

# TOBA HR VOORWAARDEN

## ALGEMENE BEPALINGEN

### 1 TOEPASSINGSGBIED EN STRUCTUUR

- 1.1 De Voorwaarden van Toba HR (de "**Voorwaarden**") zijn van toepassing op de producten, deliverables en/of diensten geleverd door Toba HR Solutions NV (hierna "**Toba HR**" of de "**Leverancier**") aan de klant (hierna de "**Klant**" en samen met Toba HR de "**Partijen**" genoemd). De Voorwaarden maken deel uit van de overeenkomst, het aanbod en/of het aankooporder tussen de Klant en Toba HR met betrekking tot de geleverde producten, deliverables en/of diensten (hierna de "**Overeenkomst**"). De Voorwaarden zijn van toepassing op de contractuele en niet-contractuele verplichtingen of verbintenissen van Toba HR. De Voorwaarden zijn van toepassing met uitsluiting van enige andere voorwaarden die de Klant beoogt op te leggen of te incorporeren.
- 1.2 De Voorwaarden bestaan uit deze algemene bepalingen die kunnen worden aangevuld met bijzondere bepalingen die van toepassing zijn op specifieke categorieën van producten, deliverables en/of diensten verstrekt door Toba HR. Er zijn bijzondere bepalingen van toepassing m.b.t. de licentievoorwaarden, implementatie van de software van Toba HR, supportdiensten en hosting van de software van Toba HR.
- 1.3 In geval van tegenstrijdigheid tussen de algemene en de bijzondere bepalingen, hebben de bijzondere bepalingen voorrang. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Voorwaarden en enige met de Klant overeengekomen bijzondere voorwaarden, krijgen deze laatsten voorrang.

### 2 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 2.1 De Klant dient aan Toba HR alle noodzakelijke bijstand en medewerking te verlenen alsook alle noodzakelijke toegang te verschaffen tot accurate en volledige informatie, instructies, documentatie en veronderstellingen, uitrustingen (met inbegrip van de fysieke toegang tot de hardware van de Klant op diens locatie of bij derden) en software (met inbegrip van enige software-, hosting- of clouddiensten die door een derde aan de Klant worden geleverd) voor zover dit voor Toba HR nodig en/of vereist is om de Overeenkomst uit te voeren.
- 2.2 De Klant dient alle toepasselijke wet- en regelgeving na te leven met betrekking tot zijn activiteiten uit hoofde van de Overeenkomst en dient alle noodzakelijke goedkeuringen, toestemmingen, licenties, toelatingen en machtigingen te verkrijgen en te handhaven.
- 2.3 De Klant vrijwaart dat alle beslissingen en goedkeuringen worden genomen of verleend door een gemachtigde vertegenwoordiger. Toba HR mag vertrouwen op alle beslissingen en goedkeuringen die werden genomen of verleend door de bedienenden of consultants van de Klant.
- 2.4 De Klant aanvaardt dat Toba HR de gegevens van de Klant mag gebruiken en opslaan in zijn interne systemen. De Klant aanvaardt dat Toba HR oproepen naar zijn callcenters mag opnemen voor verschillende doeleinden waaronder kwaliteitscontrole.

### 3 PRIJZEN EN BETALINGSVOORWAARDEN

- 3.1 Alle prijzen zijn exclusief de eventueel verschuldigde BTW en andere belastingen, taksen, douanerechten, transportkosten en vergoedingen. Bovenop de toepasselijke vergoedingen, zal de Klant alle werkelijke en redelijke kosten en uitgaven terugbetalen die door Toba HR werden gemaakt in uitvoering van de Overeenkomst, met inbegrip van verplaatsingskosten en vergoedingen voor softwarelicenties.
- 3.2 Op het einde van elk kalenderjaar heeft Toba HR het recht om zijn prijzen aan te passen. Behoudens andersluidend beding worden de prijzen jaarlijks op 1 januari automatisch geïndexeerd door toepassing van de volgende formule:  $P1 = P0 \times (S1:S0)$ , waarbij  $P0$  = initiële prijs bij aanvang van de Overeenkomst,  $P1$  = nieuwe prijs,  $S1$  = referentieprijis op 1 januari van het jaar waarin  $P1$  van toepassing is, en  $S0$  = referentieprijis op 1 januari van het jaar waarin  $P0$  van toepassing is. Onder "Referentieprijis" wordt verstaan de gemiddelde prijs die van toepassing is voor ondernemingen met minstens 10 werknemers, zoals gepubliceerd op de website van Agoria. Een overeengekomen prijsaanpassingsmechanisme kan nooit leiden tot een vermindering van de prijzen.
- 3.3 De Klant dient de facturen volledig te betalen binnen dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum. De Klant moet een eventuele klacht over een factuur binnen vijftien (15) kalenderdagen na factuurdatum schriftelijk en redelijkerwijze gedetailleerd melden. De betalingstermijn is van essentieel belang. Indien de Klant in gebreke blijft om enig bedrag op de vervaldag te betalen, kan Toba HR een forfaitair bedrag aanrekenen dat gelijk is aan het hoogste van (i) 10% van het onbetaalde bedrag of (ii) 125 EUR. De Klant dient alle uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde bedragen volledig te betalen, zonder enige schuldvergelijking, tegenvordering, korting of inhouding, behoudens indien rechtens vereist.

### 4 DUUR EN BEËINDIGING

- 4.1 De termijn van een Overeenkomst is vermeld in de desbetreffende Overeenkomst. Als de Klant na afloop van deze termijn prestaties blijft afnemen van Toba HR, dan wordt op deze prestaties een nieuwe Overeenkomst van toepassing. Deze nieuwe Overeenkomst zal een termijn hebben van één jaar, die telkens stilzwijgend verlengd wordt voor eenzelfde periode indien niet minstens drie maanden vooraf schriftelijk opgezegd. In deze nieuwe Overeenkomst zal Toba HR haar op dat moment geldende tarieven en voorwaarden toepassen.
- 4.2 Onverminderd zijn andere rechten, mag Toba HR de Overeenkomst onverwijld geheel of gedeeltelijk schriftelijk opschorten en/of beëindigen in de volgende gevallen:
- (a) De Klant begaat een wezenlijke inbreuk op de Overeenkomst en (indien er aan deze inbreuk kan worden verholpen) remedieert deze inbreuk niet binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van een schriftelijke kennisgeving van de inbreuk door Toba HR;
  - (b) De Klant maakt betaalt enig bedrag dat verschuldigd is uit hoofde van de Overeenkomst meer dan dertig (30) kalenderdagen na de vervaldag;

- (c) De Klant wordt failliet verklaard, is betrokken in een vereffening, verliest de controle over zijn activa of delen ervan (doordat er beslag werd gelegd, hij onder curatele werd geplaatst of anderszins), vraagt een gerechtelijk akkoord (WCO) aan of maakt het voorwerp uit van een andere collectieve maatregel die werd aangevraagd of genomen om de Klant tegen zijn schuldeisers te beschermen;
  - (d) De financiële situatie van de Klant gaat er dermate op achteruit dat - naar oordeel van Toba HR - de adequate nakoming door de Klant van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst in het gedrang komt.
- 4.3 Na de beëindiging van de Overeenkomst in toepassing van artikel 4.2 zal de Klant onverwijld alle onbetaald gebleven facturen en intresten betalen.

## 5 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 5.1 Elke Partij blijft houder van de intellectuele eigendomsrechten die zij houdt vóór de datum van de Overeenkomst alsook van alle rechten (inclusief intellectuele eigendomsrechten) op creaties die daarna door de betrokken Partij worden ontwikkeld. Behoudens uitdrukkelijk andersluidend beding, mag geen enkele bepaling uit de Overeenkomst worden geïnterpreteerd als een toekenning aan een Partij van enig recht (met inbegrip van een intellectueel eigendomsrecht, een licentie of enig ander recht) - op de creaties ontwikkeld door de andere Partij.
- 5.2 De Klant verleent aan Toba HR een niet-exclusief, onherroepelijk, wereldwijd recht op het gebruik, de wijziging en de reproductie van enige creatie (al dan niet beschermd door een intellectueel eigendomsrecht) van de Klant, dit uitsluitend voor de levering van de producten, diensten en/of deliverables.
- 5.3 Toba HR heeft het recht om ten eigen behoeve of ten behoeve van andere klanten/derden de algemene kennis, knowhow en vaardigheden die werden aangewend of verworven in de uitvoering van de Overeenkomst, te gebruiken in toekomstige opdrachten voor andere klanten, op voorwaarde dat Toba HR de bepalingen van de Overeenkomst inzake vertrouwelijkheid naleeft.

## 6 AANSPRAKELIJKHEID

- 6.1 Toba HR is niet aansprakelijk voor enige gebruiksderiving, schade aan of beschadiging van software, schade aan of verlies van gegevens, winstderving, verlies van verwachte winst, inkomsten, besparingen, goodwill of zakelijke opportuniteiten, aantasting van de reputatie of enige indirecte of gevolgschade die zich voordoet uit hoofde van of in verband met de Overeenkomst.
- 6.2 De totale aansprakelijkheid van Toba HR in het kader van enige opdracht is beperkt tot de vergoeding die door de Klant aan Toba HR werd betaald voor de betrokken opdracht. De totale aansprakelijkheid van Toba HR tijdens enig kalenderjaar is beperkt tot de vergoeding die door de Klant aan Toba HR uit hoofde van de Overeenkomst werd betaald tijdens het betrokken kalenderjaar.

