

Ondersteuningsovereenkomst voor Microsoft 365

DEEL I - DIENSTEN

De overeenkomst heeft betrekking op de levering door Njord van de volgende ondersteuningsdiensten (hierna de 'Diensten' genoemd) aan de Klant:

- Support voor Microsoft Office 365

Afhankelijk van het geselecteerde plan bevat het Microsoft Office 365-plan gewoonlijk een licentie per eindgebruiker gepaard met persoonlijke opslag die op eender welk toestel beschikbaar is en bovendien functies voor het delen van bestanden, chatten en audio- en videoconferentie. De Microsoft Office 365-plannen worden op jaar- dan wel maandbasis afgesloten.

Njord vormt het contactpunt voor operationele en technische ondersteuningsvragen over de Microsoft-clouddiensten besteld via Njord.

Belangrijke opmerking:

Deze overeenkomst is beperkt tot de levering van ondersteuning (support) voor Microsoft-clouddiensten en is niet van toepassing op de levering van de Microsoft-clouddiensten zelf door Microsoft aan de Klant. Door het factuur te betalen gaat de Klant akkoord met de bepalingen opgenomen in de Microsoft-cloudovereenkomst, deze zijn te vinden in het overeenkomstenarchief op njord.be. De Klant mag voor de ondersteuning van zijn Diensten geen contact opnemen met de leveranciers van Njord, zoals ClearMedia, Microsoft of Proximus. Alle ondersteuning wordt geleverd via Njord.

DEEL II - ANNULATIE

Zo lang de Klant bij Microsoft een annulatierecht na activatie van een licentie heeft (op het ogenblik van het opstellen van deze Overeenkomst bedraagt deze 72 uur na activatie van een licentie), zal de Klant naar analogie en gedurende dezelfde termijn een annulatierecht hebben voor de betreffende Dienst onder deze Overeenkomst.

DEEL III - VOORWAARDEN

ARTIKEL 1: VOORWERP

Deze Overeenkomst legt de contractuele voorwaarden vast die van toepassing zijn op de levering van support voor Microsoft-clouddiensten door Njord en de voorwaarden voor de aanvaarding van deze Diensten door de Klant. Voor de volledigheid dient erop gewezen dat de levering van de Microsoft-clouddienst (met inbegrip van toegangs-, gebruiks-, veiligheids- en privacyaspecten) niet onder de toepassing van deze Overeenkomst valt en niet onderworpen is aan de Microsoft-cloudovereenkomst gesloten tussen Microsoft en de Klant.

Door het factuur te betalen, ziet de Klant af van zijn eigen algemene en/of specifieke voorwaarden, ook al wordt daarin vermeld dat ze voorrang hebben en/of zijn ze bij deze Overeenkomst gevoegd, en verklaart en waarborgt hij dat de betalende persoon de nodige bevoegdheid en machtiging heeft om de Klant te binden.

ARTIKEL 2: LOOPTIJD EN EINDE VAN DE OVEREENKOMST

2.1. Contractuele termijn

De Overeenkomst start vanaf de activering van de Dienst, waarbij de onderliggende abonnementen op jaarbasis, dan wel op maandbasis worden afgesloten.

2.2. Opschorting en Beëindiging

2.2.1. Elk van de Partijen mag de uitvoering van haar verplichtingen opschorten indien de andere Partij haar contractuele verplichtingen niet naleeft en deze situatie niet wordt rechtgezet binnen een termijn van 15 kalenderdagen na een ingebrekestelling door de Partij die geen schuld treft. De opschorting eindigt zodra de in gebreke blijvende Partij haar verplichtingen opnieuw nakomt. Ingeval de Dienst wordt opgeschort, zal de Klant de vergoeding voor de Dienst verschuldigd blijven. Daarnaast zal de Verdelers van ClearMedia het recht hebben een wederdienststellingsvergoeding te vragen. De vergoedingen voor de dienst en voor de heractivering blijven toepasselijk bij opschorting van de Microsoft-cloudovereenkomst door Microsoft of de Klant.

2.2.2. Onverminderd het recht een vergoeding te eisen, mag elk van de Partijen de Overeenkomst gelijk wanneer, eenzijdig, met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande gerechtelijke tussenkomst beëindigen met een schriftelijke kennisgeving aan de andere Partij indien deze laatste ernstig tekortschiet in één van haar verplichtingen krachtens de Overeenkomst of (voor zover rechtzetting mogelijk is) deze tekortkoming niet wordt rechtgezet binnen dertig (30) dagen volgend op de in voorgaand Artikel bedoelde schriftelijke ingebrekestelling.

2.2.3. De Klant mag deze Overeenkomst altijd eenzijdig beëindigen per aangetekende brief. De vergoeding voor voortijdige beëindiging zoals bepaald in artikel 2.3 is dan van toepassing.

