



Info Support N.V.

Generaal de Wittelaan 17 bus 30 C
2800 Mechelen

Tel. +32(0)15 28 63 70

Fax +32(0)15 28 63 77

info.be@infosupport.com

www.infosupport.com

RPR Antwerpen 0463 525 188

Ondernemingsnr. BE 0463.525.188

KBC 733-3184592-15

IBAN BE83 7333 1845 9215

BIC KREDBEBB

Inhoud

SUMMARY	3
GENERAL TERMS AND CONDITIONS	4
APPENDIX 1. COURSE OR TRAINING	9





Summary of key provisions:

a. These General Terms and Conditions govern the services provided by Info Support

b. Info Support is committed to the arrangement of a free trial period for the user. However, the user is responsible for the use of the services during the trial period. Info Support invests heavily in the training and development of its employees. The user may not resell or use the services for commercial purposes or in any other way that is not intended by Info Support.

c. Info Support's liability is limited to the extent that the user is responsible for the use of the services. Info Support is not liable for any damage, including consequential damage, arising from the use of the services.

d. Info Support uses the Info Support Software in providing services to the user. In the event of a change in the software, the user is notified in advance. The user remains the owner of the software and is responsible for its use. The user is not allowed to use the software for any other purpose than the intended use. The user is responsible for the security of the software and for the protection of the data stored on the software.

e. Info Support provides the services under the supervision of the user.



GENERAL TERMS AND CONDITIONS

1. Applicability of these General Terms and Conditions

- 1.1 The provisions contained in these General Terms and Conditions apply to Info Support N.V. (Info Support). These General Terms and Conditions govern all quotations and agreements whereby Info Support provides services or products to the client. This also applies if the future order is carried out by another company (named above) than that originally contracted. No other general or other terms and conditions of purchase or sale of the client apply, also not if they are declared applicable to other documents (such as invoices or order confirmations).

2. Formation of an agreement

- 2.1 All Info Support offers and quotations are subject to contract, unless Info Support states otherwise in writing. These offers and quotations are based on the data known to Info Support at the time of issue. The client is responsible for providing correct and complete data in a timely manner.
- 2.2 If the parties agree on a price, that price is always based on the information provided by the client. If that information is found to be incorrect or incomplete, any additional costs will be payable by the client.
- 2.3 The agreement is formed the moment it is signed by the parties. If Info Support commences the performance of the assignment earlier at the client's request, these General Terms and Conditions apply.
- 2.4 The parties recognise that proper and timely cooperation between them is a prerequisite for the performance of the agreement.
- 2.5 Where possible, Info Support will be flexible with regard to interim changes or wishes of the client. The consequences of such interim changes or wishes of the client (such as overrun of the schedule) are at the client's expense and risk. This also applies to any necessary additional work. Info Support will charge such work on the basis of the agreed rates.

3. Obligations of Info Support

- 3.1 Info Support performs its work on the basis of a best-efforts obligation, unless otherwise agreed.
- 3.2 Info Support may engage agents during the performance of the assignment under its responsibility.
- 3.3 Info Support is not required to perform any work other than that arising from the agreement.
- 3.4 Info Support will make every effort during the work to arrange for continuity of the services provided to the client.
- 3.5 Info Support provides its services under its own direction and supervision, also if all or part of the work is performed at the client's location.

4. Obligations of the client

- 4.1 The client must provide Info Support in a timely manner with all the information, materials and other tools and operating assets that Info Support needs to perform the agreement. The client warrants that Info Support may use these materials (and any software already supplied) in the performance of the agreement.
- 4.2 The client will arrange for workplaces that comply with the applicable health and safety regulations, including the Act of 4 August 1996 on the wellbeing of workers while performing their work, if all or part of the work is performed on the client's premises.
- 4.3 The client is responsible for making backups. Unless otherwise agreed, Info Support does not make backups.
- 4.4 The client must ensure that Info Support also has and retains access to the decision-making regarding the performance of the Agreement. This means that Info Support must be able to access important decision-making, reports, etc. from the client environment and secure them in Info Support's systems. The client must ensure that no security or other issues stand in the way of this. If the client cannot fulfil these obligations, that is at its own risk. The client acknowledges that Info Support cannot defend itself against any dispute or claim in that event.
- 4.5 The client must adequately secure its systems and infrastructure and keep them secured during the provision of services.
- 4.6 The client is aware of the risks associated with ICT services and their purchase. The client must take out adequate insurance to cover any risks at its own discretion.
- 4.7 If the client fails to comply with its obligations, that will be at its own expense and risk.



