



OVEREENKOMST TOT MEDEDELING VAN GEGEVENS
tussen
de gemeente Middelkerke (0207485 668)
en
het Directoraat-generaal Mobiliteit en Verkeersveiligheid
van de Federale Overheidsdienst (FOD) Mobiliteit en Vervoer

1. KADER EN VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST

Identificatie van houders van een nummerplaat die steden en gemeenten, hun privéconcessiehouders en de autonome gemeentebedrijven een parkeerretributie, -belasting of -geld schuldig zijn.

Deze overeenkomst bepaalt de regels voor de mededeling van gegevens uit het bestand van de DIV aan de gemeente Middelkerke op grond van haar verbintenisverklaring om de voorwaarden van de eenmalige machtiging nr. 12/2009 van het bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer (CBPL) opgerichte Sectoraal Comité voor de Federale Overheid (SCFO) betreffende het toezicht over de elektronische gegevensstromen na te leven.

Opmerkenswaard is dat punt 27 (proportionaliteitsbeginsel) van voornoemde eenmalige machtiging nr. 12/2009 bepaalt: "Wanneer de identificatie van de gebruiker noodzakelijk blijkt te zijn, kunnen bij de DIV enkel die gegevens worden opgevraagd die, uitgaande van het nagestreefde doeleinde (zie art. 4, § 1, 3° van de Wet Persoonlijke Levenssfeer), ter zake dienend, toereikend en niet overmatig zijn, namelijk de nominatieve gegevens (naam, voornaam) en adres van de houder van de nummerplaat van het voertuig dat parkeergeld schuldig is".

2. VERANTWOORDELIJEN VOOR DE VERWERKING

In de zin van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn de verantwoordelijken voor de verwerking:

a) De Directie Inschrijving van Voertuigen (DIV), die deel uitmaakt van het Directoraat-generaal Mobiliteit en Verkeersveiligheid van de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer (ondernemingsnummer 0308357852), met zetel in het City Atrium, Vooruitgangstraat 56 te 1210 Brussel (Sint-Joost-ten-Node) en vertegenwoordigd door de heer Jean-Paul GAILLY, Directeur-generaal Mobiliteit en Verkeersveiligheid.

De DIV handelt als verantwoordelijke voor de verwerking, met name als openbaar bestuur dat gegevens van zijn repertorium van de voertuigen verzamelt en meedeelt.

b) De gemeente Middelkerke, waarvan de administratieve zetel gevestigd is te, Spermaliestraat 1, 8430 Middelkerke, vertegenwoordigd door de heer Pierre Ryckewaert, Wnd. secretaris en de heer Michel Landuyt, Burgemeester. De gemeente Middelkerke handelt als verantwoordelijke voor de verwerking, met name als openbaar bestuur dat gegevens van de DIV ontvangt en verwerkt in de zin van deze overeenkomst.

De DIV en de gemeente Middelkerke handelen derhalve als verantwoordelijken

voor de verwerking, als openbare besturen die het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens bepalen (artikel 1, § 4, van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer).

3. VERSTREKKER EN ONTVANGER VAN DE GEGEVENS

De verstrekker van de gegevens is de DIV, beter geïdentificeerd in punt 2.a hiervoor, en de ontvanger van de gegevens is de gemeente Middelkerke, beter geïdentificeerd in punt 2.b hiervoor en hierna als "ontvanger" aangeduid.

4. DOOR HET SECTORAAL COMITÉ VOOR DE FEDERALE OVERHEID (SCFO) GOEDGEKEURDE DOEL(EN)

Onder voorbehoud van de in de machtiging van het SCFO vermelde eventuele voorwaarden is het door het SCFO voor het gebruik van de gegevens van de DIV toegestane doel van de ontvanger het volgende:

→ Tegen verzending naar het SCFO van een schriftelijke en ondertekende verbintenisverklaring waarin hij zich ertoe verbindt de voorwaarden van de in punt 1 van deze overeenkomst genoemde beraadslaging FO nr. 12/2009 na te leven, krijgt de ontvanger de identificatiegegevens van de houders van een nummerplaat die parkeerretributie, -belasting of -geld schuldig zijn.

Ieder ander, door het Sectoraal Comité voor de Federale Overheid niet formeel goedgekeurd doel wordt niet als legitiem gebruiksdoel beschouwd.