2.2.4. Zonder een schadevergoeding verschuldigd te zijn, heeft Njord het recht deze Overeenkomst onmiddellijk en zonder voorafgaande gerechtelijke tussenkomst op te schorten of te beëindigen per schriftelijke kennisgeving aan de Klant wanneer hij geïnformeerd wordt dat Microsoft het abonnement en/of de Microsoft-cloudovereenkomst van de Klant heeft opgeschort of beëindigd.

2.2.5. Voor zover de wet het toelaat, wordt de Overeenkomst automatisch beëindigd indien een van de Partijen haar activiteiten stopzet, insolvabel wordt, failliet gaat, ontbonden wordt of een soortgelijke procedure ondergaat.

2.2.6. Indien geen der Partijen de onderliggende abonnementsdiensten opzegt voor het einde van de jaar-respectievelijk maandelijksse abonnementsperiode (waarbij respectievelijk 1 maand en 1 week vooropzeg dienen gerespecteerd te worden), worden deze Overeenkomst en de betreffende onderliggende Diensten telkens verlengd met (een) nieuwe jaar- respectievelijk maandelijksse abonnementsperiode(s).

2.3. Gevolgen van de beëindiging

2.3.1. Indien de Klant de Overeenkomst voortijdig beëindigt om welke reden ook (met inbegrip van en onbeperkt ten gevolge van wijzigingen in de Dienst of Microsoft-clouddienst of Microsoft-cloudovereenkomst) of indien Microsoft het Abonnement van de Klant om welke reden ook voortijdig beëindigt, heeft Njord het recht een vergoeding voor voortijdige beëindiging te eisen van de Klant ten belope van alle bedragen die nog verschuldigd zijn voor de respectievelijke resterende contractuele termijnen (afhankelijk van het feit of dit jaar- dan wel maandabonnements betreft), onverminderd de terugbetaling van kortingen die de Klant onterecht zou genoten hebben. Daarnaast zullen de eventuele schikkingen in verband met uitgestelde betaling vervallen en zullen de openstaande sommen van bijvoorbeeld de installatie- of infrastructuurkosten verschuldigd zijn.

2.3.2. Op aanvraag van de Klant en zolang de retentieperiode vastgelegd door Microsoft niet verstreken is, mag Njord de Klant bijstaan bij de migratie van zijn klantgegevens naar de infrastructuur van de Klant, de infrastructuur van een derde partij, een nieuw Microsoft-abonnement of naar andere diensten van Njord tegen een bijkomende vergoeding.

ARTIKEL 3: WIJZIGINGEN VAN DE VOORWAARDEN VAN DE OVEREENKOMST

3.1. Wijzigingen aan de Overeenkomst door Njord

3.1.1. De Klant begrijpt dat onder deze Overeenkomst nieuwe, steeds evoluerende technologiediensten geleverd worden en dat Njord in deze optiek het recht moet hebben om de Dienst af en toe aan te passen op basis van zijn professioneel inzicht. Bijgevolg heeft Njord het recht om de Dienst en de erop toepasbare voorwaarden (met inbegrip van de prijs en de vereisten) zonder vergoeding en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen, aan te passen en/of zelfs te beëindigen. Onverminderd het voorgaande dient Njord in geval van beëindiging van de Dienst redelijke inspanningen te leveren om de Klant via gelijk welk middel dat hij geschikt acht (bv. vermelding op de factuur, vermelding op zijn website) minstens één (1) maand vooraf in kennis te stellen. Indien de Klant deze wijzigingen niet aanvaardt, mag hij de Overeenkomst beëindigen in overeenstemming met Artikel 2 van de Overeenkomst. Door de Dienst te blijven gebruiken, stemt de Klant in met de wijziging, aanpassing of beëindiging.

3.1.2. Indien Belgische of Europese instanties Njord of zijn leverancier ertoe zouden verplichten de Overeenkomst te wijzigen of ervan af te zien het geheel of een deel van de Diensten te leveren, heeft Njord het recht deze wijzigingen door te voeren of ervan af te zien de Diensten te leveren zonder de Klant daarvoor een schadeloosstelling verschuldigd te zijn.

3.2. Upgrade en downgrade door de Klant

3.2.1. De Klant mag het aantal abonnementen gelijk wanneer tijdens de Looptijd verhogen. Elke schriftelijke aanvraag van de Klant om het aantal abonnementen te verhogen, zal worden uitgevoerd en aangerekend vanaf de registratie van de aanvraag door Njord.

3.2.2. De Klant mag schriftelijk vragen om het aantal abonnementen te verlagen doch enkel op het ogenblik van hernieuwing van het respectievelijke jaar- dan wel maandabonnement. Elk verzoek van de Klant om het aantal abonnementen te verminderen, zal door Njord ten laatste de eerste dag van respectievelijk het volgende jaar dan wel de volgende maand worden uitgevoerd en ook vanaf die dag worden gefactureerd.