## 7 VERTROUWELIJKHEID

- 7.1 Alle gegevens en materiaal die door een Partij aan de andere Partij worden overgemaakt in het kader van de Overeenkomst en die als vertrouwelijk werden aangemerkt of die - door hun aard of gelet op de context waarin zij worden vrijgegeven - redelijkerwijze als vertrouwelijk kunnen worden aangemerkt, moeten vertrouwelijk worden behandeld en mogen niet worden gereproduceerd, aan derden ter kennis worden gebracht of worden gebruikt voor andere doeleinden dan de uitvoering van de Overeenkomst.
- 7.2 De in artikel 7.1 bedoelde vereiste vertrouwelijkheid is niet van toepassing op informatie waarvoor de ontvangende Partij kan aantonen dat deze:
- (a) reeds vrij publiekelijk beschikbaar was, zonder dat dit te wijten is aan enige inbreuk door de ontvangende Partij;
  - (b) vrij door de ontvangende Partij werd verkregen van een derde die wettig in het bezit was van de informatie en het recht had om deze vrij te geven;
  - (c) wettig en vrij in het bezit is gekomen van de ontvangende Partij voordat de informatie werd vrijgegeven door de Bekendmakende Partij; of
  - (d) onafhankelijk door de ontvangende Partij werd ontwikkeld, zonder gebruik te maken van enige vertrouwelijke informatie die door de Klant werd vrijgegeven.
- 7.3 De in dit artikel 7 opgenomen vertrouwelijkheidsbepalingen zijn eveneens van toepassing op de uitwisseling van vertrouwelijke informatie tijdens de periode waarin de Partijen onderhandelen over een mogelijke sluiting van een Overeenkomst. De vertrouwelijkheidsverplichtingen van de Partijen blijven van toepassing tijdens een periode van één (1) jaar na de verstrijkings- of beëindigingsdatum van een Overeenkomst.

## 8 AFWERVINGSVERBOD

- 8.1 Het is de Klant verboden om rechtstreeks of onrechtstreeks (bijvoorbeeld via verbonden vennootschappen) Voorbehouden Personen aan te werven (als bediende, zelfstandige contractant of anderszins) of hen uit te nodigen om te worden aangeworven. Onder "**Voorbehouden Personen**" wordt het volgende verstaan: (i) elke persoon die op het moment dat hij/zij door de Klant wordt aangeworven of uitgenodigd om te worden aangeworven de hoedanigheid heeft van bediende, freelance consultant, zaakvoerder of bestuurder van Toba HR of enige verbonden vennootschap van Toba HR, of (ii) elke persoon die op enig moment binnen een periode van zes (6) maanden voorafgaand aan zijn aanwerving of uitnodiging tot aanwerving door de Klant, de hoedanigheid heeft gehad van bediende, freelance consultant, zaakvoerder of bestuurder van Toba HR of enige verbonden vennootschap van Toba HR. Dit afweringsverbod is van toepassing tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twaalf (12) maanden na de beëindiging ervan. Het afweringsverbod is zowel van toepassing op de Klant in zijn eigen naam als op de directe of indirecte klanten van de Klant voor wier rekening de opdracht wordt uitgevoerd. De Klant waarborgt dat deze klanten dit afweringsverbod zullen naleven en is hoofdelijk gehouden tot deze verbintenis tot naleving.
- 8.2 Indien de Klant dit afweringsverbod schendt, heeft Toba HR recht op een forfaitaire schadevergoeding. Als de Voorbehouden Persoon de hoedanigheid van bediende heeft of had, is de forfaitaire schadevergoeding gelijk aan 13,9 maal het laatste brutomaandsalaris dat aan deze Voorbehouden Persoon werd betaald door Toba HR of respectievelijk zijn verbonden vennootschap. Als de Voorbehouden Persoon niet de hoedanigheid van bediende heeft of had, is de vergoeding gelijk aan 12 maal het bedrag dat werd betaald door Toba HR of respectievelijk zijn verbonden vennootschap voor een maand van 18 werkdagen.

## 9 BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

- 9.1 Begrippen die beginnen met een hoofdletter in dit artikel 9 zullen de betekenis hebben daaraan gegeven in artikel 1 van deze Voorwaarden, of indien artikel 1 geen uitdrukkelijke definitie zou voorzien, in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (tevens bekend onder de Engelse benaming **"General Data Protection Regulation"** of de Engelse afkorting **GDPR**). Elke Partij zal te allen tijde de toepasselijke regelgeving met betrekking tot de gegevensbescherming (met inbegrip van de GDPR) nauwgezet in acht nemen.
- 9.2 Waar het leveren van de Diensten ter uitvoering van de Overeenkomst het verwerken van persoonsgegevens vereist, zullen Toba HR en de Klant handelen in overeenstemming met de bepalingen van dit artikel 9. Voor het verwerken van persoonsgegevens in het kader van dit artikel 9 zal de Klant beschouwd worden als Verwerkingsverantwoordelijke en zal Toba HR beschouwd worden als Verwerker.
- 9.3 De Verwerkingsverantwoordelijke zal de aard van de Persoonsgegevens en de doeleinden waarvoor zij Verwerkt worden door de Verwerker vaststellen, evenals de categorieën van Persoonsgegevens en de betrokkenen in de zin van de GDPR. Daartoe zal de Verwerkingsverantwoordelijke in samenwerking met de Verwerker een formulier vervolledigen met een gedetailleerde en exhaustieve opgave van de voornoemde verwerkingsgegevens, de wijze waarop en met welke doeleinden zij Verwerkt worden door de Verwerker en de categorieën van Persoonsgegevens en betrokkenen. Het aldus vervolledigde formulier zal in bijlage bij de Overeenkomst worden gevoegd en zal op initiatief van zowel de Verwerkingsverantwoordelijke als de Verwerker permanent worden bijgewerkt in functie van eventuele wijzigingen of toevoegingen aan de Overeenkomst.
- 9.4 De Verwerker verzekert dat hij ten aanzien van de Persoonsgegevens die hij verkrijgt van de Verwerkingsverantwoordelijke zal handelen als de verwerker van zulke Persoonsgegevens in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke, en zal bijgevolg:
- een register van zijn verwerkingsactiviteiten m.b.t. de Overeenkomst opstellen en bijhouden; de Verwerker stelt het register ter beschikking van de Verwerkingsverantwoordelijke, door hem benoemde auditers en/of de toezichthoudende autoriteit, op eerste verzoek;
  - geen persoonsgegevens verwerken om andere redenen dan het leveren van de Diensten en het uitvoeren van zijn verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst in overeenstemming met de gedocumenteerde instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke; indien hij niet in staat is om op deze wijze in overeenstemming te zijn, wat de reden ook moge zijn, aanvaardt hij de Verwerkingsverantwoordelijke meteen op de hoogte te brengen van zijn onvermogen om in overeenstemming te zijn;
  - de Verwerkingsverantwoordelijke meteen op de hoogte brengen indien hij meent dat de instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke niet in overeenstemming zijn met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming;
  - de Persoonsgegevens niet onthullen of ter beschikking stellen van personen anders dan zijn personeel nodig ter uitvoering van zijn verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst en verzekeren dat het desbetreffende personeel onderworpen is aan statutaire of contractuele confidentialiteitsplicht;
  - de nodige technische en organisatorische maatregelen nemen tegen elke niet-toegelaten of onwettelijke verwerking en met regelmaat de gepastheid van zulke maatregelen evalueren, deze maatregelen aanpassen indien nodig; deze maatregelen ter beveiliging zullen opgenomen worden in bijlage bij de Overeenkomst;
  - verzekeren dat toegang tot, inspectie van, verwerking van en het ter beschikking stellen van de persoonsgegevens enkel zal gebeuren in overeenstemming met het noodzakelijkheidsprincipe; persoonsgegevens zullen enkel ter beschikking gesteld worden van de personen die de persoonsgegevens nodig hebben voor hun beroepsopdrachten m.b.t. het uitvoeren van de Diensten;
  - de Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging op de hoogte stellen van (i) een juridisch bindend verzoek voor het mededelen van persoonsgegevens, overgemaakt door een betrokkene of een bevoegde autoriteit tenzij dit verboden is, bijvoorbeeld door een confidentialiteitsplicht voorgeschreven door een strafrechtelijke bepaling of een gerechtelijk onderzoek, en de Verwerkingsverantwoordelijke hierbij bijstaan (ii) elke accidentele en niet-toegelaten toegang, en meer algemeen, elke onwettelijke verwerking, en hij zal de Verwerkingsverantwoordelijke hierbij bijstaan;
  - alle redelijke verzoeken van de Verwerkingsverantwoordelijke i.v.m. zijn verwerking van persoonsgegevens of i.v.m. de Overeenkomst onmiddellijk en behoorlijk behandelen;
  - alle informatie ter beschikking stellen aan de Verwerkingsverantwoordelijke, die noodzakelijk is om overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming aan te tonen;
  - op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke, zijn lokalen en infrastructuur ter beschikking stellen voor audits of controle op zijn verwerkingsactiviteiten;
  - de Verwerkingsverantwoordelijke redelijkerwijze bijstaan bij zijn verplichtingen voortvloeiend uit de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming;
- De Verwerker heeft recht op een redelijke vergoeding voor de bijstand verleend ingevolge dit artikel 9 subsecties (g)(h),(i),(j) en (k).
- 9.5 De Verwerker zal zich onthouden van gebruik van subverwerkers zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke. De Verwerkingsverantwoordelijke geeft hierbij een algemene toestemming voor het gebruik van subverwerkers, voor zover de Verwerker met deze subverwerkers een gegevensverwerkingsovereenkomst afsluit met bepalingen die evenwaardig zijn aan de bepalingen opgenomen in deze Overeenkomst. Dit geldt in het bijzonder wanneer de Verwerker in de uitvoering van de Hoofdovereenkomst, met het akkoord van de de Verwerkingsverantwoordelijke, medewerkers inzet die geen eigen werknemers zijn (b.v. freelancers).