5. MEEGEDEELDE GEGEVENS EN UITVOERINGSMODALITEITEN

Zie de machtiging nr 12/2009 (1 oktober 2009) van de SCFO, opgericht binnen de CBPL en de Web service vermeld op de website van de FOD Mobiliteit en Vervoer, namelijk www.mobilit.fgov.be > DIV > Mededeling van gegevens aan derden.

6. VERWERKING

a) Indien de verwerking wordt toevertrouwd aan een verwerker, bijvoorbeeld een ICT-dienst, moet de verantwoordelijke voor de verwerking, en in voorkomend geval zijn vertegenwoordiger in België:

1° een verwerker kiezen die voldoende waarborgen biedt ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerking;

2° toezien op de naleving van die maatregelen, met name door ze vast te leggen in contractuele bepalingen;

3° de aansprakelijkheid van de verwerker ten aanzien van de verantwoordelijke voor de verwerking vaststellen in de overeenkomst;

4° met de verwerker overeenkomen dat de verwerker slechts handelt in opdracht van de verantwoordelijke voor de verwerking en dat de verwerker is gebonden door dezelfde verplichtingen als die waartoe de verantwoordelijke voor de verwerking met toepassing van de bepalingen van punt c hierna is gehouden;

5° in een geschrift of op een elektronische drager de in 3° en 4° bedoelde elementen van de overeenkomst met betrekking tot de bescherming van de gegevens en de eisen met betrekking tot de maatregelen bedoeld in de bepalingen van punt c hierna vaststellen.

b) Indien de ontvanger een verwerker kiest, moet daarvoor dus een contract worden opgesteld en moet een kopie daarvan worden overgezonden aan de verstrekker (de DIV); dit contract maakt wezenlijk deel uit van deze overeenkomst.

De door de ontvanger gekozen verwerker moet de bepalingen van de wet van

8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer op alle punten in acht nemen.

- c) Eenieder die handelt onder het gezag van de verantwoordelijke voor de verwerking of van de verwerker alsmede de verwerker zelf, die toegang heeft tot persoonsgegevens, mag deze slechts in opdracht van de verantwoordelijke voor de verwerking verwerken, behoudens op grond van een verplichting door of krachtens een wet, een decreet of een ordonnantie.
- d) Bij gebrek aan opdrachten vanwege de verantwoordelijke voor de verwerking of buiten een verplichting door of krachtens een wet, een decreet of een ordonnantie moet de verwerker afzien van de verwerking van persoonsgegevens en mag hij geen enkel initiatief terzake nemen.
- e) Ingrijpende wijzigingen door de ontvanger in de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerking, bijvoorbeeld, en niet exhaustief, andere informatica of een andere verwerker, moeten aan de verstrekker (de DIV) worden gemeld.

7. EVENTUELE BEPERKINGEN

Op de in de artikelen 10 en 12 van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer bepaalde voorwaarden is de betrokkene bij een verwerking van zijn persoonsgegevens gerechtigd zijn gegevens in te zien en te laten verbeteren. Op diezelfde voorwaarden is hij eveneens gerechtigd tot het laten verwijderen of tot het verbieden van de aanwending van de persoonsgegevens die gelet op het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn, of waarvan de registratie, de mededeling of de bewaring verboden zijn, of die na verloop van de toegestane duur zijn bewaard.

In de praktijk kan de betrokkene, mits hij zijn identiteit bewijst en op basis van een door hem gedagtekend en ondertekend verzoek, bij de ontvanger (waarvan het adres in punt 2.b van deze overeenkomst wordt vermeld) kosteloos de mededeling van de hem betreffende gegevens verkrijgen, alsook de verbetering van onvolledige, onjuiste of overmatige gegevens. Dit verzoek kan ook per e-mail worden verricht op het volgende adres: parkeershop@middelkerke.be.

De ontvanger als zodanig moet de betrokkene ten minste de volgende informatie verstrekken, behalve indien laatstgenoemde daarvan reeds op de hoogte is:

- a) De volledige gegevens van de administratieve zetel van de ontvanger en, in voorkomend geval, de naam en het adres van zijn vertegenwoordiger.
- b) De doeleinden van de verwerking.
- c) Het bestaan van een recht om zich op verzoek en kosteloos tegen de voorgenomen verwerking van hem betreffende persoonsgegevens te verzetten, indien de verwerking verricht wordt met het oog op direct marketing; in dit geval dient de betrokkene in kennis te worden gesteld vooraleer de persoonsgegevens voor de eerste keer aan een derde worden verstrekt of voor rekening van derden worden gebruikt voor direct marketing.
- d) Andere bijkomende informatie, met name:
 - de betrokken gegevenscategorieën;
 - de ontvangers of de categorieën ontvangers;
 - het bestaan van een recht op toegang en op verbetering van de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben, behalve indien die verdere informatie, met inachtneming van de specifieke omstandigheden waaronder de gegevens verwerkt worden, niet nodig is om tegenover de betrokkene een eerlijke verwerking te waarborgen.

