosten zullen in onderling overleg tussen beide partijen overeen gekomen worden als deze situatie zich voordoet.

Met uitzondering van :

- Overmacht (Brand, waterschade, ...)
- Het niet plaatsen van de nodige media voor het nemen van back-ups (verantwoordelijkheid van de klant)
- Oorzaak afkomstig van software en/of hardware van derden
- Levering van verbruiksgoederen (papier, batterijen ...)
- Problemen met leveringen (staking leverancier, transporteur enz ...)
- Indien anders overeengekomen

## Artikel 11 Tarieven

11.1 Dit contract voorziet in een vaste prijs geldig voor 3 jaar voor alle vermelde producten en diensten.

11.2 Q2C nv kan bepaalde extra diensten factureren indien deze het voorwerp uitmaken van een vraag tot aanpassing volgens specifieke noden.

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

voor de Klant

Q2C N.V.

Baron Ruzettelaan 240  
8310 Assebroek (Brugge)

**Q2C**

## Artikel 12 Facturatie

12.1 Het facturatie schema is opgenomen in de bijlage A2

12.2 Q2C nv zal in geval van nacalculatie de uit hoofde van deze overeenkomst te vergoeden bedragen maandelijks factureren. De facturen zullen vergezeld zijn van een specificatie, door het Gemeentebestuur van Anderlecht geaccordeerde, met, indien van toepassing een opgave van het aantal werkuren, welke in de betreffende maand werd besteed.

12.3 Indien het Gemeentebestuur van Anderlecht de betreffende factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van de in bijlage A2 opgenomen termijn heeft voldaan, is hij van rechtswege een rentevergoeding over het aan de Q2C nv toekomende bedrag verschuldigd, berekend op jaarbasis, gelijk aan de maximum wettelijke rente.

12.4 Het Gemeentebestuur van Anderlecht is ingeval van twijfel aan de juistheid van een door Q2C nv verzonden factuur gerechtigd deze door een in onderling overleg aan te wijzen accountant op inhoudelijke juistheid te laten controleren. De accountant zal zijn rapport zo spoedig mogelijk aan beide partijen voorleggen. Het Gemeentebestuur van Anderlecht is gerechtigd betaling, uitsluitend van het betwiste deel, op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van het Gemeentebestuur van Anderlecht, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur significant onjuist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van de Q2C nv.

12.5 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door het Gemeentebestuur van Anderlecht of niet-betaling door het Gemeentebestuur van Anderlecht van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Q2C nv niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen mits de bezwaren tegen een onjuiste factuur dan wel ondeugdelijke prestatie binnen een redelijke termijn schriftelijk bij de Q2C nv zijn gemeld.

## Artikel 13 Meerwerk

13.1 Werkzaamheden of andere diensten die buiten de inhoud van deze overeenkomst vallen, zullen door Q2C nv uitsluitend worden verricht na daartoe van het Gemeentebestuur van Anderlecht vooraf een schriftelijke opdracht te hebben ontvangen welke opdracht gebaseerd zal zijn op een door Q2C nv uitgebrachte offerte.

13.2 Meerwerk zal door Q2C nv na voltooiing van meerwerkzaamheden apart worden gefactureerd. De aard en omvang van de verrichtte meerwerkzaamheden zullen in de facturen uitdrukkelijk worden vermeld en uitdrukkelijk worden gespecificeerd.

13.3 Een opdracht zal door Q2C nv alleen dan geaccepteerd kunnen worden indien deze opdracht gedaan is door de daartoe bevoegde contactpersoon van het Gemeentebestuur van Anderlecht.

13.4 Verplichtingen als gevolg van wijzigingen en meerwerk op deze overeenkomst, die overeengekomen zijn zullen geen langere looptijd kunnen hebben dan de einddatum van deze overeenkomst.

13.5 Alle bepalingen in deze overeenkomst zijn ook van toepassing op meerwerk tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

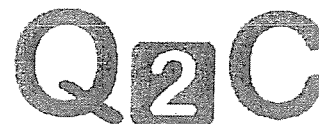
NV Q2C

  
voor de Klant

Q2C N.V.

