



Binnenweg 18
2132 CT Hoofddorp
+31 (88) 567 2000
info@ddi.nl

ddi.nl

Licentievoorwaarden

DDi Robotic Process Automation Platform

en

DDi Service Level Agreement

DDi BV
Licentie en Service overeenkomst DDi Software
1-1-2018





De Partijen bij deze Licentie en Service overeenkomst

Licentienemer BV

Straat

9999 XX Plaats

Nederland

verder te noemen Licentienemer;

en

DDi B.V. / DDi Online B.V.

als licentiegever

Binnenweg 18

2132 CT HOOFDORP

Nederland

verder te noemen DDi

zijn als volgt overeengekomen:



1 Definities

- 1.1. De specificatie:
Een periodiek door DDi aan Licentienemer te verschaffen lijst waarop alle relevante gegevens staan gespecificeerd, waaronder de vergoedingen en de servicevorm (service level) die betrekking hebben op de programmatuur en apparatuur, die in aanmerking komt voor onderhoud krachtens de licentieovereenkomst.
- 1.2. Programmatuur:
De laatste en voorlaatste versie van computerprogrammatuur in objectcode met bijbehorende documentatie en materialen, waarvoor DDi aan Licentienemer een licentie heeft verleend en welke zijn omschreven in de specificatie.
- 1.3. Software service:
Programmatuur die door DDi beschikbaar gesteld wordt aan licentienemer als een service en die geïnstalleerd kan zijn bij licentienemer of op apparatuur die zich niet in huis bevindt bij licentienemer.
- 1.4. Maatwerkprogrammatuur:
Computerprogrammatuur in objectcode met bijbehorende documentatie en materialen, speciaal vervaardigd en/of gewijzigd en/of samengesteld voor Licentienemer en waarvoor DDi aan Licentienemer een licentie heeft verleend en welke zijn omschreven in de specificatie.
- 1.5. Systeemprogrammatuur:
De besturings-programmatuur, niet zijnde hulpprogrammatuur, met bijbehorende documentatie.
- 1.6. Hulpprogrammatuur:
De besturingsprogrammatuur die noodzakelijk is om de programmatuur conform de overeengekomen programmatuurspecificaties te laten werken.
- 1.7. Apparatuur:
De apparatuur inclusief de daarbij behorende meest recente versie van de systeemprogrammatuur, waarop of in samenhang waarmee de programmatuur dient te worden geïnstalleerd.
- 1.8. Documentatie:
De standaard gebruikers-documentatie van DDi behorende bij de programmatuur.
- 1.9. Installatie:
Het invoeren van de programmatuur in de apparatuur op zodanige wijze dat de programmatuur conform de programmatuurspecificaties functioneert.
- 1.10. Gebreken (calls):
Het reproduceerbaar niet voldoen van de standaard programmatuur aan de programmatuurspecificaties.
- 1.11. Issues:
Onderhoud, herstel, aanpassing en wijziging op maatwerk, configuratie inrichting, interfaces, scripts, systeemprogrammatuur, onzorgvuldig/onoordeelkundig gebruik, nieuwe installatie, database restore, maintenance plannen en gewenste aanpassingen op de standaard programmatuur.



- 1.12. Nieuwe versie (upgrade): Een gewijzigde versie van de programmatuur, waardoor de functionaliteit wordt vergroot.
- 1.13. Verbeterde versie (update):
Een gewijzigde versie van de programmatuur, waardoor gebreken daarin worden hersteld, of de logische samenhang wordt verbeterd.
- 1.14. Programmatuurspecificaties:
De standaard, door DDi met betrekking tot de eigenschappen van de programmatuur verstrekte schriftelijke informatie, evenals de uitdrukkelijk tussen Licentienemer en DDi overeengekomen eigenschappen.
- 1.15. Installatiedatum:
De datum waarop de programmatuur is geïnstalleerd.
- 1.16. Licentielocatie:
De plaats waar de te onderhouden programmatuur zich bevindt, zoals vastgelegd in de specificatie.
- 1.17. Onderhoudstijden:
De uren gedurende welke onderhoud wordt verricht zoals vermeld in Artikel 5.1.2
- 1.18. Remote Diagnostic:
Het verrichten van onderhoudsdiensten via telecommunicatie.
- 1.19. Service desk:
De afdeling waar onderhoudsdiensten dienen te worden aangevraagd c.q. waar gebreken dienen te worden gemeld.
- 1.20. Reactietijd:
De tijd waarbinnen DDi reageert op een storingsmelding.
- 1.21. Licentienemer gebruikers: Medewerkers (zowel vast als variabel dienstverband) in dienst bij de Licentienemer, alsmede medewerkers die als freelancer, zzp-er door Licentienemer zijn ingehuurd.
- 1.22. OTAP:
Acroniem voor verschillende statussen van de infrastructurele omgevingen waarbinnen de programmatuur wordt gebruikt, te weten: Ontwikkeling, Test, Acceptatie, Productie
- 1.23. Uitwijk:
Uitwijklocatie, waar identieke inrichting staat, zodat bij geval van calamiteiten de bedrijfsvoering doorgang kan vinden.