- e) Het bestaan van dit protocolakkoord.

Het Openbaar register van de verwerkingen van persoonsgegevens kan worden ingezien bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer (CBPL), Hoogstraat 139 te 1000 Brussel.

8. **NORMATIEVE GRONDSLAG**

- a) Voor de DIV:
- Wet van 16 maart 1968 betreffende de Politie over het Wegverkeer.
 - Artikel 6 van het koninklijk besluit van 20 juli 2001 betreffende de inschrijving van voertuigen en het krachtens dit koninklijk besluit aangelegde repertorium.
- b) Voor de ontvanger:
- Decreet van 16 mei 2008 betreffende de aanvullende reglementen op het wegverkeer en de plaatsing en bekostiging van de verkeerstekens.

9. **VOORWAARDEN VAN DE OVEREENKOMST**

- a) Met de ondertekening van deze overeenkomst verbindt elk van de partijen zich tot inachtneming van de voorwaarden en modaliteiten in de overeenkomst en haar eventuele bijlagen, met name de periode gedurende welke de van de DIV ontvangen persoonsgegevens worden bewaard, zijnde niet langer dan noodzakelijk voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verkregen of verder worden verwerkt.
- b) Een aanvraag waarin het kader en het voorwerp van een verwerking van persoonsgegevens worden vastgesteld, moet vooraf worden gericht aan het Sectoraal Comité voor de Federale Overheid (SCFO). Vooraleer dit laatste zijn machtiging verleent, gaat het na of de voorgenomen mededeling van gegevens in overeenstemming is met de wettelijke en reglementaire bepalingen. Alleen op die voorwaarde kan de DIV een overeenkomst tot mededeling van gegevens sluiten met de aanvrager. De machtiging van het Sectoraal Comité voor de Federale Overheid en de eventuele voorwaarden maken wezenlijk deel van de overeenkomst uit, in de vorm van een schriftelijke bijlage. De DIV behoudt zich het recht voor rechtstreeks bij dit sectoraal comité bevestiging van deze machtiging te vragen vóór de inwerkingtreding van de overeenkomst. Deze bepaling is een conditio sine qua non voor het sluiten van een overeenkomst tot mededeling van persoonsgegevens tussen de verstrekker, zijnde de DIV, en een potentiële ontvanger.

10. **WIJZIGINGEN VAN DE OVEREENKOMST**

Wijzigingen in de tekst en het principe van deze overeenkomst moeten verplicht deel uitmaken van een nieuwe schriftelijke, door beide partijen goedgekeurde en ondertekende overeenkomst.

11. **CONTACTPUNTEN**

- a) Voor de ontvanger: parkeershop@middelkerke.be
- b) Voor de DIV: help.div@mobiliteit.fgov.be
- c) Voor ICT: parking.div@mobiliteit.fgov.be

12. **GEBRUIK EN BEVEILIGING VAN DE GEGEVENS**

- a) De ontvanger is verplicht om alle nodige voorzorgsmaatregelen te nemen om de veiligheid van de ontvangen gegevens te waarborgen en is daar ingevolge de bepalingen in deze overeenkomst verantwoordelijk voor. De ontvanger kan zich laten bijstaan door een informatieveiligheidsadviseur, verantwoordelijk voor de

uitvoering van het veiligheidsbeleid van de ontvanger, hetzij intern of bij een gespecialiseerde derde, met name aangeduid daar deze persoon normaal het eerste contact zal zijn bij problemen.

Deze veiligheidadviseur kan ook op sectorniveau worden gekozen voor meerdere ontvangers.