Baron Ruzettelaan 240

8310 Assebroek (Brugge)



## Artikel 14 Overdracht rechten en verplichtingen; onderaanneming

14.1 Q2C nv beslist autonoom, bij de uitvoering van deze overeenkomst, gebruik te maken van de diensten van derden, hetzij in onderaanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van personeel.

14.2 In het geval Q2C nv voor de uitvoering van deze overeenkomst overeenkomstig het bepaalde in artikel 14.1 gebruik maakt van derden dan wel tijdelijk inhuur is Q2C nv volledig verantwoordelijk voor de in onderaanneming dan wel door tijdelijke inhuur te verrichten werkzaamheden en voor de derden zelf en zal als enige zorg dragen voor facturering hiervan.

14.3 Het Gemeentebestuur van Anderlecht machtigt de werknemers van Q2C nv zijn namens het Gemeentebestuur van Anderlecht handelend kan optreden richting de leveranciers van de ICT infrastructuur inzake de ICT infrastructuur voor zover dit nodig is voor de uitoefening van de dienstverlening en voor de duur van de overeenkomst. Kosten hieruit voortvloeiend komen voor rekening van het Gemeentebestuur van Anderlecht tenzij expliciet anders geregeld.

## Artikel 15 Overmacht

15.1 In geval van overmacht wordt de nakoming van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen door de desbetreffende partij geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake zijn gehouden. Van een geval van overmacht zal, onder overlegging van de nodige bewijsstukken schriftelijk aan de andere partij melding worden gedaan.

15.2 Overmacht ontstaat indien één der partijen verhinderd is zijn verplichtingen in deze overeenkomst na te komen als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor diens rekening komt.

15.3 Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, ziekte van personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van apparatuur of van de systeemprogrammatuur, wanprestatie van door Q2C nv ingeschakelde derden en/of liquiditeit - c.q. liquiditeitsproblemen aan de zijde van de Q2C nv.

15.4 De Partij die tekortgeschoten is in de nakoming terwijl die niet aan hem kan worden toegerekend, zal de wederpartij binnen 2 dagen op de hoogte stellen en een inschatting geven van de duur van de situatie.

## Artikel 16 Geheimhouding

16.1 Q2C nv erkent dat het bestaan en inhoud van de relatie met het Gemeentebestuur van Anderlecht, alsmede de informatie welke aan haar bekend wordt in het kader van de uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van Q2C nv, een strikt vertrouwelijk karakter dragen.

16.2 Partijen zullen op geen enkele wijze, direct, noch indirect, noch mondeling noch in geschrift, noch anderszins het bestaan, de inhoud van de relatie met wederpartij alsmede de informatie welke aan haar bekend wordt, aan derden bekend maken, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van wederpartij. Deze verplichting geldt zowel gedurende de looptijd van de overeenkomst, en beperkt zich tot 2 jaar na afloop.

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

  
voor de Klant

16.3 Ten aanzien van alle gegevens, afkomstig van het Gemeentebestuur van Anderlecht, die – in welke vorm of op welke informatiedrager dan ook – bij Q2C nv berusten of aan hem zijn verstrekt, verbindt Q2C nv zich:

- alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige berging of opslag;
- de gegevens niet te gebruiken voor enig ander dan overeengekomen doel;
- de gegevens niet langer onder zijn berusting te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen verplichtingen door Q2C nv redelijkerwijs noodzakelijk is en deze gegevens, inclusief gemaakt de kopieën onmiddellijk na volledige nakoming van genoemde verplichtingen wederom ter beschikking te stellen van het Gemeentebestuur van Anderlecht dan wel, na verkregen toestemming van het Gemeentebestuur van Anderlecht te vernietigen;
- medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door of namens het Gemeentebestuur van Anderlecht op bewaring en gebruik van gegevens.

16.4 Partijen staan er voor in, dat hun personeel, de ingeschakelde derden en / of de onderaannemers op de hoogte zijn van deze verplichting met betrekking tot geheimhouding en deze ook nakomen.