- 9.6 Persoonsgegevens, verwerkt in het kader van de Overeenkomst, mogen niet doorgegeven worden aan landen buiten de Europese Economische Ruimte, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke. Indien persoonsgegevens worden doorgegeven van een land binnen de Europese Economische Ruimte naar een land buiten de Europese Economische Ruimte, verzekeren de Partijen dat de persoonsgegevens een adequate bescherming genieten. Om dit te verzekeren zullen de Partijen, behoudens anders overeengekomen, beroep doen op door de EU goedgekeurde standaardclausules m.b.t. de doorgifte van persoonsgegevens.

## 10 TECHNOLOGIE VAN DERDEN

- 10.1 Technologie en/of software van derden (inclusief open source software) kan nodig zijn voor de levering van producten, deliverables en/of diensten van Toba HR. Toba HR mag technologie en software van derden integreren in elk product, deliverable of dienst. Toba HR zal de Klant informeren over eventuele voorwaarden van derden die van toepassing zijn op het gebruik van de producten, deliverables en/of diensten, alsmede over eventuele specifieke licentievoorwaarden die van toepassing zijn op open source software.
- 10.2 Indien Toba HR in het kader van de Overeenkomst technologie en/of software van derden aan de Klant ter beschikking stelt, worden deze technologie en/of software ter beschikking gesteld in toepassing van de toepasselijke contractuele voorwaarden van deze derden. Als de derde zich het recht voorbehoudt om zijn voorwaarden en/of zijn prijzen in de loop van de tijd te updaten, zijn dergelijke geüpdatete voorwaarden en/of prijzen van toepassing op de Overeenkomst.
- 10.3 Indien de Klant rechtstreeks technologie of software van derden aanschafft die nodig is voor de levering van de producten, deliverables en/of diensten van Toba HR, zal de Klant (i) de commerciële rechten verkrijgen die vereist zijn om dergelijke software of technologie en eventuele wijzigingen, updates of upgrades daarvan te gebruiken en (ii) voldoen aan alle toepasselijke voorwaarden en gebruikerslimieten. Toba HR kan niet aansprakelijk worden gesteld voor software en/of technologie van derden die wordt aangeschaft door, of op verzoek van, de Klant.

## 11 DIVERSE BEPALINGEN

- 11.1 De Klant mag elke klacht over Toba HR of zijn aangestelden richten tot [complaints@tobania.be](mailto:complaints@tobania.be). Toba HR mag in haar promotiemateriaal de naam en het logo van de Klant vermelden bij wijze van referentie.
- 11.2 Toba HR heeft het recht om onderaannemers in te schakelen (met inbegrip van verbonden vennootschappen) in de uitvoering van de Overeenkomst. Toba HR is aansprakelijk voor de prestaties van zijn Onderaannemers. Toba HR heeft het recht om dezelfde of gelijkaardige producten, diensten en/of deliverables te leveren en door te verkopen aan andere klanten, waarbij uit hoofde van de Overeenkomst geen enkel exclusief recht op een product, dienst of onderdeel toekomt aan de Klant. Onder voorbehoud van voorafgaande melding aan de Klant heeft Toba HR het recht om naar de Klant te verwijzen in zijn marketingmateriaal, redelijkerwijze details vrij te geven over de aard van de samenwerking tussen Toba HR en de Klant alsook de naam en het logo van de Klant in dit kader te gebruiken.
- 11.3 De Overeenkomst kan worden uitgevoerd in één of meer exemplaren, waarbij elk exemplaar wordt geacht een origineel document uit te maken en alle documenten samen één en hetzelfde instrument uitmaken. Wijzigingen aan de Overeenkomst dienen schriftelijk te geschieden en naar behoren te worden ondertekend door gemachtigde vertegenwoordigers van de Partijen.
- 11.4 Indien enige bepaling van de Overeenkomst ingevolge de toepasselijke wetgeving als onwettig, ongeldig of niet-afdwingbaar wordt beschouwd, heeft dit geen invloed op de wettigheid, geldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen van onderhavige Overeenkomst en wordt een dergelijke bepaling nietig geacht voor zover deze onwettig, ongeldig of niet-afdwingbaar is, maar blijft deze bepaling bindend voor het onderdeel dat wettelijk is toegestaan en dient deze te worden beperkt tot de maximale geldige draagwijdte ervan. De Partijen zullen dan te goeder trouw onderhandelen met het oog op de vervanging van de onwettige, ongeldige of niet-afdwingbare bepaling door een wettige, geldige en afdwingbare bepaling die zo dicht mogelijk aanleunt bij de economische en financiële gevolgen van de originele bepaling.
- 11.5 Onderhavige Overeenkomst en alle aangelegenheden die rijzen uit of in verband met de Overeenkomst, worden beheerst door en geïnterpreteerd naar Belgisch recht. Enkel de rechtbanken te Antwerpen (België) zijn bevoegd om kennis te nemen van geschillen die rijzen uit of in verband met onderhavige Overeenkomst – met inbegrip van vraagstukken inzake het bestaan, de geldigheid of de beëindiging van de Overeenkomst – en die niet minnelijk door de Partijen kunnen worden geregeld.

# TOBA HR VOORWAARDEN

## BIJZONDERE BEPALINGEN - SOFTWARE LICENTIE

### 1 DEFINITIES

De volgende termen hebben de betekenis die er hieronder aan wordt toegekend.

**Grondgebied:** het beperkt geografisch gebied waarin de Software mag worden gebruikt, zoals vermeld in het bestelformulier. Indien geen geografisch gebied wordt vermeld in het bestelformulier, is het Grondgebied het Koninkrijk België.

**Release:** een algemeen beschikbare release van Software die beperkte nieuwe code/softwarefuncties of extra compatibiliteit kan bevatten en waarin alle eerdere correcties (in voorkomend geval) sinds de recentste versie zijn opgenomen. Tenzij anders gespecificeerd door Toba HR is een Release gekoppeld aan de voorgaande versie en wordt een Release meestal aangeduid met een getal rechts van de punt, zoals 1.1, 1.2, 1.3 enz.;

**Software:** de computerprogramma's van Toba HR waarvoor de Klant een licentie heeft aangeschaft;

**Verlengde Ondersteuning:** supportdiensten voor releases ouder dan (i) de huidige Release of (ii) de "huidige Release min 1" van de Software;

**Versie:** een belangrijke wijziging van de functionaliteit of code van de Software. In principe bevat een Versie ten minste de vorige Releases (indien deze bestaan), correcties en servicepacks (indien deze bestaan) naast extra functionaliteit en/of een grote wijziging van de code. Een Versie kan een nieuwe installatie vereisen, in plaats van een overlay bovenop de reeds geïnstalleerde Software. Tenzij anders gespecificeerd door Toba HR wordt een versie aangeduid met het cijfer links van de punt, zoals 1.0, 2.0, 3.0 enz.

### 2 LICENTIE

2.1 Toba HR verleent de Klant voor de in artikel 3 bepaalde termijn een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en herroepbaar recht om de Software te gebruiken in het Grondgebied voor zijn eigen interne bedrijfsvoering.

2.2 De Software mag slechts worden gebruikt door het maximum aantal gebruikers zoals vermeld op het bestelformulier. Elke gebruiker die de Software direct of indirect gebruikt, heeft een licentie voor het Software-abonnement nodig. De Klant kan verhoging van het aantal gebruikers van één of meer Software-modules vragen voor een periode van minimaal 12 maanden. Hiervoor moet een afzonderlijk bestelformulier worden ondertekend. Na ondertekening zal Toba HR de bijkomende gebruikers toegang verlenen tot de Software.

2.3 De Klant mag op eigen verantwoordelijkheid onderaannemers toestaan om de Software, louter voor zijn interne bedrijfsvoering, te gebruiken.

### 3 TERMIJN

3.1 De Software wordt ter beschikking gesteld via een abonnement. De termijn van de Software-abonnementslicentie wordt vermeld op het bestelformulier. Indien geen termijn wordt vermeld op het bestelformulier, geldt een termijn van 36 maanden. Wanneer de termijn van de licentie is verstreken, wordt de licentie een licentie van onbepaalde duur die door elke partij schriftelijk kan worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

3.2 Toba HR kan verschillende modules van de Software ter beschikking stellen en kan naar eigen goeddunken één of meer van die modules verwijderen uit haar catalogus. Vanaf de datum van de verwijdering van een module uit de catalogus, kan de Klant niet langer nieuwe licenties voor deze module kopen, het aantal gebruikers voor deze module verhogen of de termijn van de licentie voor deze module verlengen. Licenties die reeds waren afgesloten vóór de datum van de verwijdering van een module uit de catalogus, blijven onverkort van kracht.