- b) Met de ondertekening van deze overeenkomst is de ontvanger zeker dat de netwerken waarmee de bij de verwerking van persoonsgegevens betrokken voorzieningen in verbinding staan, de vertrouwelijkheid en de integriteit van die persoonsgegevens waarborgen.
- c) Elk gebruik van de ontvangen gegevens anders dan in deze overeenkomst bepaald is strikt verboden en heeft zonder meer de nietigverklaring van deze overeenkomst tot gevolg, overeenkomstig punt 14 (nietigheidsclausule – sanctie).
- d) De Directie Inschrijving van Voertuigen (DIV) behoudt zich het recht tot audits en steekproeven voor, zo nodig bij de betrokkenen bij de verwerking van persoonsgegevens maar ook bij de ontvanger, om te controleren of deze laatste zijn verbintenissen volgens deze overeenkomst nakomt.
- e) De ontvanger van de gegevens verbindt zich als zodanig ertoe te allen tijde inzage-recht te verlenen aan de DIV, de CBPL en het SCFO, alsook aan hun vertegenwoordigers vernoemd op alle als voor deze diensten relevant beschouwde documenten, en op al hun vragen te antwoorden. In voorkomend geval kunnen deze personen een bezoek of een consultatie ter plaatse, al dan niet van tevoren aangekondigd, verrichten om te controleren of de ontvanger of zijn eventuele verwerker de voorwaarden van deze overeenkomst naleeft.
- f) De DIV en de ontvanger, als verantwoordelijken voor de verwerking, en hun eventuele verwerkers treffen de gepaste technische en organisatorische maatregelen die nodig zijn voor de bescherming van de persoonsgegevens tegen toevallige of ongeoorloofde vernietiging, tegen toevallig verlies, evenals tegen de wijziging van of de toegang tot, en iedere andere niet toegelaten verwerking van persoonsgegevens.
Het beveiligingsniveau moet in verhouding staan tot de stand van de techniek terzake, de kosten die ermee gepaard gaan, de aard van de gegevens en de potentiële risico's.
- g) De ontvanger of zijn eventuele verwerker zijn verplicht om een veiligheidsplan op te stellen en een inventaris te maken van alle ontvangen vragen of klachten over de veiligheid van de persoonsgegevens; eventuele incidenten moeten eveneens worden geïnventariseerd.
Ernstige of herhaalde incidenten met betrekking tot de veiligheid van de persoonsgegevens (schending) bij de ontvanger of zijn eventuele verwerker moeten worden meegedeeld aan de verstrekker (de DIV).
Deze laatste oordeelt of de bevoegde gerechtelijke overheden moeten worden verwittigd, rekening houdend met de strafbepalingen in de artikelen 37 tot 43 van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer. In de kennisgeving aan de gerechtelijke overheden door de gegevensverstrekker worden de gevolgen van de schending beschreven, alsook de voorgestelde of getroffen maatregelen om ze te verhelpen.

13. DUUR EN OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST

- a) Deze overeenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur en gaat in op de datum van de ondertekening door beide partijen.
- b) Ze kan worden opgezegd door een van de partijen met een opzegtermijn van 3 maanden, behoudens uitdrukkelijke bepalingen in punt 14 van deze overeenkomst (nietigheidsclausule – sanctie).

14. NIETIGHEIDSCLAUSULE - SANCTIE

Indien de bepalingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer of de bepalingen van deze overeenkomst klaarblijkelijk niet in acht worden genomen, behoudt de DIV, als verstrekker, zich het recht voor de mededeling van gegevens aan de ontvanger te onderbreken, onmiddellijk en na haar controles overeenkomstig punt 12.e en punt 12.f van deze overeenkomst, en geeft ze hem per aangetekende post of per e-mail met ontvangstbevestiging kennis van de redenen ervoor.

Op grond van deze kennisgeving wordt de overeenkomst tussen de ontvanger en de DIV van nul en generlei waarde.

De rechtbanken van Brussel zijn bevoegd voor alle geschillen die voortvloeien uit deze overeenkomst en die niet krachtens deze overeenkomst kunnen worden opgelost.

15. BIJLAGEN

Bijlagen kunnen, indien nodig in detail, de draagwijdte van de samenwerking beschrijven, alsook de eventuele duur van het project, de voorwaarden die moeten worden vervuld en de middelen die door elk van de partijen moeten worden aangewend.

In bijlage(n):

- Individuele machtiging in het kader van de beraadslaging houdende de eenmalige machtiging voor toegang tot het repertorium van de DIV voor de identificatie van personen die door het gebruik van een voertuig, parkeerretributie,-belasting of parkeergeld schuldig zijn (AF/MA/09/010).

16. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

De verwerking van de aldus verzamelde gegevens gebeurt overeenkomstig de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens en haar toepassingsbesluiten, gewijzigd bij de wet van 11 december 1998 tot omzetting van Richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens.

De ontvanger verbindt zich ertoe de van de DIV ontvangen gegevens louter te gebruiken voor het (de) doeleinde(n) en onder de voorwaarde(n) die in de machtiging van het SCFO zijn beschreven.

17. TRANSPARANTIE

- a) De overeenkomstsluitende partijen gaan ermee akkoord dat deze overeenkomst integraal wordt overgenomen op de website van de FOD Mobiliteit en Vervoer: www.mobiliteit.fgov.be.
- b) Papieren exemplaren van deze overeenkomst zijn eveneens beschikbaar op eenvoudige schriftelijke aanvraag bij de DIV of de ontvanger, op de in punt 2.a en punt 2.b van deze overeenkomst vermelde postadressen of op de

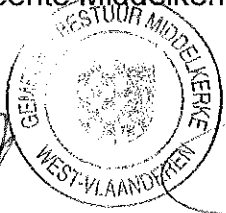
e-mailadressen "help.DIV@mobilit.fgov.be" of "parkeershop@middelkerke.be".

18. VERSCHILLENDE INTERPRETATIES VAN DEZE OVEREENKOMST

De overeenkomstsluitende partijen verbinden zich ertoe om een oplossing te vinden voor de moeilijkheden die zich mogelijk voordoen bij verschillende interpretaties van deze overeenkomst, haar bijlagen en haar aanhangsels. In geval van een conflictsituatie veroorzaakt door verschillende interpretaties van deze overeenkomst zal steeds de beslissing van het SCFO worden gevolgd.

Opgemaakt te Brussel, op 12/10/2012 in twee exemplaren, waarbij elke partij erkent een exemplaar te hebben ontvangen.

Voor de gemeente Middelkerke,



Pierre Ryckewaert,
Wvd. Secretaris

Michel Landuyt,
Burgemeester

Voor de DIV,

Jean-Paul GAILLY,
Directeur-generaal Mobiliteit en
Verkeersveiligheid

Opmerking:

~~De tekst in het rood moet door de ontvanger van gegevens ingevuld worden en zal daarna gewoon opgenomen worden in de tekst van de overeenkomst.~~



Gemeentebestuur Middelkerke
Ter attentie van mevrouw Sylvie OPSTAELE
Administratief medewerker Financiën - parkeerbeheer
Spermaliestraat 1
8430 MIDDELKERKE

Uw kenmerk	Ons kenmerk	Bijlage(n)	Datum
so/12/32	AF-MA-2012-049/008/VC/kd		30-09-2012

Betreft: Conformiteitsverbintenis van Gemeentebestuur Middelkerke met de eenmalige beraadslaging FO 12/2009 van 1 oktober 2009

Geachte mevrouw

Het Sectoraal comité voor de Federale Overheid onderzocht uw verzoek om u aan te sluiten bij de voorwaarden die werden vastgelegd in de machtiging FO nr. 12/2009 van 1 oktober 2009 houdende de eenmalige machtiging voor toegang tot het repertorium van de DIV voor de identificatie van personen die door het gebruik van een voertuig, parkeerretributie, -belasting of parkeergeld schuldig zijn (AF/MA/09/010).

Op basis van de door u meegedeelde stukken werd vastgesteld dat u beantwoordt aan de voorwaarden die bepaald werden in de hiervoor vermelde beraadslaging.

Bijgevolg treedt deze beraadslaging wat u betreft vandaag in werking.

Ik wil er u ook aan herinneren dat de controle- en onderzoeksbevoegdheid, die krachtens de artikelen 31 en 32 van de privacywet aan de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer werd toevertrouwd, haar machtigt "tot het opeisen van andere gegevens, met name (...)

...