16.5 De in dit artikel genoemde verplichtingen gelden ook voor ingeschakelde derden en/of onderaannemers. Q2C nv moet geheimhouding contractueel opleggen aan ingeschakelde derden en / of onderaannemers.

### Artikel 17 Ontbinding

17.1 Buiten hetgeen elders in deze overeenkomst is bepaald is ieder der partijen gerechtigd deze overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, indien de andere partij, ook na schriftelijke ingebrekestelling stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft zijn verplichtingen uit deze overeenkomst te voldoen.

17.2 Indien deze overeenkomst wordt ontbonden op grond van het in artikel 17.1 bepaalde, is het Gemeentebestuur van Anderlecht gerechtigd, de resultaten van de door Q2C nv geleverde diensten te blijven gebruiken. Indien het Gemeentebestuur van Anderlecht gebruik maakt van deze bevoegdheid zal hij daarvoor aan Q2C nv een redelijke vergoeding voldoen.

17.3 Verplichtingen tussen partijen over en weer aangegaan, welke naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding van deze overeenkomst bestaan.

### Artikel 18 Geschillenbeslechting

18.1 Op deze overeenkomst en op alle geschillen die daar uit mochten voortvloeien of daarmee mochten samenhangen is Belgisch recht van toepassing.

18.2 Ieder geschil tussen partijen ter zake van deze overeenkomst zal bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement xyz, tenzij partijen alsnog arbitrage, bindend advies of andere vormen van alternatieve geschillenbeslechting zijn overeen gekomen.

18.3 Ter zake van geschillen, verband houdende met de uitvoering van het in deze overeenkomst bepaalde, geldt dat partijen in onderling overleg kunnen besluiten om allereerst de procedure tot verkrijging van een niet-bindend advies te volgen als omschreven in artikel 18, lid 4-6. Het hier bepaalde doet niet af aan het recht van de partij, die meent dat het onderwerp van geschil zodanig spoedeisend is, dat het verkrijgen van een niet-bindend advies niet kan worden afgewacht, zich te wenden tot de voorzieningenrechter te Brugge ten einde voorzieningen te vragen in kort geding.

18.4 In geval van een geschil zoals in artikel 18.3 bedoeld, geeft de meest gereede partij aan de andere partij schriftelijk te kennen dat er sprake is van een geschil, alsmede een opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van het geschil is.

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C



voor de Klant

18.5 Op basis van een door een contactpersoon van ieder der partijen, dan wel een andere deskundige functionaris, opgestelde probleemanalyse zullen partijen overleggen over een oplossing van het geschil. Dit overleg zal plaatsvinden in een commissie bestaande uit een functionaris van ieder der partijen, die tot ondertekening van contracten als onderhavige bevoegd is. Deze commissie wordt eventueel aangevuld met een onafhankelijke voorzitter, en zal zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen 21 kalenderdagen na dagtekening van het in artikel 18.4 bedoelde bericht een bindend advies aan partijen geven.

18.6 Indien bedoelde commissie niet of niet-tijdig tot een eensluidend advies kan komen of één der partijen geen gevolg wenst te geven aan het advies, zijn beide partijen gerechtigd het geschil alsnog te laten beslechten op de wijze als bedoeld in artikel 18.2.

18.7 Elke partij draagt van de in artikel 18.3 t/m 18.6 bedoelde procedure haar eigen kosten en de kosten van de voorzitter worden gelijkelijk verdeeld.

### Artikel 19 Slotbepalingen

19.1 Partijen verklaren zich bereid gedurende de looptijd van deze overeenkomst zomede binnen één jaar daarna, elkaars medewerkers, die nauw betrokken zijn of waren bij het verrichten van diensten uit hoofde van deze overeenkomst niet in dienst te nemen, dan wel anderszins voor zich te laten werken, zonder overleg met de andere partij.

19.2 De algemene levering- en betalingsvoorwaarden van Q2C nv dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden, daaronder begrepen door het Gemeentebestuur van Anderlecht gehanteerde voorwaarden ter zake van koop en huur van apparatuur en systeemprogrammatuur, zijn niet van toepassing.