### 4 PRIJZEN

4.1 De prijs van de licentie wordt vermeld op het bestelformulier.

4.2 Behoudens anders overeengekomen is de meerprijs voor Verlengde Ondersteuning is als volgt:

- (a) voor Verlengde Ondersteuning van een Release "huidige Release min 2, 3 of 4": 30% van de totale nettoprijs van de licentie;
- (b) voor Verlengde Ondersteuning van een Release "huidige Release min 5 of meer": 50% van de totale nettoprijs van de licentie.

### 5 BEPERKINGEN

5.1 De Klant mag niet, direct of indirect (a) rechten op, of het gebruik van, de Software in sublicentie geven, doorverkopen, verhuren, leasen, distribueren, vermarkten, commercialiseren of anderszins overdragen, (b) een intellectueel eigendomsrecht (bv. een auteursrecht) op de Software of een merk- of eigendomsvermelding in de Software verwijderen, wijzigen of onzichtbaar/onleesbaar maken, (c) een gewijzigde versie of afgeleid werk van de Software maken of (d) een versleuteld of gecodeerd deel van de Software reverse engineeren, decompileren of wijzigen.

5.2 Het recht van de Klant om de Software te gebruiken vervalt indien hij de voorwaarden van de Overeenkomst niet volledig naleeft.

### 6 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

6.1 De Klant moet op eigen kosten voor elke gebruiker voorzien in alle vereiste softwarelicenties van derden, benodigde apparatuur en passende telecommunicatiediensten en -tools om het Software-abonnement te kunnen gebruiken.

6.2 De Klant moet over licenties voor voldoende gebruikers beschikken om op elk moment een piek in het gebruik te kunnen opvangen.

6.3 De Klant moet er voor zorgen dat:

- (a) de in de Software gebruikte gegevens juist, wettig en van hoge kwaliteit zijn;
  - (b) de Software wordt gebruikt in overeenstemming met alle documentatie, eindgebruikersinstructies en systeemvereisten;
  - (c) er voldoende inspanningen worden geleverd om ongeoorloofde toegang tot of ongeoorloofd gebruik van de Software te voorkomen;
  - (d) niet wordt toegestaan dat een gebruikers van de Software zijn identificatiegegevens, wachtwoord of ander authenticatiemiddel met een andere persoon deelt;
  - (e) de Software alleen wordt gebruikt in overeenstemming met de voorwaarden van de Overeenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 6.4 De Klant moet er te allen tijde voor te zorgen dat hij de huidige Release of de "huidige Release min 1" van de Software gebruikt, tenzij de Klant kan aantonen dat er reproduceerbare nauwkeurigheds- of stabiliteitsproblemen zijn met beide Releases. Indien de Klant niet aan deze verplichting voldoet, heeft Toba HR het recht om naar eigen goeddunken het Software-abonnement, het onderhoud en/of de supportdiensten op te schorten. Als alternatief voor deze opschorting kan Toba HR naar eigen goeddunken voorstellen om de Klant verder te ondersteunen via de Verlengde Ondersteuning, overeenkomstig de prijzen vermeld in artikel 4.2.

## **7 ONDERHOUD EN SUPPORTDIENSTEN**

- 7.1 Toba HR zal de Klant supportdiensten leveren in overeenstemming met (i) dit artikel 7 en (ii) de bijzondere bepalingen m.b.t. supportdiensten.
- 7.2 De verantwoordelijkheid van Toba HR in het kader van de supportdiensten is beperkt tot het beschikbaar maken van de klantendienst en technische support (d.i. het oplossen van incidenten). Toba HR kan functionele support verlenen of aanpassingen doorvoeren indien uitdrukkelijk overeengekomen.
- 7.3 Toba HR is niet verplicht om supportdiensten te bieden als de Klant de Software heeft gewijzigd of trachten te wijzigen (anders dan een wijziging uitgevoerd door Toba HR of een geautoriseerde reseller van Toba HR en geleverd als onderdeel van de Software), als de Klant de Software onjuist heeft geïnstalleerd of als de Klant de Software heeft gebruikt anders dan in overeenstemming met de Overeenkomst.
- 7.4 Het onderhoud kan zowel correctief als evolutief onderhoud omvatten. Standaard maken wijzigingen of aanpassingen in API's of connectors om de Software te verbinden met software van derden, geen onderdeel uit van het onderhoud van de Software.
- 7.5 De Partijen komen overeen dat het ter beschikking stellen van de Software (inclusief nieuwe Releases en Versies) als download via het internet voldoende is, en dat er geen CD-Rom of DVD naar de Klant dient te worden verzonden.

## **8 VERPLICHTINGEN EN GARANTIES VAN TOBA HR**

- 8.1 Toba HR zal commercieel redelijke inspanningen leveren om de Software en haar dienstenaanbod zo snel als redelijkerwijs mogelijk te updaten om deze in overeenstemming te brengen met nieuwe relevante wetgeving die algemeen beschikbaar is geworden en die een impact heeft op het gebruik van de Software. Toba HR kan een vergoeding aanrekenen voor het installeren van de geüpdatete versie of release van de Software.
- 8.2 De Software is met zorgvuldigheid en met inachtneming van algemeen geaccepteerde bedrijfspraktijken ontwikkeld en getest. Niettemin erkent en aanvaardt de Klant dat het voor Toba HR onmogelijk is te garanderen dat de Software onder alle omstandigheden foutloos of zonder onderbrekingen zal functioneren in de specifieke omgeving van de Klant. Toba HR zal niettemin bij de ontwikkeling van de Software de in de software-sector gangbare "best practices" en regels met betrekking tot "quality assurance" in acht nemen, dit met het oog op een zo hoog mogelijke kwaliteit van de Software.
- 8.3 Toba HR garandeert dat de Software substantieel zal werken in overeenstemming met de betreffende documentatie en dat zij de globale functionaliteit van de Software niet wezenlijk zal inperken.
- 8.4 Indien er sprake is van een inbreuk op een garantie in dit artikel 8 en de Klant Toba HR hiervan op de hoogte brengt binnen de 30 dagen en alle informatie verstrekt die redelijkerwijs nodig is om het gebrek of de fout te verhelpen, dan kan Toba HR de betreffende Software op eigen kosten en naar eigen keuze herstellen of vervangen. Hoewel elk Dienstenaanbod van Toba HR zal worden uitgevoerd met de nodige zorgvuldigheid, vaardigheid en bekwaamheid en in overeenstemming met goede industriestandaarden, kan Toba HR niet garanderen dat de Software foutloos of ononderbroken zal werken en/of dat Toba HR alle programmafouten zal corrigeren.
- 8.5 Voor zover wettelijk toegestaan komen de Partijen overeen dat de in dit deel geboden garanties en rechtsmiddelen exclusief zijn en de enige en uitsluitende verhaalsmogelijkheid van de Klant vormen en dat er geen andere expliciete of impliciete garanties of voorwaarden van Toba HR zijn, waaronder impliciete voorwaarden of garanties met betrekking tot de kwaliteit en de geschiktheid voor een bepaald doel of gebruik dat door de Klant wordt beoogd..

## **9 CONTROLE**

- 9.1 Toba HR kan controleren of de Klant de Software gebruikt in overeenstemming met de Overeenkomst, na schriftelijke kennisgeving van minstens 15 dagen op voorhand. Toba HR kan een onafhankelijke controleur inschakelen om te helpen met die controle of om die controle uit te voeren. De Klant zal op eigen kosten meewerken aan deze controle en redelijke hulp en toegang tot informatie te bieden. Een dergelijke controle zal de normale bedrijfsvoering van de Klant niet onredelijk verstoren.
- 9.2 De Klant zal binnen 15 dagen na schriftelijke kennisgeving alle kosten betalen die van toepassing zijn bij overschrijding van de licentierechten met betrekking tot de Software, evenals alle bijkomende schadevergoedingen, kosten en aansprakelijkheden die voortvloeien uit de overschrijding van het toegestane gebruik. Als de Klant de aldus verschuldigde bedragen niet betaalt, kan Toba HR het gebruik van de Software en/of (inclusief de supportdiensten en het onderhoud) opschorten en/of beëindigen.

# TOBA HR VOORWAARDEN

## BIJZONDERE BEPALINGEN – IMPLEMENTATIE VAN DE SOFTWARE

### 1 DEFINITIES

De volgende definities hebben de betekenis die er hierna aan wordt gegeven.

**Acceptatie:** de bevestiging door de Klant dat de Software conform is met de overeengekomen specificaties.

**Acceptatietest:** de test die moet worden uitgevoerd om na te gaan of de Software conform is met de overeengekomen specificaties.

**Acceptatietestperiode:** een overeengekomen termijn vanaf de Levering van de Software tijdens dewelke de Klant de Acceptatietest kan uitvoeren. Indien geen specifieke termijn werd vastgesteld in de Overeenkomst, bedraagt de Acceptatietestperiode 15 dagen.

**Leveren of Levering:** het beschikbaar maken van een Software voor de Klant, in een productieomgeving of in een testomgeving.