2 Onderwerp van deze overeenkomst

- 2.1. Deze overeenkomst heeft betrekking op door DDi ontwikkelde programmatuur, zoals gespecificeerd op de specificatie en die in licentie is gegeven aan Licentienemer.
- 2.2. Deze overeenkomst bestaat uit de volgende onderdelen, waarbij de volgorde van de documenten de relatie tot elkaar bepalen:
 - 2.2.1. Licentie en Service overeenkomst
 - 2.2.2. Meest recente versie specificatie programmatuur en apparatuur
 - 2.2.3. De ICT Office voorwaardenDeze documenten tezamen vormen een onlosmakelijk geheel met elkaar en daarmee het totaal van deze overeenkomst.
- 2.3. Deze voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik, service en onderhoud van de in de specificatie opgenomen programmatuur, softwareservices. Uitsluitend de meest recente versie van deze specificatie is geldig.
- 2.4. Eventuele afwijkende voorwaarden zijn alleen dan van toepassing indien die uitdrukkelijk zijn vermeld en overeengekomen.
- 2.5. Alle in specificatie beschreven diensten, softwareservices en programmatuur maken onderdeel uit van deze overeenkomst en, zullen door Licentienemer bij DDi worden afgenomen binnen de in deze overeenkomst overeengekomen voorwaarden. Hiermee verstrekt DDi Licentienemer het recht om gedurende de formele looptijd van de overeenkomst de in de specificatie beschreven programmatuur/softwareservices te gebruiken binnen de organisatie van de Licentienemer BV.

3 Dienstverlening en tarieven

De in dit hoofdstuk beschreven dienstverlening is tweeledig:

- 3.1. Dienstverlening op basis van nacalculatie
Licentienemer huurt op af roep ter zake kundige mensen van DDi in voor het uitvoeren van aanvullende dienstverlening. De hoeveelheid te leveren diensten (uitgedrukt in uren of dagen) is vooraf niet exact te bepalen. DDi levert Licentienemer een prognose af van de te verwachte inspanning. Op basis van deze prognose en gelijk de voorwaarden zoals beschreven in deze Licentie en Service overeenkomst verleent Licentienemer DDi de opdracht tot levering van de aangeboden diensten.
- 3.2. Toeslag uurtarieven
Buiten werktijd (van 08.30 uur tot 18.00 op reguliere werkdagen) en op zaterdag geldt een toeslag van 50% (35% voor Platinum contracten) bovenop het Licentienemer uurtarief. Op zon- en feestdagen en op alle dagen tussen 22.00 en 07.00 uur geldt een toeslag van 100% (Platinum 75%) bovenop het standaard Licentienemer uurtarief.
- 3.3. Stand-by tarieven (bereikbaarheidsdienst)
Deze bedragen 50% van het Licentienemer uurtarief. Voor bereikbaarheidsdienst buiten reguliere werktijden zijn de onder artikel 3.2 genoemde toeslagen van toepassing.



3.4. Dienstverlening op basis van “fixed price”

In bepaalde gevallen kan het voorkomen dat Licentienemer DDi werkzaamheden wil laten uitvoeren op basis van een vaste prijs. DDi zal deze opdracht uitsluitend aannemen naar allereerst een grondig vooronderzoek naar alle wensen en eisen, dit vertalen in een Functioneel Technisch Ontwerp (FTO) en/of Plan van Aanpak (PvA) en een begroting uitgedrukt in euro's en doorlooptijd. Na overeenstemming tussen Licentienemer en DDi over zowel het FTO/PvA als de begroting neemt DDi de opdracht van Licentienemer aan.

4 Licentieovereenkomst, gebruik van programmatuur, softwareservices

- 4.1. De in dit hoofdstuk 4 –"Gebruik van programmatuur, softwareservices"- vermelde bepalingen zijn van toepassing op alle door DDi ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk 4 bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm (object code) en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, evenals op de daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door DDi te verstrekken nieuwe versies.
- 4.2. Gebruiksrecht (licentie)
- 4.2.1. DDi verleent Licentienemer het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. Licentienemer zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Het gebruiksrecht van Licentienemer omvat uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren in uitsluitend de productie omgeving. Test en Uitwijklicenties dienen separaat afgenomen te worden.
- 4.2.2. De programmatuur mag door Licentienemer uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de verwerkingseenheden en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheden kan de programmatuur voor de duur van de storing op andere verwerkingseenheden worden gebruikt.
- 4.2.3. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Licentienemer niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, in sublicentie te geven, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Licentienemer gebruikt. Licentienemer zal de programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, en niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Licentienemer ter beschikking gesteld.
- 4.2.4. Onverwijld na het eventueel eindigen van het gebruiksrecht van de programmatuur zal Licentienemer alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan DDi retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat Licentienemer bij het einde van het



gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Licentienemer van zodanige vernietiging DDi onverwijld schriftelijk melding maken.

- 4.2.5. Het gebruiksrecht van de in de specificatie vermelde programmatuur vervalt bij beëindiging van deze overeenkomst voor de betreffende programmatuur. Het is Licentienemer daarna niet meer toegestaan de programmatuur voor enig doel te gebruiken.