19.3 Beide partijen zullen een contactpersoon en een vervangend contactpersoon aanwijzen, die de contacten over de wijze van uitvoering van deze overeenkomst zullen onderhouden. Tenzij door de ene partij uitdrukkelijk schriftelijk aan de andere partij van het tegendeel mededeling wordt gedaan, zijn deze contactpersonen bevoegd de partij die hen heeft aangewezen in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst te vertegenwoordigen en te binden. Zie de SLA hoofdstuk 5.

19.4 Mondelinge mededelingen, toezeggingen, afspraken zijn slechts geldig voor zover deze zijn bevestigd door ter zake bevoegde vertegenwoordigers van partijen. Wijzigingen op deze overeenkomst zijn geldig voor zover overeengekomen en door beide partijen getekend.

19.5 De gehele of gedeeltelijke ongeldigheid van een of meer bepalingen van deze overeenkomst brengt niet de nietigheid of vernietigbaarheid van de gehele overeenkomst met zich mee. Voor zover de bedoelde ongeldigheid betrekking heeft op een wezenlijk onderdeel van de relatie tussen partijen, zullen partijen in onderling overleg vast stellen welke wijzigingen in de overeenkomst noodzakelijk uit die ongeldigheid voortvloeien, waarbij zoveel mogelijk aansluiting zal worden gezocht bij de bedoeling van partijen zoals die uit deze overeenkomst blijkt.

19.6 Wanneer zich bij de uitvoering van de Overeenkomst omstandigheden voordoen waarin de Overeenkomst niet voorziet, zullen partijen in gezamenlijk overleg trachten een oplossing te vinden welke past in de geest van de overeenkomst en naar redelijkheid en billijkheid aan de belangen van partijen zoveel mogelijk recht doet.

19.7 Deze overeenkomst kan worden aangehaald als "Overeenkomst tot onderhoud en beheer".

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C



voor de Klant

### Artikel 21 bijlagen

21.1 De bijlagen zijn –mits geparafeerd door beide partijen- onlosmakelijk verbonden met het contract.

21.2 De volgende bijlagen behoren tot het contract

- bijlage A1 Locaties
- bijlage A2 Factureringschema
- ~~bijlage A3 Interventie periodes~~
- bijlage A4 Tarieven van werkuren en verplaatsingen
- bijlage A5 SLA
- bijlage A6 ICT infrastructuur in onderhoud

### Slotbepaling

Aldus in 2 voud opgemaakt en getekend, te

op 19/07/2010.

Handtekening

Handtekening

Q2C nv

namens het Gemeentebestuur van Anderlecht

EDDY VANDERPUTTE  
Afgewandigd bevoegd

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV.Q2C

voor de Klant

Q2C N.V.

Baron Ruzettelaan 240  
8310 Assebroek (Brugge)



## Bijlagen

### Bijlage A1 Locaties

Lijst waar het ICT beheer plaatsvindt.

Tabel 1 Locatie van de werkzaamheden

Nr	Naam	Adres	Postcode	Plaats
1	Parkeercel Anderlecht	Avenue Joseph Wybranlaan 45	1070	ANDERLECHT

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

  
voor de Klant

Q2C N.V.

Baron Ruzettelaan 240  
8310 Assebroek (Brugge)



**Bijlage A2 Facturatie schema**

Factuur 1: 1/7/2010 periode 1 jaar

Indien het contract verlengd wordt zal de facturatie op jaarbasis gebeuren volgens de modaliteiten bepaald in de offerte LD/20100428/0002 van 28 april 2010.

~~Factuur 2: 1/7/2012 periode 1 jaar (indien verlenging)~~

Factuur 3: 1/7/2013 periode 1 jaar (indien verlenging)

Enz.

De facturen zijn betaalbaar op 50 dagen

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

  
voor de Klant



### Bijlage A3 Interventie Periodes

Bij melding van een defect of probleem zal een ticket aangemaakt worden in RITS binnen de 4 werkuren. Een melding hiervan zal doorgestuurd worden naar de aanvrager(s).