**Software:** de computerprogramma's van Toba HR waarvoor de Klant een licentie heeft aangeschaft.

### 2 IMPLEMENTATIE

- 2.1 Toba HR zal de Software implementeren bij de Klant overeenkomstig de Overeenkomst, in het bijzonder deze bijzondere bepalingen en de overeengekomen specificaties. Het implementatieproject zal steeds worden uitgevoerd op basis van de recentst overeengekomen specificaties.
- 2.2 De verplichtingen van Toba HR in het kader van het implementatieproject zijn middelenverbintenissen. Toba HR is niet verplicht het implementatieproject in de lokalen van de Klant uit te voeren.
- 2.3 Indien is overeengekomen dat het implementatieproject aan een vaste prijs in opeenvolgende fasen zal worden uitgevoerd, geldt het volgende:
  - (a) Toba HR heeft het recht om een volgende fase uit te stellen totdat de Klant de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk heeft aanvaard en aan alle andere verplichtingen met betrekking tot deze fase heeft voldaan; en
  - (b) indien een fase van het implementatieproject niet aan de overeengekomen vereisten voldoet, bestaat het verhaal van de Klant uitsluitend uit de heruitvoering van de betreffende fase zonder bijkomende kosten.
- 2.4 De Software en de bijhorende deliverables kunnen adviezen en aanbevelingen bevatten. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen draagt de Klant de volledige verantwoordelijkheid voor het gebruik en/of de uitvoering van dergelijke adviezen en aanbevelingen.

### 3 REIKWIJDTE VAN HET IMPLEMENTATIEPROJECT

- 3.1 De volgende activiteiten kunnen deel uitmaken van het implementatieproject:
  - (a) Kick-off en initiatie van het project;
  - (b) Projectbeheer;
  - (c) Analyse;
  - (d) Ontwikkeling, integratie en tests van voor de Klant specifieke aanpassingen van de Software (customisaties), indien vereist;
  - (e) Installatie, implementatie, datamigratie, interfacing van de standaard interface en configuratie van de Software;
  - (f) Opleiding;
  - (g) Testen;
  - (h) Go-live van de pilot; en
  - (i) post-go-live.

De activiteiten en de geraamde tijdsbesteding worden beschreven in het bestelformulier. Na ondertekening van het bestelformulier kunnen achtereenvolgens een verder gedetailleerde inschatting, analyse en projectplanning worden vastgelegd.
- 3.2 De volgende activiteiten maken geen deel uit van het implementatieproject:
  - (a) het oplossen van technische problemen als gevolg van de interactie tussen de Software en technologieën van derden;
  - (b) het oplossen van problemen als gevolg van een foutieve manipulatie van de Software door de Klant;
  - (c) het onderhoud van door, of op verzoek van, de Klant aangeschafte software van derden;
  - (d) de installatie van nieuwe versies van systeemsoftware of softwareprogramma's van derden; en
  - (e) in het algemeen, alles wat niet expliciet is opgenomen in het bestelformulier.
- 3.3 Toba HR zal redelijke inspanningen leveren om geen virussen of codes waarvan Toba HR redelijkerwijs weet dat ze schadelijk zijn, in de systemen en infrastructuur van de Klant binnen te brengen. De Klant zal Toba HR voldoende informeren over zijn systemen en infrastructuur, zodat Toba HR passende maatregelen kan nemen.

- 3.4 De Klant is volledig verantwoordelijk voor de veiligheid en beveiliging van zijn gegevens en voor het maken van de nodige back-ups om verlies en/of beschadiging van zijn gegevens te voorkomen. Toba HR is enkel verantwoordelijk voor het maken van back-ups indien dit uitdrukkelijk in de Overeenkomst is bepaald. In geval van verlies of beschadiging van gegevens van de Klant na de Acceptatie is Toba HR slechts verplicht tot herstel op basis van de recentste beschikbare back-up. In geen geval is Toba HR verplicht om de gegevens van de Klant in te voeren of te reconstrueren.

#### 4 PRIJZEN

- 4.1 Het implementatieproject wordt in principe uitgevoerd in regie (d.w.z. op 'time & materials' basis), waarbij de in het bestelformulier vermelde bedragen louter indicatieve schattingen zijn van de verwachte tijdsbesteding.
- 4.2 Toba HR zal het implementatieproject uitvoeren aan het dag- of uurtarief vermeld in het bestelformulier. Behoudens uitdrukkelijk andersluidend beding, is elk overeengekomen tarief van toepassing op werkzaamheden die worden uitgevoerd op werkdagen tussen 07u30 en 18u30. Voor werkzaamheden die buiten dit tijdsvenster worden uitgevoerd, kunnen andere tarieven van toepassing zijn. Indien er geen andere tarieven werden overeengekomen, is de volgende prijszetting van toepassing:

	<b>07u30 – 18u30</b>	<b>18u30 – 24u00</b>	<b>24u00 – 07u30</b>
Werkdagen	+ 0%	+50%	+ 100%
Zaterdag	+ 50%	+50%	+ 100%
Tobania collectieve sluitingsdagen	+ 50%	+50%	+ 100%
Zondagen en wettelijke feestdagen	+ 100%	+100%	+ 200%

Behoudens uitdrukkelijk andersluidend beding gelden de overeengekomen dagtarieven voor een werkdag van 7 uur (indien de werkzaamheden worden uitgevoerd in de kantoren van de Klant) of 8 uur (indien de werkzaamheden worden uitgevoerd in de kantoren van Toba HR), pauzes niet inbegrepen. Indien een werkdag wordt opgesplitst in twee halve dagen op verzoek van de Klant, geldt een toeslag van EUR 200,00 per dagdeel.

- 4.3 De redelijke kosten die Toba HR maakt bij de uitvoering van het implementatieproject (waaronder transport-, verblijfs- en logistieke kosten), zijn voor rekening van de Klant op basis van de standaardtarieven van Toba HR. Tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst geldt het volgende:
- (a) voor opdrachten in België worden geen extra kosten aangerekend;
  - (b) voor opdrachten in Nederland en Luxemburg worden hotel- en maaltijdkosten in rekening gebracht; en
  - (c) voor opdrachten op locatie buiten de Benelux worden reistijd, reizen, hotel en maaltijden in rekening gebracht. 2
- 4.4 Indien de Overeenkomst interfaces omvat met oplossingen van derde partijen, zijn de prijzen van Toba HR gebaseerd op de veronderstelling dat dergelijke derde partijen de benodigde gegevens in het afgesproken formaat kunnen aanleveren dan wel inlezen. De prijs voorzien in de Overeenkomst omvat niet de eventuele kosten en licenties van externe partijen zoals het sociaal secretariaat van de Klant, de leverancier van de eventuele tikklokken van de Klant en dergelijke.

#### 5 ACCEPTATIE

- 5.1 De Klant zal op eigen kosten Acceptatietests uitvoeren tijdens de Acceptatietestperiode. Behoudens uitdrukkelijk andersluidend beding, zal de Klant de Acceptatietest pas mogen uitvoeren nadat alle Software volledig werd Geleverd.
- 5.2 Een Acceptatie wordt geacht te zijn gegeven in elk van de volgende gevallen:
- (a) als de Klant schriftelijk bevestigt dat de Software conform de overeengekomen specificaties is (b.v. door ondertekening van een certificaat van Acceptatie);
  - (b) als de Klant niet binnen de Acceptatietestperiode is overgegaan tot een kennisgeving van niet-conformiteit zoals omschreven in artikel 5.4;
  - (c) als de Klant de Software begint te gebruiken voor zijn normale bedrijfsuitoefening of bij het genereren van inkomsten; of
  - (d) als de Klant de factuur betaalt voor de Software zonder in te roepen dat de Software niet conform de overeengekomen specificaties is.
- 5.3 In geval van een positieve Acceptatietest zal de Klant schriftelijk bevestigen dat de Software conform de overeengekomen specificaties is binnen vijf (5) werkdagen na voltooiing van de Acceptatietest en in ieder geval binnen de Acceptatietestperiode.
- 5.4 In geval van een negatieve Acceptatietest moet de Klant tijdens de Acceptatietestperiode een schriftelijke kennisgeving geven aan Toba HR dat de Software niet conform is met de overeengekomen specificaties. In deze kennisgeving moet op voldoende gedetailleerde wijze worden uiteengezet in welke opzichten de Software niet conform is met de overeengekomen specificaties. Na ontvangst van deze kennisgeving zal Toba HR zo spoedig als redelijkerwijze mogelijk de nodige corrigerende maatregelen treffen. Hierna moet de Klant een nieuwe Acceptatietest uitvoeren. Deze procedure zal worden herhaald tot de conformiteit van de Software met de overeengekomen specificaties wordt bevestigd.
- 5.5 De conformiteit van de Software met de overeengekomen specificaties zal geacht worden te zijn bevestigd en de Acceptatie zal geacht worden te zijn gegeven, zelfs wanneer de Software slechts een onbeduidende niet-conformiteit vertoont die niet van essentieel belang is voor de goede werking en instandhouding van de Software. De Partijen moeten een (schriftelijk) verslag opmaken van een dergelijke niet-conformiteit met opgave van een geschat tijdschema voor het treffen van alle noodzakelijke corrigerende maatregelen door Toba HR, die deze niet-conformiteit onverwijld dient te corrigeren.



## 6 TIMING

- 6.1 Toba HR zal redelijke inspanningen leveren om het overeengekomen tijdschema te volgen. Eventuele datums in het bestelformulier zijn echter louter indicatief. Toba HR zal redelijke commerciële inspanningen leveren om aan de leveringstermijnen te voldoen.
- 6.2 Indien de tijd van essentieel belang is voor de uitvoering van het Implementatieproject, komen de partijen een solide en adequate beheersstructuur voor het implementatieproject overeen, teneinde de overeengekomen mijlpalen te monitoren en te beheren en vertragingen te voorkomen.
- Indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat de Klant of Toba HR vertraging oploopt met betrekking tot zijn respectieve verplichtingen volgens het Bestelformulier, zal de Klant of Toba HR (al naargelang het geval) de andere partij hiervan onverwijld op de hoogte stellen. De partijen zullen dan te goeder trouw een nieuwe geschatte Leveringsdatum overeenkomen.