5 Service Level Agreement (SLA)

- 5.1. Ondersteuning, Service en onderhoud algemeen geleverd door de DDi Consultancy Desk ten behoeve van calls en issues.
- 5.1.1.1. Alle werkzaamheden voortkomend uit het oplossen van calls komen te allen tijden volledig voor rekening van DDi.
- 5.1.1.2. Alle werkzaamheden voortkomend uit het oplossen van issues komen te allen tijden volledig voor rekening van licentienemer en zullen op basis van nacalculatie bij de licentienemer in rekening worden gebracht.
- 5.1.2. De Consultancy Desk tijden zijn de uren gedurende ondersteuning wordt verricht en zijn de normaal voor DDi gelden kantoor tijden, te weten op werkdagen van 08.30 uur tot 17.30 uur. Uitgezonderd hierop zijn de algemeen erkende feestdagen in Nederland.
- 5.1.3. Servicevorm Remote Diagnostic is van toepassing, dient Licentienemer te beschikken over de mogelijkheid voor een Remote Diagnostic verbinding via Teamviewer.
- 5.1.3.1. Voor gebruik van andere dan Teamviewer Remote Diagnostic verbinding geldt met uitzondering van Platinum contracten een toeslag (zie prijslijst)
- 5.1.4. DDi garandeert niet dat de standaard programmatuur zonder onderbreking of gebreken zal werken of dat alle gebreken zullen worden verbeterd.
- 5.1.5. DDi garandeert dat bij melding van onderbrekingen en/of gebreken in de standaard programmatuur, die leiden tot verstoring van een reguliere bedrijfsvoering binnen Licentienemer, direct voldoende capaciteit (lees: mankracht) van DDi wordt ingezet om zo spoedig mogelijk een herstel van de reguliere bedrijfsvoering te realiseren.
- 5.1.6. Licentienemer garandeert dat zij in geval van artikel 5.1.4 alle medewerking aan DDi verleent om de onderbrekingen en/of gebreken direct op te lossen en/of samen met DDi een goed functionerende (tijdelijke) “work around” te realiseren.
- 5.1.7. Ondersteuning door licentiegever aan licentienemer wordt uitsluitend verstrekt aan medewerkers van licentienemer die een instructie / training hebben ontvangen van de licentiegever.
- 5.1.8. Reguliere meldingen m.b.t. de standaard programmatuur worden volgens onderstaand schema geprioriteerd en door DDi opgelost:
- 5.1.8.1. Prioriteit code 1
Licentienemer kan niet werken er is geen work around mogelijk



- Start oplossing probleem per direct.
Onbeperkt continueren inspanning tot oplossing en/of degelijke work around.
- 5.1.8.2. Prioriteit code 2
Licentienemer kan niet werken, echter er is per direct een acceptabele work around beschikbaar.
Start oplossing probleem, volgende dag.
Onbeperkt continueren inspanning tot oplossing en/of degelijke work around.
- 5.1.8.3. Prioriteit code 3
Licentienemer kan niet werken als gewenst, echter er is een degelijke work around mogelijk.
Start oplossing, volgende versie (uiterlijk 4 weken na melding).
- 5.1.8.4. Prioriteit code 4
Is geen fout melding, echter wens van Licentienemer (technische wijziging en/of functionele uitbreiding).
Opstarten maatwerk traject.
- 5.1.8.5. Prioriteit code 5
Licentienemer meldt schoonheidsfout. Niemand ondervindt direct last van waargenomen gebreken.
Oplossing wordt toekomstig ingepland in reguliere nieuwe versie.
- 5.1.8.6. Prioriteit code 6
Wens/melding Licentienemer wordt door DDi als niet relevant gekwalificeerd.
Licentienemer kan opdracht geven de wens alsnog via maatwerkopdracht te realiseren.
- 5.2. Nieuwe versies
- 5.2.1. DDi werkt permanent en structureel aan de verdere verbetering van haar programmatuur. DDi doet haar ontwikkeling volgens de AGILE methodiek (zeer korte ontwikkelfases, inclusief testen). DDi streeft er naar er vier weken een update beschikbaar van de bestaande versie beschikbaar te hebben.
- 5.2.2. Versiebeheer en onderhoud updates
DDi onderhoudt alle updates in een bestaande versie. Dit betekent dat alle meldingen in een bestaande versie in de laatste update van die versie wordt opgelost.
- 5.2.3. Versiebeheer en onderhoud upgrades
Periodiek brengt DDi een nieuwe versie uit (gemiddeld tussen de 6 -12 maanden). Van de twee vorige versies blijft DDi onderhoud plegen over de laatste update van de betreffende versie
- 5.3. In de vaste vergoeding begrepen onderhoud
- 5.3.1. Het krachtens de gebruiks- en licentieovereenkomst in de vaste licentie vergoeding begrepen onderhoud omvat de in artikel 5.1 genoemde verrichtingen.
- 5.4. Niet in de vaste vergoeding begrepen onderhoud hebben betrekking op onderstaande Issues. Issues worden op basis van nacalculatie tegen de geldende consultancy tarieven (zie prijslijst) in rekening gebracht bij licentienemer:
- 5.4.1. Onderhoud en herstel van de programmatuur nadat deze anders dan door DDi is aangepast of veranderd.