#### Hardware

- o ~~Kritisch : Interventie binnen dag + 1 werkdag~~
  - Vanaf dat de apparatuur niet meer functioneert. Indien vastgesteld wordt dat het defect niet door onze diensten kan hersteld worden zal een vervangingstoestel geleverd worden dag+1 met identieke functionaliteiten als het defecte toestel. Dit vervangt het defecte toestel in afwachting van de herstelling.
  - Installeren kritische software updates.
- o Hoog: Interventie binnen dag + 2 werkdagen
  - Vanaf dat de apparatuur op regelmatige tijdstippen onderbrekingen of haperingen vertoont.
- o Gemiddeld: Interventie binnen 2 weken
  - Installeren van niet kritische hardware updates
  - Implementeren van niet kritische software updates
- o Laag: Interventie binnen 1 maand
  - Installeren van niet kritische hardware updates en vernieuwingen
  - Implementeren van niet kritische software updates en vernieuwingen
- o Toekomst: Interventie niet gegarandeerd of gevraagd
  - Vraag voor aanpassingen en/of uitbreidingen die niet kritisch zijn en geen noodzaak zijn om op een normale wijze verder te functioneren

#### Software

- o Kritisch : Interventie binnen de 8 werkuren
  - Van zodra de toepassing Q2C de volledige werking blokkeert.
  - Installeren kritische software updates.
- o Hoog: Interventie binnen dag + 1 werkdag
  - Vanaf dat de toepassing Q2C op regelmatige tijdstippen onderbrekingen of haperingen vertoont.
- o Gemiddeld: Interventie binnen 5 werkdagen
  - Oplossen van niet-blokkerende fouten
- o Laag: Interventie binnen 1 maand
  - Installeren van niet kritische software updates en vernieuwingen
- o Toekomst: Interventie niet gegarandeerd of gevraagd
  - Vraag voor aanpassingen en/of uitbreidingen die niet kritisch zijn en geen noodzaak zijn om op een normale wijze verder te functioneren

#### Interventie-aanvragen en rapportering

Q2C NV stelt een beveiligde internet toegankelijke toepassing ter beschikking van de klant: RITS. Via dit systeem zal de klant interventie-aanvragen kunnen doen en rapporteert Q2C NV welke stappen zullen ondernomen worden en wat er uitgevoerd werd. De aanvraag blijft actief zolang de klant deze laat openstaan. Deze toepassing wordt door Q2C NV ontwikkeld en onderhouden en op één van onze servers gehost. Indien het IT-netwerk van de klant toelaat dat Q2C NV de servers en de client-pc's kan bereiken en overnemen, zal een snellere en efficiëntere service gegarandeerd zijn. Q2C NV voorziet hiervoor in de software modules LogMeIn en MCC (Mobile Control Center). Deze kosten zitten vervat in dit contract.

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

  
voor de Klant

Q2C N.V.

Baron Ruzettelaan 240  
8310 Assebroek (Brugge)



RITS biedt eveneens een rapportering van de interventies, de statussen en de gerealiseerde oplossingen. De frequentie van de rapportering is vrij te bepalen door de klant daar hij zelf beschikt over de nodige toegang tot RITS.

#### **Overleg en opvolging**

De klant kan steeds in overleg met onze diensten een aanvraag overmaken voor overleg en opvolging indien er hiertoe grondige en/of dringende redenen zijn. In onderling akkoord worden datum en plaats afgesproken.

#### **Telefonische assistentie tijdens de kantooruren**

Tijdens de kantooruren kan u ons steeds bereiken op het algemeen telefoonnummer 050 35 29 99 of via mail naar [support@q2c.be](mailto:support@q2c.be) of via fax op 050 37 33 60. Van de personen die ter plaatse het onderhoud doen worden telkens het gsm nummer gemeld. Zij zijn tijdens de kantooruren eveneens bereikbaar.

#### **Herstelwerkzaamheden op verzoek (op alternatieve tijden; WE, 's avonds)**

Interventies buiten de kantooruren en buiten de weekdagen worden ofwel afgesproken in een project, of worden aan 150% aangerekend volgens de standaard modaliteiten.

#### **Service garantie**

Interventies worden steeds uitgevoerd tijdens de kantooruren: van maandag t.e.m. vrijdag, uitgezonderd feestdagen, van 9u00 tot 17u30. Alle andere interventietijden vallen buiten de normale kantooruren.