## 7 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 7.1 De Klant zal alle redelijke medewerking verlenen aan Toba HR voor de uitvoering van het implementatieproject. Meer bepaald zal de Klant onder meer juiste en volledige informatie, kantoorruimte, de technische omgeving en voldoende gekwalificeerde personeelsleden (geleid door een projectverantwoordelijke van de Klant) ter beschikking stellen die Toba HR redelijkerwijs noodzakelijk of nuttig acht voor de uitvoering van het implementatieproject.
- 7.2 De Klant garandeert dat alle beslissingen en goedkeuringen met betrekking tot de uitvoering van het implementatieproject worden genomen of verleend door gemachtigde vertegenwoordigers van de Klant. Toba HR heeft het recht om zich te beroepen op alle beslissingen en goedkeuringen die door de Klant of door zijn aangestelde personen zijn genomen of verleend, en is niet verplicht om dergelijke beslissingen of goedkeuringen te evalueren, te wijzigen, te bevestigen, af te wijzen of te adviseren.
- 7.3 De Klant zal Toba HR tijdig op de hoogte stellen van alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de verplichtingen van Toba HR, in het bijzonder met betrekking tot de uitvoering, het tijdschema, de prijsstelling en de voortgang van het implementatieproject.
- 7.4 De Klant dient zich te houden aan alle toepasselijke wet- en regelgevingen (en in het bijzonder aan de wet- en regelgevingen die van toepassing zijn op de ontvangst en het gebruik van de Software). De Klant zal Toba HR tijdig op de hoogte stellen van alle eisen en praktijken die van toepassing zijn op zijn branche of die specifiek van toepassing zijn op de Klant en die niet zijn opgenomen in de Overeenkomst.
- 7.5 Indien de nakoming door Toba HR van een van zijn verplichtingen wordt verhinderd of vertraagd door een handeling of nalatigheid van de Klant, dan:
- (a) kan Toba HR de uitvoering van het implementatieproject op te schorten totdat de Klant zijn tekortkoming heeft rechtgezet; en
  - (b) zal de Klant Toba HR op schriftelijke aanmaning alle kosten of schade vergoeden die Toba HR lijdt en die direct of indirect voortvloeien uit de tekortkoming van de Klant.
- 7.6 De Klant zal de coördinatie en de praktische zaken met zijn sociaal secretariaat op zich nemen. De prijs voor het implementatieproject is exclusief eventuele coördinatiekosten van Toba HR met het sociaal secretariaat van de Klant of andere derde partijen. Indien van toepassing dient de Klant ook op eigen kosten te voorzien in een voldoende aantal werkstations voor de opleiding van de eindgebruikers.

## 8 OVERDRACHT VAN RISICO EN EIGENDOM

- 8.1 Het risico van verlies of beschadiging van de Software gaat over op de Klant op het ogenblik van de Levering.
- 8.2 Toba HR heeft het recht om de Software te behouden tot de volledige betaling van alle verschuldigde bedragen, in welk geval de Klant alle gerelateerde redelijke kosten en uitgaven (inclusief eventuele opslagkosten en passende verzekeringskosten) voor zijn rekening zal nemen. Behoudens in geval van fraude of opzet van Toba HR is Toba HR niet aansprakelijk voor enige schade aan de Software, van welke aard ook, gedurende deze bewaartermijn.

## 9 WIJZIGINGSVERZOEKEN

- 9.1 De Klant kan na de ondertekening van de Overeenkomst een wijziging aan het implementatieproject verzoeken. Voor elke wijziging aan het implementatieproject is een akkoord tussen de partijen nodig, dat zal worden geformaliseerd in een addendum aan het oorspronkelijke bestelformulier.
- 9.2 Indien de Klant een dergelijk wijzigingsverzoek doet, zal Toba HR zo spoedig mogelijk de Klant schriftelijk op de hoogte stellen van de impact van de gevraagde wijziging op de prijs en de timing van het implementatieproject. De Klant zal Toba HR binnen drie werkdagen na de ontvangst van deze informatie schriftelijk informeren of de Klant de gevraagde wijziging wenst. Indien de Klant niet binnen deze termijn reageert, wordt hij geacht de gevraagde wijziging te wensen.

# TOBA HR VOORWAARDEN

## BIJZONDERE BEPALINGEN - HOSTINGDIENSTEN

### 1 DEFINITIES

De volgende termen hebben de betekenis die er hieronder aan wordt toegekend.

**Aanvaardbaar Gebruiksbeleid** of **AGB**: het geheel aan regels over de wijze waarop de Klant de Hostingdiensten kan gebruiken. Het AGB maakt deel uit van de Softwaredocumentatie.

**Hostingdiensten**: de applicatiehosting en hiermee verbonden diensten met betrekking tot de Software.

**Software**: de computerprogramma's van Toba HR waarvoor de Klant een licentie heeft aangeschaft;

### 2 TERMIJN

- 2.1 Behalve indien anders bepaald in het bestelformulier, hebben de Hostingdiensten dezelfde looptijd als de licentie op de Software.

### 3 PRIJZEN

- 3.1 Behalve indien anders bepaald in het bestelformulier, is de prijs van de Hostingdiensten inbegrepen in de totale nettoprijs vermeld in het bestelformulier.

### 4 LEVERING VAN DE HOSTINGDIENSTEN

- 4.1 De verplichtingen van Toba HR in het kader van de Hostingdiensten zijn middelenverbintenissen.
- 4.2 Indien Toba HR beroep doet op een derde partij voor de Hostingdiensten, zullen de service levels en andere voorwaarden die door deze derden worden toegepast, integraal deel uitmaken van de Overeenkomst.
- 4.3 De Hostingdiensten kunnen advies en aanbevelingen omvatten. Behoudens uitdrukkelijk andersluidend beding, is de Klant volledig verantwoordelijk voor de implementatie van dergelijke adviezen en aanbevelingen.
- 4.4 Toba HR heeft het recht om de levering van de Hostingdiensten te wijzigen om de werking van bepaalde delen van de Hostingdienst te handhaven en/of te laten evolueren, evenwel zonder dat dergelijke wijzigingen belangrijke nadelige gevolgen met zich kunnen meebrengen voor de Klant.
- 4.5 Toba HR heeft het recht om de toegang tot de Hostingdiensten op te schorten ingevolge een systeemonderhoud. Hoewel Toba HR redelijke inspanningen zal leveren om de internettoegang tot de Hostingdiensten mogelijk te maken, aanvaardt de Klant dat, aangezien het Internet geen eigendom is of onder de controle staat van een bepaalde entiteit, Toba HR niet kan garanderen dat een gebruiker op een bepaald moment toegang kan krijgen tot en/of gebruik zal kunnen maken van de Hostingdiensten, dat de Hostingdiensten nooit zullen worden onderbroken of dat de Hostingdiensten (en eventuele functionaliteiten ervan) altijd volledig beschikbaar en functioneel zullen zijn.

### 5 BESCHRIJVING VAN DE HOSTINGDIENSTEN

- 5.1 De Hostingdiensten hebben uitsluitend betrekking heeft op het hosten van de Software die door Toba HR wordt geleverd en geïmplementeerd.
- 5.2 Toba HR heeft het recht om verbonden vennootschappen of derden in te schakelen voor de uitvoering van de Hostingdiensten.
- 5.3 Customisaties aan de Software op maat van de Klant aan één of meer modules van de Software zijn mogelijk niet compatibel met toekomstige Releases en/of Versies. Alle bijkomende test-, installatie- of upgrade-werkzaamheden in het kader van de behoorlijke integratie van deze customisaties zullen worden aangerekend in regie (op 'time & materials' basis) aan de dan geldende tarieven.