- 5.4.2. Onderhoud, herstel, aanpassing en wijziging van de configuratie inrichting, zoals workflow schema's, interfaces van derden (niet door DDi ontwikkeld en geleverd), scripts en andere voor de licentienemer speciaal ingerichte functionaliteit.
- 5.4.3. Onderhoud, herstel, aanpassing en wijziging van maatwerkprogrammatuur nodig als gevolg van installatie van nieuwe en/of verbeterde versies.
 - 5.4.3.1. Artikel 5.4.1 vervalt indien het maatwerk als benoemde licentie in de specificatie wordt opgenomen met de daarbij behorende jaarlijkse licentiekosten. Als een casus zich voordoet zullen Licentienemer en DDi samen vaststellen welk bedrag jaarlijks voor het maatwerk in rekening wordt gebracht.
- 5.4.4. Nieuwe versies van maatwerkprogrammatuur.
- 5.4.5. Onderhoud, herstel, aanpassing en wijziging van systeemprogrammatuur.
- 5.4.6. Onderhoud en herstel van de programmatuur welke noodzakelijk is geworden ten gevolge van onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik, oorzaken van buitenaf of van ander dan normaal gebruik van de programmatuur.
- 5.4.7. Opnieuw installeren van de back-up van data en programmatuur na reparatie of verwisselen van apparatuur.
- 5.4.8. Installatie van verbeterde en nieuwe versies van de programmatuur wordt uitgevoerd op basis van nacalculatie.
- 5.4.9. Kosten van informatiedragers voor het ter beschikking stellen van programmatuur en/of documentatie.
- 5.4.10. Kosten van werkzaamheden die na opdracht van Licentienemer door DDi zijn verricht en niet te rekenen zijn tot de verplichtingen welke voor DDi uit de gebruiks- en licentieovereenkomst voortvloeien. Deze worden tegen de geldende tarieven in rekening gebracht.
- 5.5. Licentievormen (SLA) programmatuur
 - 5.5.1. A1 - License update & upgrade

Het verlenen van een gebruiksrecht op verbeterde en gewijzigde versies van de in de specificatie genoemde programmatuur/software service

 - 5.5.1.1. Het oplossen van fouten in de software volgens het prioriteitenschema zoals genoemd in artikel 5.1.8 en bijbehorende sub-artikelen.
 - 5.5.1.2. Het geven van support op producten die gemaakt zijn hetzij door Licentienemer hetzij door DDi met behulp van of door het samenstellen van commando's en/of functies die de systeemprogrammatuur of de programmatuur biedt, is geen onderwerp van deze overeenkomst.
 - 5.5.2. BRONZE+SILVER I
 - 5.5.2.1. Consultancy Desk (1e, 2e en 3e lijn ondersteuning t.b.v. calls en issues)

Reguliere ondersteuning over de werking van de software, over de inrichting en het melden van problemen, alsmede het analyseren van knelpunten in de inrichting het geven van advies en het oplossen van fouten in de standaard programmatuur (2^e en 3^e lijn).
 - 5.5.2.2. 1e lijn toegang op werkdagen binnen kantoortijd 08.30 - 17.30 uur
Toegang via website ddi, via email cd@ddi.nl en telefonisch 088 – 567 2000
 - 5.5.2.3. Start uitvoering calls op basis van prioriteitenschema zoals opgenomen in paragraaf 5.1