*de voorziene beveiligingsmaatregelen" en desgevallend kan overgaan "tot een onderzoek ter
plaatsse".*

Hoogachtend

Patrick Van Wouwe
Wvd. Administrateur, in opdracht van Dhr. Debeuckelaere,
Voorzitter van het Sectoraal comité voor de Federale Overheid

Q2C N.V.
Baron Ruzettelaan 240
8310 Assebroek (Brügge)

Q2C

SLA OVEREENKOMST van ICT diensten (hardware en software)

xf

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 Middelkerke
Naam: Voorletter(s):
Adres: Spemalvestr 1 Postcode: 8430
Woonplaats: Middelkerke

hoedanigheid van klant en opdrachtgever

hierna te noemen **DE KLANT**

hierna afzonderlijk te noemen Partij en gezamenlijk

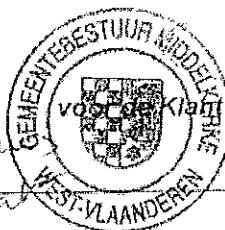
Komen het volgende overeen ;

DE KLANT wil het onderhoud en het beheer van de mobiele apparatuur (handcomputers, mobiele printers en afraadstations), systeemprogrammatuur en de software Q2C aan de Q2C nv toevertrouwen en bindt dit aan voorwaarden.

Paraaf voor gelezen en gbedbevinding bovenstaande

NV Q2C

De wijkraad Secretaris
Pierre Ruysschaert



De Burgemeester
Michel Landuyt

Q2C N.V.

Baron Ruzettelaan 240

8310 Assebroek (Brugge)



Artikel 1 Definities

1.1 Hieronder volgt een lijst van te definiëren begrippen:

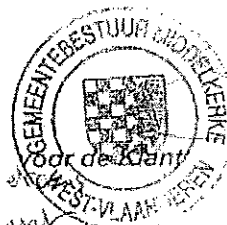
- **Diensten** : De in deze overeenkomst omschreven werkzaamheden die door Q2C nv in het kader van deze overeenkomst zullen worden uitgevoerd met inbegrip van te leveren prestaties.
- **Onderhoud en beheer**: De tussen partijen overeengekomen werkzaamheden ter zake van het technisch beheer van apparatuur 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 systeemprogrammatuur tezamen vormen de ICT infrastructuur.
- **Documentatie** : De door de Q2C nv ten behoeve van de ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT**** .
- **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 ****DE KLANT****** : Het door ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT****** : de door ****DE KLANT**** te exploiteren producten en diensten
- **Responsetijd**: Tijdsperiode tussen de registratie van een storing bij ****DE KLANT**** en de daadwerkelijke start van de werkzaamheden door of in opdracht van ****DE KLANT**** 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.

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

De Burgemeester
Michel Landuyt

De Burgemeester
Pierre Ryckenswet



De Burgemeester
Michel Landuyt

Q2C N.V.

Baron Ruzetteleaan 240

8310 Assebroek (Brugge)

Q2C

Y

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 de **"DE KLANT"** zijn gemeld.
- **Aanpassen:** het op verzoek van **"DE KLANT"** 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 **"DE KLANT"** verstrekken. De redelijke kosten voor een dergelijk onderzoek komen voor rekening van **"DE KLANT"**.

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 gelijkkelijk. Q2C nv houdt zich op de hoogte van relevante marktontwikkelingen en neemt zonodig 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 **"DE KLANT"** het verzoek om assistentie heeft ingediend.

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

0800 20 20 20 - 020 L.

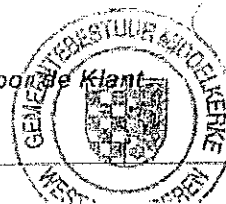
WATTE

DE

DE

De wettelijke Secretaris
Pierre Roghevanck

voor de Klant



De Burgemeester
Amis Koolhaas

Q2C N.V.

Baron Ruzetteleaan 240

8310 Aasebroek (Brugge)



2.7 **"DE KLANT"** is te allen tijde gerechtigd audits uit te voeren om de overeengekomen kwaliteit van de verrichte werkzaamheden te kunnen beoordelen. **"DE KLANT"** zal deze audits slechts uitvoeren na voorafgaande melding aan de Q2C nv. Q2C nv zal door **"DE KLANT"** 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 **"DE KLANT"**. Indien Q2C nv de conclusies van de audit betwist kan hij zijn schriftelijk bezwaar binnen 4 weken kenbaar maken aan **"DE KLANT"**. 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

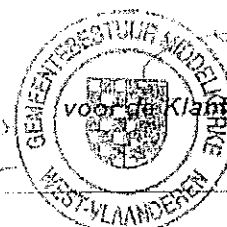
NV Q2C

0177 841 00115 - 076

02 51 21 00

20 09

De wraam Setaer
Prone Ruyckman



De Burgemeester
Michiel Landuyt

J

Artikel 3 Wijzigingen van de overeenkomst

3.1 ****DE KLANT**** 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. ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT****, 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 ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT****.