Er is een permanentie van onze diensten vanaf 8u30 waarbij in kritische gevallen blokkerende problemen reeds kunnen aangevat worden.

Een melding kan altijd doorgegeven worden per mail en/of gsm van de verantwoordelijke technische medewerkers zodat een dringende melding reeds voor de kantooruren kan aangevat worden. Dit houdt echter geen garantie in maar geldt de regel van de "beste inspanning".

#### **Modaliteiten Parkeercel – ICT dienst van het Gemeentebestuur van Anderlecht**

- De "Parkeercel" meldt incidenten/aanvragen aan via telefoon, mail of het RITS systeem, bij Q2C nv.
- Een ticketnummer wordt aan de cel gestuurd via mail en in CC naar de ICT dienst van het Gemeentebestuur van Anderlecht (ter info).
- De ICT dienst van het Gemeentebestuur van Anderlecht neemt akte van deze melding (zij worden niet verondersteld om hierop te reageren)
- De "Pakeercel" meldt klachten aan via mail bij de ICT dienst of via telefoon.
- De afgesproken SLA-tijden (interventie periodes) zijn hierop van toepassing.
- Q2C nv meldt incidenten / aanvragen aan via telefoon bij de dienst ICT van het Gemeentebestuur van Anderlecht.
- Onderlinge communicatie tussen technische specialisten moet niet op de ICT dienst van het Gemeentebestuur van Anderlecht toekomen.
- Klachten of opmerkingen kan Q2C nv via mailen naar de ICT dienst van het Gemeentebestuur van Anderlecht maken.
- De maandelijkse rapportage (SLR) zal Q2C nv naar de ICT dienst van het Gemeentebestuur van Anderlecht sturen in PDF formaat of kan door het Gemeentebestuur van Anderlecht zelf opgevraagd worden via RITS.
- Minimaal zal hierin: al de klachten met uitleg, het aantal tickets, het type incident, de doorlooptijden en de SLA resultaten, opgenomen worden.
- De openingsuren bij de ICT dienst van het Gemeentebestuur van Anderlecht zijn mee te delen.

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

  
voor de Klant

Q2C N.V.

Baron Ruzettelaan 240  
8310 Assebroek (Brugge)



#### Bijlage A4 Tarieven van werkuren en verplaatsingen

De tarieven worden ieder jaar op 1 januari aangepast volgens de gezondheidsindex basis 2004=100 of geactualiseerd volgens de nieuwe geldende tarieven.

De tarieven voor 2010 zijn de volgende

Systems Engineer (installatie, opleiding en bijstand) per uur	€ 68,00
Software Engineer (ontwikkeling) per uur	€ 80,00
Software Analyst per uur	€ 95,00

Verplaatsing Zone 0 ( tot 3 km)	€ 10,00
Verplaatsing Zone 1 ( tot 10 km)	€ 20,00
Verplaatsing Zone 2 ( meer dan 10 km tot 25 km)	€ 40,00
Verplaatsing Zone 3 ( meer dan 25 km tot 50 km)	€ 60,00
Verplaatsing Zone 4 ( meer dan 50 km tot 100 km)	€ 80,00
Verplaatsing Zone 5 ( meer dan 100 km tot 200 km)	€ 100,00
Verplaatsing Zone 6 ( meer dan 200 km tot 350 km):	€ 125,00

De verplaatsingen zijn heen en terug inbegrepen vanaf onze burelen Baron Ruzettelaan 240 te 8310 Assebroek.