- 5.5.2.4. Best effort 3e lijn call
Oplossen van fouten in de standaard programmatuur. Licentieggever zal binnen haar mogelijkheden haar best doen de gemelde fout op basis van prioriteit op te lossen.
- 5.5.2.5. Het geven van telefonische aanwijzingen aan medewerkers van Licentienemer, welke voldoende zijn opgeleid voor het werken met de programmatuur (in het toepassen van de afzonderlijke functies en tools), betreffende het gebruik en analyse en oplossing van probleemsituaties. Het geven van remote support door middel van een internet verbinding betreffende het voorgaande.
- 5.5.2.6. Derden mainstream support ondersteuning. Standaard ondersteuning door makers systeemsoftware (bijvb. MS Windows OS Server, Database servers, OS Plug ins). Altijd van toepassing op courante versies systeemsoftware.
- 5.5.2.7. Issues worden binnen minimaal 2 weken in behandeling genomen, maar niet later dan 6 weken. Binnen twee weken is een toeslag van toepassing op het standaard uurtarief (zie prijslijst).
- 5.5.3. SILVER II = BRONZE +
 - 5.5.3.1. 1e lijn toegang op werkdagen buiten kantoortijd 07.00 – 22.00 uur
 - 5.5.3.2. Directe toegang tot DDi Consultancy Desk via spoedlijn 088 567 20xx
 - 5.5.3.3. High Priority 3e lijn call inrichting oplossen
Oplossen van fouten/wijzigingen in de inrichting die gewenste werking van de configuratie en/of normale bedrijfsvoering in de weg staat zal direct na melding opstarten en hiermee zonder onderbrekingen gedurende kantoortijd doorgaan tot gewenste resultaat is bereikt. De gepleegde inspanning wordt op basis van nacalculatie tegen het overeengekomen uurtarief in rekening worden gebracht.
 - 5.5.3.4. Issues worden binnen minimaal dezelfde week in behandeling genomen maar niet later dan 6 weken. Bij opstarten in dezelfde week is een toeslag van toepassing op het standaard uurtarief (zie prijslijst).
- 5.5.4. GOLD = SILVER II +
 - 5.5.4.1. Derden Extended support systeemsoftware = idem Mainstream support, maar dan van toepassing op minder courante versies. Hier geldt een toeslag op de jaarlijkse licentiekosten (zie prijslijst_
 - 5.5.4.2. Kwartaal roadmap sessie
Vier keer per jaar brengen we de kwartaalplannen van de organisatie van licentienemer in lijn met de plannen die licentieggever voor hetzelfde kwartaal heeft gemaakt. Doel is licentienemer sneller te laten profiteren van de verbeteringen en nieuwe mogelijkheden van het Robotic Automation Platform die licentieggever heeft doorgevoerd of komend kwartaal gaat doorvoeren.
 - 5.5.4.3. Issues worden minimaal per direct in behandeling genomen maar niet later dan 6 weken. Bij opstarten per direct is een toeslag van toepassing op het standaard uurtarief (zie prijslijst).
 - 5.5.4.4. Indien Licentienemer schriftelijke uitwerking en/of bezoeken wenst, zal DDi hiertoe specialisten met voorrang ter beschikking stellen tegen de overeengekomen tarieven, welke niet van toepassing zijn indien blijkt dat de bezoeken nodig zijn om fouten in de programmatuur te analyseren c.q. op te lossen.
- 5.5.5. PLATINUM = GOLD +



5.5.5.1. Klant Succes Manager

Licentienemer en licentiegever stellen in samenspraak met elkaar een ter zake kundige medewerker van Licentiegever aan als Klant Succes Manager ten behoeve van de Licentienemer. Licentienemer schakelt de Klant Succes Manager in om ideeën uit te wisselen, problemen en/of knelpunten te bespreken en gewenste oplossing af te stemmen, meer uit het Robotic Automation Platform te halen, ter zake kundige mensen aan te stellen om werkzaamheden te laten uitvoeren, klankbord, adviseur, vast 1^e aanspreekpunt over alle voorkomende zaken, et cetera. Niet inbegrepen is het laten uitvoeren van operationele werkzaamheden zoals ontwerpen, ontwikkelen, installeren, onderhouden maatwerk en/of inrichting, systeem en/of business architect, uitvoeren van onderzoeken. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd tegen het gangbare uurtarief.

5.5.5.2. Er is geen toeslag van toepassing op het consultancy uurtarief bij het in behandeling nemen van Issues.

6 Algemene bepalingen

6.1. Duur en beëindiging

De einddatum van de licentieovereenkomst gespecificeerd per programmatuur/software service staat op de specificatie onder Datumuit. De aanvangsdatum staat per programmatuur/software service vermeld onder Datumin. Indien onder Datumuit geen einddatum is vermeld dan geldt voor Datumuit de datum onder Datumin plus 1 jaar minus 1 dag. In dit geval zal aan het einde van deze periode de overeenkomst telkens stilzwijgend met de duur van één jaar worden verlengd, tenzij een der partijen uiterlijk drie maanden voor de jaarlijkse vervaldatum (Datumin plus 1 jaar) schriftelijk jegens de andere partij te kennen heeft gegeven de overeenkomst te willen beëindigen. Onder Factuurin wordt de datum vermeld wanneer voor het eerst vergoedingen verschuldigd zijn.

6.2. (tussentijdse) beëindiging

6.2.1. Partijen zijn elk bevoegd deze overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en voorafgaande rechterlijke tussenkomst en zonder zijnerzijds tot schade vergoeding te zijn gehouden, met onmiddellijke ingang, geheel of gedeeltelijk te beëindigen wanneer een der partijen bij een in kracht van gewijsde gedane beschikking surseance van betaling is verleend of bij vonnis in staat van faillissement is verklaard.

6.2.2. Indien de Licentienemer enige verplichting uit deze overeenkomst niet nakomt, met name zijn verplichting tot stipte betaling, heeft DDi het recht de levering van diensten op te schorten. Indien de Licentienemer nalatig blijft, na schriftelijk in gebreke te zijn gesteld, is DDi gerechtigd deze overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst zal zijn vereist.

6.2.3. DDi is bevoegd deze overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en voorafgaande rechterlijke tussenkomst en zonder zijnerzijds tot schade vergoeding te zijn gehouden, met onmiddellijke ingang, geheel of gedeeltelijk te beëindigen wanneer Licentienemer de



laatst bekende verbeterde versie of nieuwe versie van de door DDi te onderhouden programmatuur niet in gebruik neemt of van haar afneemt.