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

107

*De wvmd Secretaris
Poore B. Schewaan*



*De Burgermeester
Michiel Landuyt*

Q2C N.V.

Baron Ruzettelaan 240

9310 Assebroek (Brugge)



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 ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT**** worden verricht, dan zal deze zorg dragen voor de inrichting van de werkplekken voor gebruik door Q2C nv aangeduid personeel. ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT**** op de locatie en/of het gebruik van aanwezige goederen doch niet beperkt tot computerinstallaties, zal Q2C nv hiervan melding doen aan ****DE KLANT****. Q2C nv zal dan zijn werkzaamheden verrichten met inachtneming van de door ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT**** 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

De wettelijke Secretaris
P. van Ryckeburch



De Burgemeester
Michiel Landuyt

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 gevolge 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

020 421 1000000 - 020 421 1000000

020 421 1000000
020 421 1000000

020 421 1000000

De wijksecretaris
P. van Ryckewaert



De Burgemeester
Michel Kanding

Q2C N.V.

Baron Ruzettelaan 240
8310 Assebroek (Brugge)



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 ****DE KLANT**** geaccordeerde, met, indien van toepassing een opgave van het aantal werkuren, welke in de betreffende maand werd besteed.

12.3 Indien ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT**** is in geval 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. ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT****, 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 ****DE KLANT**** of niet-betaling door ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT**** 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 verrichte 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 ****DE KLANT****.

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.

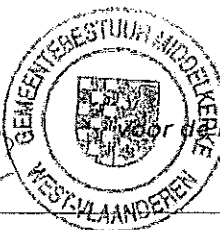
13.5 Alle bepalingen in deze overeenkomst zijn ook van toepassing op meerwerk tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

BY BILDEROTTE - B20 E

De wvmd Secretaris
P. van Ruyckewaert

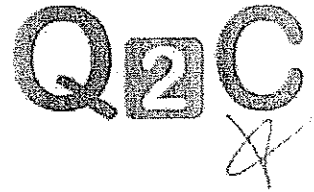


De burgemeester
Michiel Landuyt

Q2C N.V.

Baron Ruzetteleaan 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 ****DE KLANT**** machtigt de Q2C nv dat Q2C nv namens ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT****, 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 goedkeuring bijeenstaande

NV Q2C

De wijkraad Secretaris
Premier Burgemeester



De Burgemeester
Mickel Landuyt

Q2C N.V.

Baron Ruzetteaan 240
8310 Assebroek (Brugge)



16.3 Ten aanzien van alle gegevens, afkomstig van ****DE KLANT****, 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 ****DE KLANT**** dan wel, na verkregen toestemming van ****DE KLANT**** te vernietigen;
- medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door of namens ****DE KLANT**** 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 ****DE KLANT**** gerechtigd, de resultaten van de door Q2C nv geleverde diensten te blijven gebruiken. Indien ****DE KLANT**** 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 overeengekomen

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

De wvd Stachan
Pierre Ryckwaert



De Burgemeester
Mickiel Landuyt

Q2C N.V.

Baron Ruzettefaan 240

8310 Assebroek (Brugge)

Q2C

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 **"DE KLANT"** 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.

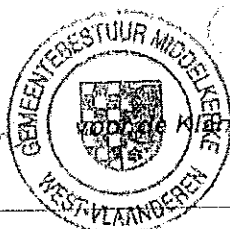
19.7 Deze overeenkomst kan worden aangehaald als "Overeenkomst tot onderhoud en beheer".

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

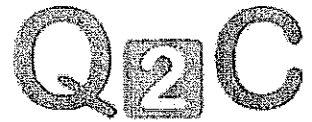
ETTY VERBODTTE - 326
H. DEBAAR
P. DEBAAR

De wvmd Beerskan
Piene Ryckwaer



De Burgemeester
Miekeel Landuyt

Q2C N.V.
Baron Ruzetteleaan 240
8310 Assebroek (Brugge)



Artikel 21 bijlagen

21.1 De bijlagen zijn -mits gearafeerd 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 *17/1/2011*

Handtekening

Q2C nv

Handtekening

****DE KLANT****

Eddy Vandepitte
Algemeen directeur
Q2C N.V.