#### Werkdagen:

Maandag 09:00 tot 17:30  
Dinsdag 09:00 tot 17:30  
Woensdag 09:00 tot 17:30  
Donderdag 09:00 tot 17:30  
Vrijdag 09:00 tot 17:30

#### Permanentie:

Tijdens de werkuren

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

  
voor de Klant

**Bijlage A5 Standaardconfiguratie en software modules**

Volgnr	Naam	Aantal Lic.	Plaatsing	Locatie
1	Q2C 5.10 Gebruikerslicentie Tijdsregistratie beheer	1	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
2	Q2C 5.15 Licentie Tijdsregistratie - registratiepunt	1	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
3	Q2C 5.20 Gebruikerslicentie Personeelsplanning	1	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
4	Q2C 0.60 Basislicentie Parkeerbeheer Openbare Weg PDA	10	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
5	Q2C 6.10 Gebruikerslicentie Parkeerbeheer Openbare Weg – Beheer dossier. Retributiebonnen	7	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
6	Q2C 6.21 Gebruikerslicentie Parkeerbeheer Openbare Weg - Bewonerskaarten, abonnementen en vergunningen. Uitgebreide versie	7	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
7	Q2C 7.10 Gebruikerslicentie Financieel beheer - Financiële opvolging via kassa, proton, bancontact enz	3	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
8	Q2C 7.20 Gebruikerslicentie Financieel beheer – Elektronische betalingen CODA	3	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
9	Q2C 7.30 Gebruikerslicentie Financieel beheer - Aanmaningen	3	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
10	Q2C 6.30 Licentie handcomputers Parkeerbeheer Openbare Weg Basis	10	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
11	Q2C 6.31 Licentie handcomputers Parkeerbeheer Openbare Weg SMS controle module	10	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
12	Q2C 6.32 Licentie handcomputers Parkeerbeheer Openbare Weg Fotomodule	10	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
13	Q2C 6.34 Licentie handcomputers Parkeerbeheer Openbare Weg GPS module	10	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C


 voor de Klant

Q2C N.V.

Baron Ruzettelaan 240  
8310 Assebroek (Brugge)



**Bijlage A6 ICT infrastructuur in onderhoud**

**IKON PDA Psion Teklogix**

Volgnr	Naam	Serienummer	Plaatsing	Locatie
1	IKO168	CH0CUA170128	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
2	IKO169	CH0CUA170133	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
3	IKO170	CH0CUA170135	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
4	IKO171	CH0CUA170139	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
5	IKO172	CH0CUA170141	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
6	IKO173	CH0CUA170142	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
7	IKO174	CH0CUA170144	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
8	IKO175	CH0CUA170149	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
9	IKO176	CH0CUA170152	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
10	IKO177	CH0CUA170154	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht

**Quad Cradle Psion Teklogix CH4004**

Volgnr	Naam	Serienummer	Plaatsing	Locatie
1	IQC036	C0257413	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
2	IQC037	C0257446	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
3	IQC038	C0257449	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht

**Mobile printer Zebra MZ320**

Volgnr	Naam	Serienummer	Plaatsing	Locatie
1	PRI174	XXXX10-03-0284	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
2	PRI175	XXXX10-03-0565	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
3	PRI176	XXXX10-03-0510	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
4	PRI177	XXXX10-03-0501	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
5	PRI178	XXXX10-03-0518	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
6	PRI179	XXXX10-10-1099	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
7	PRI180	XXXX10-10-1051	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
8	PRI201	XXXX10-15-0043	18/06/2010	Parkeercel Anderlecht
9	PRI202	XXXX10-15-0063	18/06/2010	Parkeercel Anderlecht
10	PRI203	XXXX10-15-0070	18/06/2010	Parkeercel Anderlecht

**Powerstation Zebra MZx20**

Volgnr	Naam	Serienummer	Plaatsing	Locatie
1	IQC036	C0257413	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
2	IQC037	C0257446	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht
3	IQC038	C0257449	2/06/2010	Parkeercel Anderlecht

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

  
voor de Klant

Q2C N.V.

Baron Ruzettelaan 240

8310 Assebroek (Brugge)



**HP Server, Tape streamer, APC UPS**

Naam	Serienummer	Plaatsing	Locatie
HP ProLiant DL180 G6	CZJ01908DH	9/06/2010	Parkeercel Anderlecht
HP Ultrium 920 SAS TV Drive	HU10926ELK	9/06/2010	Parkeercel Anderlecht
APC Smart-UPS SC 1000VA 230V	S5S1004T78467	9/06/2010	Parkeercel Anderlecht

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

voor de Klant