- 6.2.4. DDi is bevoegd deze overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en voorafgaande rechterlijke tussenkomst en zonder zijnerzijds tot schade vergoeding te zijn gehouden, met onmiddellijke ingang, geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien zonder schriftelijke toestemming van DDi andere dan door DDi gemachtigde personen werkzaamheden, wijzigingen of uitbreidingen aan de apparatuur en/of programmatuur hebben verricht of aangebracht
- 6.3. Beperkingen
 - 6.3.1. Reparatiewerkzaamheden die noodzakelijk zijn ten gevolge van diefstal of andere factoren, die niet zijn op te vatten als normaal en bevoegd gebruik van de programmatuur/software service vallen niet onder deze overeenkomst.
 - 6.3.2. Serviceverzoeken welke het gevolg zijn van veranderde omstandigheden bij Licentienemer of andere omstandigheden welke geen verband houden met de functie van de programmatuur/software service vallen niet onder de overeenkomst.
 - 6.3.3. Indien de overeenkomst dient aan te vangen op een datum later dan 30 dagen na het opleveren van de nieuwe installatie, behoudt DDi zich het recht voor de installatie te inspecteren alvorens de overeenkomst van kracht te laten worden. DDi verstrekt Licentienemer aan de hand van deze inspectie een opgave van de te verwachten kosten aan onderdelen en arbeidsuren teneinde de installatie in de juiste conditie te brengen.
 - 6.3.4. Licentienemer heeft het recht deze overeenkomst te beëindigen in geval van eenzijdige wijziging of aanvulling van de voorwaarden door DDi.
 - 6.3.5. Het veiligstellen van driver software, configuratie files, gegevens opgeslagen in database systemen en/of informatie in de breedste zin en andere noodzakelijke software valt niet onder de verantwoording van DDI. Probleemmeldingen dienaangaande alsmede storingen als gevolg van het wijzigen of updates van drivers en/of configuratie files en/of andere bij licentienemer in gebruik zijnde programmatuur zonder voorafgaand overleg of instemming DDI vallen buiten deze overeenkomst.
- 6.4. Overmacht
 - 6.4.1. In het geval van overmacht zijn DDi en Licentienemer gerechtigd de nakoming van de voor elk der partijen uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten voor de duur van zodanige overmacht, zonder over en weer tot enige schadevergoeding ter zake te kunnen worden verplicht.
 - 6.4.2. DDi en Licentienemer zullen zich alleen op overmacht kunnen beroepen wanneer de desbetreffende partij daarvan zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de benodigde bewijsstukken, aan de andere partij schriftelijk bericht zendt. De ene partij kan echter een beroep op overmacht van de andere partij om redenen van billijkheid aanvaarden, ook al heeft de desbetreffende partij niet voldaan aan het bepaalde in de vorige zin.
 - 6.4.3. Indien de overmachtsperiode langer dan drie maanden heeft geduurd of indien reeds bij voorbaat vaststaat dat deze langer dan drie maanden zal duren, is de partij tegenover wie een beroep op overmacht wordt gedaan, gerechtigd de overeenkomst, voor zover deze nog niet is uitgevoerd, per aangetekend schrijven aan de andere partij te annuleren zonder over en weer tot enige vergoeding van schade gehouden te zijn.
- 6.5. Tarieven en facturering



- 6.5.1. Alle in deze overeenkomst benoemde tarieven gebaseerd op de huidige kosten van salarissen, sociale lasten, materialen, alsmede op reis- en verblijfskosten. In geval van stijging dan wel daling van één of meer van deze kostenfactoren is DDi gerechtigd voor zover de Nederlandse Overheid zulks niet verbiedt dan wel verplicht de tarieven voor de toekomst te wijzigen.
- 6.5.2. In het geval van een tariefsverhoging, als bedoeld in Artikel 6.5.1 Algemene bepalingen, heeft Licentienemer het recht de levering van de onder deze overeenkomst vallende diensten in het geheel of uitsluitend ten aanzien van de desbetreffende producten te beëindigen per de datum waarop de tariefsverhoging van kracht wordt, mits schriftelijk wordt opgezegd binnen een maand na dagtekening van de aankondiging. Maakt Licentienemer van dit recht geen gebruik, dan wordt de tariefsverhoging van kracht op het in Artikel 6.5.1 Algemene bepalingen aangegeven tijdstip.
- 6.5.3. Bij verlies, algehele beschadiging, verkoop of vervreemding anderszins van de programmatuur/software service, of aanwending voor een andere toepassing dan waarvoor zij werd aangeschaft zal deze overeenkomst van rechtswege zijn beëindigd, zonder dat DDi gehouden is tot terugbetaling aan de Licentienemer van reeds door de Licentienemer gedane betalingen.
- 6.5.4. Bij niet, niet tijdige of niet volledige betalingen van de als gevolg van de serviceovereenkomst overeengekomen licentieprijzen of andere daaruit voortvloeiende betalingen heeft DDi het recht om haar uit die overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten totdat Licentienemer aan zijn verplichtingen heeft voldaan.
- 6.5.5. Vanaf de vervaldag is Licentienemer de wettelijke rente over het niet tijdig betaalde verschuldigd, zonder dat daartoe enige nadere ingebrekestelling of aanzegging is vereist.
- 6.5.6. Het is Licentienemer niet toegestaan zich te beroepen op korting of compensatie met betrekking tot zijn betalingsverplichting aan DDi.
- 6.6. Toegankelijkheid
 - 6.6.1. Licentienemer dient DDi alle benodigde toegangen tot de programmatuur/software service te verlenen.
 - 6.6.2. Indien de medewerker van de DDi op overeengekomen en geagendeerd tijdstip bij aankomst op de licentielocatie constateert dat de programmatuur/software service onvoldoende toegankelijk is, dan wel constateert dat het verzoek tot onderhoud onnodig was, is DDi niet tot het verrichten van onderhoud verplicht en is zij gerechtigd Licentienemer de aldus gemaakte kosten, manuren en reiskosten, afzonderlijk in rekening te brengen.
- 6.7. Onderhoudspersoneel
 - 6.7.1. Het onderhoudspersoneel, dat DDi voor het uitvoeren van deze overeenkomst inzet, blijft in zijn dienst en onder zijn leiding.
- 6.8. Verplichtingen Licentienemer
 - 6.8.1. Licentienemer dient geconstateerde gebreken in de programmatuur/software service onverwijld - met in achtneming van het overeengekomen service level - aan DDi te melden en dit binnen 2 dagen schriftelijk te bevestigen.
 - 6.8.2. Licentienemer dient DDi in staat te stellen om eenmaal aangevangen werkzaamheden te voltooien buiten de normale werktijden zijnde maandag t/m vrijdag tussen 08.30 en 17.30 uur