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

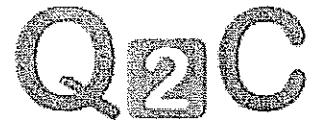
NV Q2C

De wettelijke secretaris
Pierre Kijchewaert



De Burgemeester
Michel Landuyt

Q2C N.V.
Baron Ruzettelaan 240
8310 Asselbroek (Brugge)



Bijlagen

Bijlage A1 Locaties

Lijst waar het ICT beheer plaatsvindt.

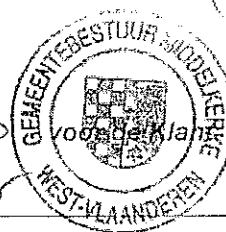
Tabel 1 Locatie van de werkzaamheden

Paraaf voor gelezen en goedkeuring bovenstaande

NV Q2C

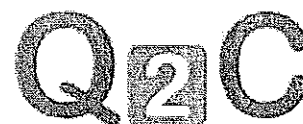
COÖRDINATOR ICTS - BEE BV
1/1/2014

R. Wimmer
Secretaris
Pierre Ryckewaert



De Burgemeester
Michel Kowalcyk

Q2C N.V.
Baron Ruzetteleaan 240
8310 Assebroek (Brugge)



Bijlage A2 Facturatie schema

Factuur 1: 1/1/2011 periode 1 jaar

De facturatie wordt jaarlijks uitgevoerd, aanpasbaar aan de index der consumptieprijzen, en heeft een maximum looptijd van 5 jaar wat de hardware betreft. Het onderhoudscontract voor de software kan steeds jaarlijks verlengd worden.

De facturen zijn betaalbaar op 30 dagen einde maand

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C
120.00
17.000.000.000
01.01.2011

De wijksecretaris
Pierre Rijkwaert

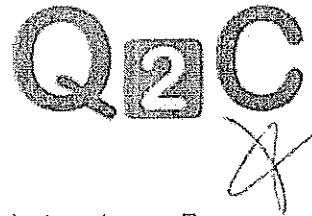


De Burgemeester
Michel Landuyt

Q2C N.V.

Baron Ruzetteleaan 240

8310 Assebroek (Brugge)



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

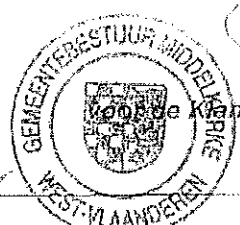
Interventie-aanvragen en rapportering

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 LogMeln en MCC (Mobile Control Center). Deze kosten zitten verval in dit contract.

Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

De wond Secretaris
Dion Ruyckewaert



De Burgemeester
Michel Landuyt

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 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".

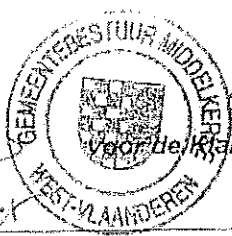
Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

7107 VAN TROOSTE - 020

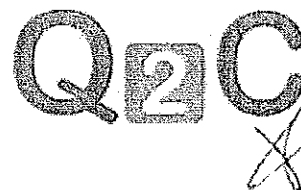
17/08/08

Pierre Ryckewaert
De wettelijke Secretaris



Michel Landuyt
De Burgemeester

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 Q2C, Baron Ruzettelaan 240, 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

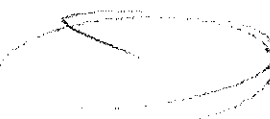
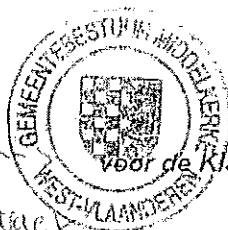
Paraaf voor gelezen en goedbevinding bovenstaande

NV Q2C

Handwritten signature of the client.

Bevoegd Secretaris

Handwritten signature of the client.



De Burgemeester

Handwritten signature of the Burgemeester.

Q2C N.V.
Baron Ruzeltelaan 240
8310 Assebroek (Brugge)



Bijlage A5 Standaardconfiguratie en software modules

To be decided

Bijlage A6 ICT infrastructuur in onderhoud –

To be decided

Paraaf voor gelezen en goedkeuring bovenstaande - 020 1

NV Q2C

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'V' or similar character.

W. ROOS, DE
K. DE HOFFE
13 00

voor de Klant