### 6 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 6.1 De Klant mag de Hostingdiensten uitsluitend gebruiken in overeenstemming met de Overeenkomst. Zo moet de Klant zich onthouden van (en mag hij derden niet toelaten of in de mogelijkheid stellen om over te gaan tot):
- (a) een inbreuk op het AGB;
  - (b) het aanpassen, wijzigen of manipuleren van de Hostingdiensten;
  - (c) het verwijderen van benamingen of handelsmerken, auteursrechten of kennisgevingen van voorbehouden rechten in de Hostingdiensten.
- 6.2 De Klant is als enige verantwoordelijk voor zijn eigen acties en de acties van gebruikers tijdens het gebruik van de Hostingdiensten alsook voor de inhoud van de via de Hostingdiensten verstuurd informatie. De Klant waarborgt dat alle gebruikers volledig geïnformeerd zijn over en zullen voldoen aan de verplichtingen van de Klant uit hoofde van onderhavige Overeenkomst. De Klant zal er voor zorgen dat zijn Gebruikers het volgende zullen doen:
- (a) zich houden aan alle wetgeving die van toepassing is op het gebruik van de Hostingdiensten, met inbegrip van de wetgeving betreffende intellectuele en industriële eigendomsrechten en de bescherming van persoonsgegevens;
  - (b) zich onthouden van het uploaden of distribueren van bestanden met virussen, schadelijke bestanden of bestanden met andere schadelijke codes, of andere gelijkaardige software of programma's die de Hostingdiensten of andere computers of apparaten kunnen binnendringen of beschadigen. In geval van een inbreuk op deze verplichting zal de Klant Toba HR bijstaan in de beperking van de gevolgen van het virus, onverminderd de andere rechten en rechtsmiddelen van Toba HR;
  - (c) de Hostingdiensten en de met de Hostingdiensten verbonden netwerken niet verstoren of onderbreken;

- (d) geen ongepaste inhoud verzenden of opslaan via de Hostingdiensten;
  - (e) geen pogingen ondernemen om onrechtmatige toegang te verkrijgen tot de Hostingdiensten of hun bijbehorende systemen of netwerken.
- 6.3 De login en het paswoord van elke Gebruiker zijn strikt persoonlijk en kunnen niet door meerdere gebruikers worden gedeeld. De Klant is verantwoordelijk voor de bescherming, vertrouwelijkheid, beveiliging en het correct gebruik van logins en paswoorden door zijn Gebruikers en verbindt zich ertoe passende maatregelen te nemen om te voorkomen dat onbevoegde derden kennis krijgen en gebruik kunnen maken van deze middelen. De Klant zal aan Toba HR onverwijld kennisgeven van het verlies, de diefstal, de schending van de vertrouwelijkheid of enig risico op misbruik van logins en/of paswoorden.
- 6.4 De Klant is verantwoordelijk voor het verkrijgen, onderhouden en betalen van alle eindgebruiker-hardware, eindgebruiker-software en andere software en communicatieapparatuur die nodig zijn voor de toegang tot en het gebruik van de Hostingdiensten.
- 6.5 De Klant zal er voor zorgen dat zijn personeel, consultants en dienstverleners die toegang hebben tot de Hostingdiensten, te allen tijde de voorwaarden van de Overeenkomst zullen nakomen.

## **7 GARANTIES**

- 7.1 Toba HR waarborgt dat zij commercieel redelijke inspanningen zal leveren om te voorzien in een ondersteuning zoals vastgesteld in de overeengekomen dienstenniveaus.
- 7.2 Toba HR is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor problemen die door de Hostingdiensten worden veroorzaakt ingevolge een schending van het AGB, noch voor problemen die voortvloeien uit storingen in de hardware, netwerkdiensten (al dan niet intern bij de Klant) of firewalls, fouten veroorzaakt door software of hardware van derden of andere infrastructuren, of de configuratie van dergelijke items.
- 7.3 Voor zover wettelijk toegestaan komen de Partijen overeen dat de in dit deel geboden garanties en rechtsmiddelen exclusief zijn en de enige en uitsluitende verhaalsmogelijkheid van de Klant vormen en dat er geen andere expliciete of impliciete garanties of voorwaarden van Toba HR zijn, waaronder impliciete voorwaarden of garanties met betrekking tot de kwaliteit en de geschiktheid voor een bepaald doel of gebruik dat door de Klant wordt beoogd.

# TOBA HR VOORWAARDEN

## BIJZONDERE BEPALINGEN – SUPPORTDIENSTEN

### 1 DEFINITIES

De hieronder gebruikte begrippen die met een hoofdletter zijn aangeduid, hebben de betekenis die hen in de Algemene Bepalingen wordt toegewezen. Daarnaast hebben de volgende begrippen de betekenis die hen hieronder respectievelijk wordt toegewezen.

**Applicatiebeheerder:** de door de Klant aangewezen contactpersoon die gemachtigd is om Dienstaanvragen in te dienen.

**Brugdagen:** voor de definitie van Brugdagen wordt verwezen naar artikel 5.3.

**Dienstaanvraag:** een tot Toba HR gerichte aanvraag voor de levering van specifieke Supportdiensten.

**Incident:** een storing die een onderbreking in of verminderde kwaliteit van de werking van een systeem of een applicatie veroorzaakt.

**Kantooruren:** behoudens andersluidend beding in de Overeenkomst, de tijdsperiode van 09u00 tot 17u00 op Werkdagen.

**Supportdiensten:** de door Toba HR aan de Klant geleverde ondersteunende diensten.

**Uitgebreide Support-uren:** voor de definitie van Uitgebreide Support-uren wordt verwezen naar artikel 5.4.

**Werkdagen:** alle dagen, uitgezonderd zaterdag, zondagen, Wettelijke Feestdagen, Brugdagen en collectieve sluitingsdagen van Toba HR.

**Wettelijke Feestdagen:** voor de definitie van Wettelijke Feestdagen wordt verwezen naar artikel 5.2.

### 2 VERPLICHTINGEN VAN DE LEVERANCIER

- 2.1 Toba HR zal alles in het werk te stellen om de Supportdiensten te leveren volgens de dienstenniveaus die zijn opgenomen in artikel 5 en volgende.
- 2.2 Toba HR mag relevante ondersteunende gegevens, met inbegrip van klantgegevens, delen met de betrokken Productleverancier, indien dit vereist is voor de levering van de Supportdiensten.
- 2.3 De verantwoordelijkheid van Toba HR in het kader van de Supportdiensten is beperkt tot het beschikbaar maken van de klantendienst en het oplossen van Incidenten. Toba HR kan functionele support verlenen of aanpassingen doorvoeren indien uitdrukkelijk overeengekomen.

### 3 KOSTEN

- 3.1 De kosten voor de beschikbaarheid van de Klantendienst zijn opgenomen in de Overeenkomst. Als de Klant aanvaardt dat er Supportdiensten worden geleverd tijdens Uitgebreide Support-uren, wordt hij geacht de toepasselijke kosten te hebben aanvaard. Deze kosten worden uitsluitend aangerekend voor de beschikbaarheid van de Klantendienst en zijn derhalve van toepassing ongeacht het feit of er al dan niet effectief Dienstaanvragen worden ingediend.
- 3.2 Naast de in artikel 3.1 bedoelde kosten zal Toba HR aan de Klant ook de reële tijd aanrekenen die door Toba HR werd gespendeerd aan de behandeling van een Dienstaanvraag, dit in regie (op "Time & Material"-basis) en aan de in de Overeenkomst opgenomen toepasselijke uurtarieven. Voor elke Dienstaanvraag zal Toba HR minimaal 15 minuten aanrekenen. Voor elke Dienstaanvraag die meer dan 15 minuten werk in beslag neemt, is artikel 8.4 van toepassing. Deze kosten zullen maandelijks worden aangerekend. De Klant heeft ook de mogelijkheid om een vooraf betaald jaarlijks budget aan mandagen aan te kopen en dit in de Overeenkomst te laten opnemen.

### 4 WERKWIJZE VAN DE KLANTENDIENST

- 4.1 De Klant zal binnen zijn organisatie één of meerdere Applicatiebeheerders aanwijzen en zal Toba HR informeren over de specifieke machtigingen van elke Applicatiebeheerder. Enkel de Applicatiebeheerders zijn gemachtigd om Dienstaanvragen in te dienen bij de Klantendienst van Toba HR. De Klant moet ervoor zorgen dat deze Applicatiebeheerders over voldoende kennis beschikken voor het gepast gebruik van de Supportdiensten. Behoudens uitdrukkelijk andersluidend beding zal de Klant niet meer dan drie (3) Applicatiebeheerders aanwijzen.
- 4.2 Dienstaanvragen kunnen bij de Klantendienst worden ingediend op één van de volgende wijzen:
  - (a) via het TobaHR Jira-Klantendienstportaal;
  - (b) telefonisch op het nummer +32(0)2 714 94 97.
- 4.3 In de Klantendienst worden uitsluitend ervaren Consultants tewerkgesteld via een rotatiesysteem. Dit betekent dat de persoon die bij het eerste contact de oproep beantwoordt een ervaren consultant is die echter niet onmiddellijk op de hoogte kan zijn van alle implementatiedetails en aldus een aantal punten binnen de configuratie zal moeten checken. De consultants in de klantendienst zullen op regelmatige basis functioneren binnen de Klantendienst en dit via een rotatiesysteem.

### 5 BESCHIKBAARHEID VAN DE KLANTENDIENST

- 5.1 De Klantendienst van Toba HR is beschikbaar als volgt:
  - (a) via het TobaHR Jira-Klantendienstportaal: 24 uur per dag en 7 dagen op 7. Dienstaanvragen die via het portaal worden ingediend buiten de Kantooruren, zullen worden behandeld op de volgende Werkdag tijdens de Kantooruren.
  - (b) Telefonisch: tijdens Kantooruren.
- 5.2 De volgende dagen zijn Wettelijke Feestdagen:

Feestdag	Datum	Feestdag	Datum
Nieuwjaarsdag	1 januari	Nationale Feestdag	21 juli
Paasmaandag	Variabele Feestdag	Maria-Hemelvaart	15 augustus
Dag van de Arbeid	1 mei	Allerheiligen	1 november
Hemelvaartsdag	Variabele Feestdag	Wapenstilstand	11 november
Pinkstermaandag	Variabele Feestdag	Kerstdag	25 december

De Klant dient zelf de nodige inlichtingen in te winnen over de exacte datums van de variabele Feestdagen in een welbepaald jaar.