- 6.8.3. Aanvragen van licentiediensten en meldingen van gebreken dienen te allen tijde door de systeembeheerder / applicatiebeheerder of zijn vervanger te worden gedaan aan de Service desk.
- 6.8.4. Teneinde DDi in staat te stellen licentie-verplichtingen na te komen, zal Licentienemer:
 - 6.8.4.1. Geconstateerde gebreken in de programmatuur voldoende documenteren.
 - 6.8.4.2. Indien dit voor de uitvoering van het onderhoud nodig is, de programmatuur/software service op redelijke tijdstippen en gedurende redelijke tijdsintervallen zonder kosten voor DDi aan hem ter beschikking stellen, alsmede alle verdere redelijkerwijze van hem te verwachten medewerking verlenen.
 - 6.8.4.3. Logging reports bewaren, DDi hierin inzage verstrekken en zo nodig kopieën beschikbaar stellen.
- 6.9. Op licentielocatie geldende voorschriften geheimhouding en beveiliging
 - 6.9.1. DDi en Licentienemer verbinden zich de geldende wettelijke en andere voorschriften ten aanzien van de licentielocatie in acht te nemen.
 - 6.9.2. Licentienemer is verplicht DDi de onder Artikel 6.9 Algemene Bepalingen, bedoelde voorschriften voor het sluiten van deze overeenkomst schriftelijk te verstrekken.
 - 6.9.3. Indien deze voorschriften leiden tot verhoging van kosten voor DDi door extra tijdverlies vanwege controles, wachttijden, meldingsplicht e.d., is DDi gerechtigd deze kosten afzonderlijk of als een van te voren overeengekomen toeslag op de tarieven, in rekening te brengen.
 - 6.9.4. Licentienemer dient alle voorzorgsmaatregelen te treffen om de gezondheid en veiligheid van werknemers van DDi, terwijl deze zich op het terrein en/of binnen de gebouwen van Licentienemer bevinden, te waarborgen.
 - 6.9.5. DDi verbindt zich zijn personeelsleden geheimhouding op te leggen met betrekking tot alle gegevens waarvan DDi of personen, van wie hij zich bij de uitvoering van deze overeenkomst bedient, kennis nemen bij werkzaamheden ten behoeve van Licentienemer. Bij eventueel door DDi bewaren van gerubriceerde (geclassificeerde) en als zodanig aangemerkte gegevens zullen de te zijner kennis gebrachte voorschriften van Licentienemer van toepassing zijn. Mutatis mutandis geldt het hele bepaalde ook voor Licentienemer ten opzichte van DDi.
 - 6.9.6. Licentienemer zal alles doen wat redelijkerwijs mogelijk en nodig is om geheimhouding ten aanzien van de programmatuur/software service te verzekeren. Dit geldt ook indien de programmatuur/software service of delen ervan door Licentienemer zijn gewijzigd, uitgebreid of onderdeel gemaakt van een groter programma.
- 6.10. Niet toerekenbare tekortkomingen
 - 6.10.1. Onder niet toerekenbare tekortkomingen wordt verstaan elke omstandigheid waardoor de tijdige of behoorlijke nakoming door DDi van zijn verplichtingen redelijkerwijs niet van hem kan worden gevegd, zoals stakingen en werkonderbrekingen van derden (zover niet ingehuurd door DDi), overheidsmaatregelen in de ruimste zin, ongevallen, transportmoeilijkheden, gebrek aan grondstoffen en/of energie.
- 6.11. Algemeen
 - 6.11.1. De opdracht wordt door DDi aangenomen op basis van de "Fenit voorwaarden", onder voorbehoud van de volgende mutaties:



- 6.11.2. Wijzigingen van deze overeenkomst of aanvullingen hierop zijn slechts geldig voor zover schriftelijk overeengekomen.
- 6.11.3. Indien een of meer bepalingen van deze overeenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, zullen de overige bepalingen van deze overeenkomst nog van kracht zijn.
- 6.11.4. Licentienemer is gerechtigd de producten op zijn kosten door DDi te laten verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van DDi die deze toestemming niet op onredelijke gronden zal weigeren.
- 6.11.5. DDi heeft het recht, na verkregen schriftelijke toestemming van Licentienemer, de uitvoering van de uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, zoals in deze voorwaarden omschreven, geheel of gedeeltelijk onder te brengen bij derden dan wel te vervreemden. In dat geval zijn de rechten en verplichtingen van DDi en Licentienemer krachtens deze voorwaarden onveranderd van toepassing.
- 6.11.6. DDi heeft het recht, na verkregen schriftelijke toestemming van Licentienemer, om de licentie- en serviceverplichting onder haar verantwoording door derden te laten uitvoeren. Onder de voorwaarde dat deze derde partij onverkort de voorwaarden naleeft zo beschreven in deze overeenkomst. Licentienemer zal niet op onredelijke gronden een dergelijke toestemming weigeren.
- 6.11.7. Tenzij anders overeengekomen is elke medewerk(st)er van Licentienemer gerechtigd opdrachten aan DDi te verstrekken.
- 6.11.8. Deze overeenkomst zal worden beheerst door het Nederlands recht
- 6.11.9. Geschillen
- 6.11.10. Alle geschillen waaronder begrepen geschillen, welke slechts door een partij als zodanig worden beschouwd, welke tussen DDi en Licentienemer mochten ontstaan naar aanleiding van een door DDi met Licentienemer gesloten overeenkomst of nadere overeenkomsten, zullen aan de uitspraak van de bevoegde rechter of indien over de wenselijkheid daarvan tussen partijen overeenstemming bestaat, aan het oordeel van een scheidsrechter worden onderworpen.
- 6.11.11. Indien een van de partijen een geschil aanwezig acht en dit aanhangig wil maken, zal hij zulks aan de andere partij schriftelijk en met een omschrijving van het geschil kenbaar moeten maken.
- 6.12. Storingsmelding procedure
Bij het melden van een storing neemt Licentienemer contact op met de service desk van DDi, deze is bereikbaar onder telefoonnummer 088-5672000 of e-mailadres: am@ddi.nl
De service desk vraagt om de volgende gegevens:
Contractnummer
Service locatie
Contactpersoon
Telefoonnummer
Korte omschrijving van het probleem



DDi Robotic Process Automation Platform

“In deze 24-uurs economie is het aantal mogelijkheden en momenten om als klant te communiceren fors toegenomen. Veel van deze communicatie vindt “schriftelijk” plaats. Via de email, social media, web portalen, traditionele post, et cetera. Nagenoeg ieder bericht van je klant is een opdracht aan je organisatie om wat te doen. Door de verscheidenheid komen deze “berichten” op verschillende plekken in verschillende vorm je organisatie binnen. Waar en hoe ze binnenkomen is niet direct voorspelbaar. Waar het over gaat is niet direct duidelijk. Wie er wat mee moet vaak al helemaal niet. Voordat het bericht bij de juiste behandelaar(s) ligt is deze al door vele handen gegaan en misschien wel geprint, gekopieerd en/of opnieuw gescand. Met als gevolg dat te veel mensen met het “bericht” bezig zijn i.p.v. met de inhoud. Status onderhanden werk is niet duidelijk. Afdelingen/mensen roepen dat ze het te druk hebben. De klant moet te lang wachten op reactie (klant gaat misschien klagen dus nog meer werk). Tegelijkertijd leven we in een tijd dat marges slinken en het aantal bericht uitwisselingen groeit. Laatst zij een directeur van een bedrijf tegen mij “als ik mijn informatie processen niet aanpak dan besta ik over twee jaar niet meer”.

Ongetwijfeld herkent niet ieder dienstverlenende organisatie zich in bovenstaande situatie. Gelukkig niet. Tegelijkertijd komen wij – DDi-ers – dikwijls in contact met organisaties die hier wel mee worstelen en van deze worstelingen af willen, of zelfs moeten. Dan zijn ze bij DDi met haar Robotic Process Automation Platform aan het juiste adres. De veelzijdigheid van de DDi software biedt reeds voor vele organisaties een passende oplossing voor bijvoorbeeld bovengenoemde vraagstuk. Bovendien (en vanzelfsprekend) beheersen alle DDi-ers de magie van het robotic process automation vak.

Ons RPA Platform is bijzonder geschikt gemaakt voor de inzet bij financiële dienstverleners en bij de afdeling financiën

Thom Mensink

Directeur DDi Robotic Process Automation Platform



DDi BV
Binnenweg 18
2132 CT Hoofddorp
The Netherlands
Phone +31 88 567 2000
www.ddi.nl
info@ ddi.nl

KvK Haarlem 34081856
IBAN NL14 RABO 0345 8630 03