- 4.5 Oprachtgever beveiligd zijn systemen en infrastructuur adequaat en houdt deze gedurende de dienstverlening beveiligd.
- 4.6 Oprachtgever is zich bewust van de risico's verbonden aan (het afnemen van) ICT-diensten. Naar eigen inzicht zal opdrachtgever zich voldoende verzekeren voor eventuele risico's.
- 4.7 Indien opdrachtgever niet voldoet aan de op hem rustende verplichtingen, dan komt dit voor zijn rekening en risico.

5. Uitvoering dienstverlening

- 5.1 Partijen treden voor zover noodzakelijk voorafgaand in overleg over de onderlinge werkwijze of de wijze waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd.
- 5.2 Info Support voert haar dienstverlening uit op basis van een iteratieve ontwikkelmethode (bijvoorbeeld Agile of Scrum). Oprachtgever realiseert zich dat de werkzaamheden daardoor niet worden verricht op basis van vooraf volledig uitgewerkte specificaties. Tijdens de uitvoering van de overeenkomst kunnen partijen deze specificaties in goed overleg aanpassen met inachtneming van de projectmanagementaanpak die bij de ontwikkelmethode hoort.
- 5.3 Partijen zorgen voor een degelijke projectorganisatie die noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening. Indien opdrachtgever hieraan niet kan meewerken komt dit voor zijn rekening en risico.
- 5.4 Bij de uitvoering van de dienstverlening kan gebruik worden gemaakt van (technische) hulpmiddelen voor security, performance, advies- en testdoeleinden.
- 5.5 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen dan aanvaardt opdrachtgever de opgeleverde programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'). Deze aanvaarding is inclusief alle zichtbare en onzichtbare gebreken, met uitzondering van de verplichtingen van Info Support die elders zijn beschreven (in deze voorwaarden of in de overeenkomst).
- 5.6 Oprachtgever kan geen overige verwachtingen ontleen aan het eindresultaat anders dan dat de software aan de (overeengekomen) specificaties voldoet.

6. Beveiliging

- 6.1 Info Support voldoet bij de uitvoering van haar dienstverlening aan een algemeen (IT-gerelateerd) marktconform beveiligingsniveau, waarbij rekening wordt gehouden met de stand van de techniek. Info Support staat er niet voor in dat de (informatie-) beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
- 6.2 Oprachtgever informeert Info Support tijdig over (eventuele) branche-specifieke (beveiligings-)eisen.
- 6.3 Info Support kan (proactief) aanwijzingen geven aan opdrachtgever met betrekking tot beveiligingsmaatregelen die tot doel hebben om beveiligingsinbreuken of de gevolgen van deze inbreuken te voorkomen of te minimaliseren. De verantwoordelijkheid om hier (tijdig) opvolging aan te geven ligt bij opdrachtgever. Info Support is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het niet tijdig opvolgen van deze aanwijzingen.
- 6.4 Partijen maken afspraken over de (eventuele) noodzaak van een verwerkersovereenkomst, zodra persoonsgegevens verwerkt worden. Dit in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

7. Geldende leveringstermijnen

- 7.1 De tussen partijen overeengekomen termijnen zijn indicatief en niet fataal.
- 7.2 Bij het overschrijden van een termijn zal opdrachtgever Info Support eerst schriftelijk de mogelijkheid bieden om alsnog na te komen, dit geldt ook voor een eventueel overeengekomen fatale termijn.

8. Tarieven van Info Support

- 8.1 Alle tarieven van Info Support zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere eventuele overheidsheffingen.
- 8.2 Info Support heeft het recht om haar tarieven jaarlijks in oktober te herzien volgens de volgende formule: $p = P [b \cdot (i/I) + a]$
waarin aan de parameters de volgende waarden worden toegekend:
 - a = 0,20
 - b = 0,80
 - p = herziene tarief
 - P = tarief vastgesteld o.b.v. de overeenkomst
 - I = Agoria Referteloonkostenindex Digital van de maand voorafgaand aan maand van de inwerkingtreding van de overeenkomst