- 5.3 Indien een Wettelijke Feestdag op een zaterdag of zondag valt, kan Toba HR deze feestdag verzetten naar een andere dag die geen Werkdag is ("**Brugdag**"). Toba HR zal in zakelijk opzicht redelijkerwijze alles in het werk stellen om de Klant op de hoogte te brengen van dergelijke Brugdagen of, in uitzonderlijke gevallen, van andere mogelijke collectieve sluitingsdagen van Toba HR.
- 5.4 De Klant kan vragen dat de Klantendienst van Toba HR zich beschikbaar houdt om Dienstaanvragen te behandelen tijdens uren die buiten de Kantooruren vallen ("**Uitgebreide Support-uren**"). Elke aanvraag tot Uitgebreide Support-uren dient minstens drie (3) weken op voorhand schriftelijk te worden ingediend en moet minstens de begin- en eindtijd van de aangevraagde Uitgebreide Support-uren alsook het aangevraagde type (de aangevraagde types) van ondersteuning tijdens deze Uitgebreide Support-uren, bevatten. Tijdens de Uitgebreide Support-uren, kan de Klant de Klantendienst van Toba HR telefonisch contacteren op een noodnummer dat wordt beheerd door een persoon die gemachtigd is om de gevraagde Supportdiensten te leveren.

## 6 DIENSTAANVRAGEN

6.1 Elke Dienstaanvraag moet minstens de volgende informatie bevatten:

- de naam en het e-mailadres van de Applicatiebeheerder;
- de applicatie waarop de Dienstaanvraag betrekking heeft;
- een omschrijving van de aangevraagde Supportdienst (b.v. oplossen van Incidenten, functionele support of het doorvoeren van een aanpassing); en
- in geval van een aanvraag tot oplossing van een Incident: een omschrijving van de acties die werden ondernemen alvorens het Incident zich voordeed, het gewenste resultaat van de acties en de browser en het besturingssysteem waarin het Incident zich heeft voorgedaan (indien van toepassing).

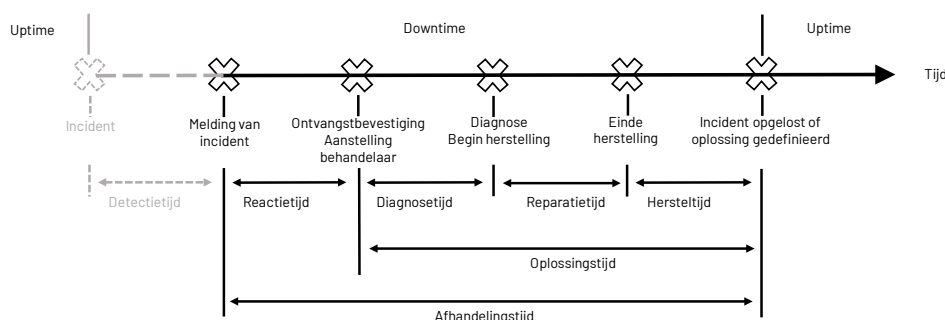
## 7 PRIORITEITSBEPALING VAN DE DIENSTAANVRAGEN

7.1 Aan elke melding van een Incident wordt een prioriteit toegekend. De Klant wordt steeds geraadpleegd voordat Toba HR een prioriteit toekent. De volgende prioriteiten kunnen worden toegekend:

- Kritiek (Niveau 1):  
Besturing is onmogelijk, één of meer primaire processen zijn niet-beschikbaar. Vertraging van de dienst kan niet worden opgeschort. Herstel moet onmiddellijk worden aangevat.
- Hoog (Niveau 2):  
Besturing is onmogelijk, één of meer secundaire processen zijn niet-beschikbaar. Enkel een beperkte vertraging is mogelijk.
- Gemiddeld (Niveau 3):  
Er is een kritieke werksituatie; merkbaar applicatie- of werkplaatsincident. Vertraging is mogelijk, de reactie heeft geen invloed op het primaire besturingsproces van de Klant.
- Laag (Niveau 4):  
Vertraging is mogelijk. Hersteltijd wordt vastgesteld in overleg met de Klant en het herstel kan enkele dagen, weken of maanden duren (bijvoorbeeld in het kader van het release-plan).
- "Leuk om te hebben"/Release-kandidaat (Niveau 5):  
Heeft geen invloed op de gebruiker (feedback via het release-plan).

## 8 BEHANDELING VAN DIENSTAANVRAGEN

8.1 De onderstaande grafische voorstelling geeft de mijlpalen weer van de procedure voor het beheer van incidenten.



waarbij de volgende begrippen de volgende betekenis hebben:

- Reactietijd** de periode vanaf het tijdstip dat de Klant het Incident meldt tot het tijdstip dat Toba HR bevestigt de melding ontvangen te hebben.
- Diagnosetijd** de periode vanaf het tijdstip dat Toba HR bevestigt de melding ontvangen te hebben tot het tijdstip waarop TobaHR de diagnose meedeelt, m.a.w. feedback over wanneer en hoe het Incident kan worden opgelost.
- Afhandelingstijd** de periode vanaf het tijdstip dat de Klant het Incident meldt en het tijdstip dat het Incident is opgelost dan wel een oplossing voor het Incident is gedefinieerd.

8.2 In functie van de prioriteit van het Incident worden de maximale Reactietijd, Diagnosetijd en Afhandelingstijd vastgesteld als volgt:

Prioriteit	Reactietijd	Diagnosetijd	Afhandelingstijd
Kritiek (Niveau 1)	< 0,5 uur	< 3 uur	< 1 werkdag
Hoog (Niveau 2)	< 1 uur	< 1 werkdag	< 3 werkdagen
Gemiddeld (Niveau 3)	< 1 dag	< 3 werkdagen	< 5 werkdagen
Laag (Niveau 4)	< 2 dagen	< 5 werkdagen	< 14 werkdagen
Leuk om te hebben (Niveau 5)	NVT	NVT	NVT

De tijd buiten de Kantooruren (of indien van toepassing, buiten de Uitgebreide Support-uren), worden niet in overweging genomen bij de berekening van de Reactietijd en Starttijd.

De Starttijd voor Incidenten met prioriteit 1 (kritiek) kan in uitzonderlijke gevallen (i.e. in geval van praktische obstakels zoals niet-reproduceerbare Incidenten) hoger liggen dan het maximum uit de bovenstaande tabel. In dat geval, zal Toba HR in ieder geval overleggen met de Applicatiebeheerder binnen de maximale Reactietijd, en de Starttijd naar best vermogen beperken.

- 8.3 In geval van een Dienstaanvraag met prioriteit 1 (kritiek) moet de Applicatiebeheerder telefonisch contact opnemen met de Klantendienst van Toba HR.
- 8.4 De Klantendienst zal binnen de Reactietijd een indicatieve raming van de hoeveelheid werk die nodig is om de aangevraagde functionele ondersteuning, correctie of aanpassing door te voeren, ter goedkeuring voorleggen aan de Applicatiebeheerder. Na goedkeuring van deze raming ontvangt de Applicatiebeheerder de snelst mogelijke implementatieplanning waarin rekening wordt gehouden met de maximale Starttijd. De werkzaamheden zullen worden uitgevoerd in regie (op een "Time & Material"-basis). Als duidelijk wordt dat de reële hoeveelheid werk waarschijnlijk hoger zal liggen dan de indicatieve raming, zal Toba HR zijn werkzaamheden opschorten en overleggen met de Applicatiebeheerder.
- 8.5 Na afhandeling van de Dienstaanvraag, zal deze in het verslaggevingssysteem tijdens een periode van 10 Werkdagen de status van "testfase" krijgen. Indien de Applicatiebeheerder binnen deze periode geen verdere input geeft, zullen de ondernomen acties geacht worden te zijn geaccepteerd en zal de Dienstaanvraag worden gesloten.
- 8.6 De Klant kan op elk moment de status en prioriteit van een Dienstaanvraag raadplegen door contact op te nemen met de Klantendienst.

## 9 ESCALATIEPROCEDURE

- 9.1 Indien de Klant, na melding van een Incident aan TobaHR, niet tevreden is over de voortgang van de behandeling van het Incident of als de Klant, na de eerste melding en registratie van het Incident bij de Klantendienst, aandringt op het toekennen van een hoger prioriteitsniveau, kan de Klant overgaan tot een escalatie.
- 9.2 Op elk moment tijdens de beheerprocedure van het Incident kan een gemachtigde vertegenwoordiger van de Klant (in de meeste gevallen de Projectbeheerder of diens back-up) vragen om aan de "Oproep" een "hoger niveau" van prioriteit toe te kennen. Dit vereist dat de Oproep door de TobaHR-Klantendienst werd geregistreerd via Jira of na telefonische melding en dat de Oproep werd gedaan door een gemachtigde vertegenwoordiger van de Klant. De TobaHR-hiërarchie wordt schriftelijk vermeld in het Projectdocument.

## 10 OPROEPVOLUME

- 10.1 Wanneer het aantal Incidenten van de Klant verhoogt ingevolge een onderliggende oorzaak, behoudt TobaHR zich het recht voor om een probleembeheerinitiatief te eisen, dit om zowel de onderliggende oorzaak te elimineren als het aantal oproepen tot een aanvaardbaar Niveau te beperken.

## 11 RAPPORTERING

- 11.1 De TobaHR-Klantendiensttool - JIRA - biedt een online overzicht van de geregistreerde oproepen als standaardfunctie. Op verzoek kan de Klant 2 gratis gebruikersaccounts aanvragen voor de registratie en opvolging van de Klantendienstoproepen.