ARTIKEL 4: RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

4.1. Verplichte samenwerking

De Klant dient Njord alle medewerking te verlenen die nodig is voor de correcte uitvoering van deze Overeenkomst. Dit omvat (maar is niet beperkt tot): alle relevante informatie verstrekken voor de levering van de Dienst, toegang garanderen tot zijn ICT-infrastructuur voor interventies op afstand en/of ter plaatse, één of een beperkt aantal contactpersonen aanduiden voor technische, administratieve en andere aangelegenheden in verband met de Diensten, zorgen voor overeenstemming met de vereisten vermeld in de documentatie betreffende de Dienst die ter beschikking van de Klant wordt gesteld, incidenten betreffende de Dienst of operationele veranderingen die de levering van de dienst kunnen aantasten behoorlijk en onverwijld melden.

De Klant erkent en aanvaardt dat indien hij nalaat deze medewerking te verlenen, dat een impact op de levering kan hebben. Om die reden verzaakt Njord aan elke aansprakelijkheid bij een laattijdige of gebrekkige levering van of schade aan de Diensten en/of de Klantgegevens in zoverre die aan de Klant, een derde partij of aan een gebeurtenis waarop hij geen vat heeft, kunnen worden toegeschreven.

4.2. De Klant dient vóór de installatie en activering van de Dienst een back-up van al zijn gegevens te maken. Hij dient alle nodige stappen te ondernemen om ervoor te zorgen dat zijn apparatuur (met inbegrip van de software) compatibel is met die van Njord.

4.3. De Klant erkent uitdrukkelijk dat hij van Njord de informatie heeft gekregen die hij redelijkerwijs kan verwachten om vóór het aangaan van de Overeenkomst te kunnen nagaan of de Dienst aan zijn behoeften en vereisten voldoet. De Klant erkent en aanvaardt dat de Dienst een standaarddienst is die niet werd ontworpen om uitdrukkelijk aan zijn behoeften te voldoen. Proximus kan dan ook niet verantwoordelijk worden gesteld voor het niet halen van doelstellingen die de Klant met betrekking tot de Dienst zou hebben bepaald.

4.4. De Klant erkent en aanvaardt dat Njord zijn prijzen voor de Klant heeft bepaald en deze Overeenkomst is aangegaan met alle vertrouwen in de erin gestipuleerde afstand van waarborg en beperking van aansprakelijkheid. Deze weerspiegelen de verdeling van het risico tussen de Partijen en vormen een essentiële basis van het akkoord tussen de Partijen.

4.5. De Klant mag de Dienst enkel voor eigen rekening en professionele doeleinden gebruiken. Hij mag onder geen beding de dienst overdragen, doorverkopen, uitlenen of ter beschikking stellen van derde partijen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Njord.

ARTIKEL 5: RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN NJORD

5.1. De Dienst zal worden geleverd met de vaardigheid en zorg die redelijkerwijs mogen worden verwacht en conform de algemeen door de sector aanvaarde normen. Behoudens andersluidende bepaling in deze Overeenkomst moeten de verbintenissen van Njord worden beschreven als middelenverbintenissen. Njord zal alle redelijke commerciële inspanningen leveren om de Overeenkomst op het overeengekomen tijdstip uit te voeren. Behoudens andersluidende bepaling worden de uitvoeringstermijnen louter ter informatie gegeven.

Bovendien erkent en aanvaardt de Klant dat Njord geen andere verplichtingen heeft dan die welke volledig worden opgesomd in deze Overeenkomst.

5.2. De Klant erkent en aanvaardt dat Njord (en zijn leveranciers) de eerste administrator is voor de Microsoft-clouddienst besteld via Njord en de administratieve voorrechten geniet en toegang heeft tot de gegevens van

ARTIKEL 6: BETALING EN FACTURATIE

6.1. De prijzen omvatten noch de kosten voor apparatuur die nodig is voor het gebruik van de Dienst, noch de kosten voor telefoon, internettoegang en aansluitings-/communicatiekosten, mobiele tekstberichten, draadloze diensten, DDI-nummerreeksen en andere vormen van datatransmissie, tenzij dit anders wordt vermeld. De Klant is aansprakelijk voor al deze bijkomende kosten en eventuele taksen en is wettelijk verplicht te betalen. De Klant dient er eveneens op toe te zien dat aan de gebruiksvoorwaarden van al deze apparatuur en diensten wordt voldaan.

6.2. Facturatie

6.2.1. De Dienst zal worden gefactureerd op maandelijkse basis of op jaarbasis. De facturatie start op de activeringsdatum van de Dienst. Njord kan ClearMedia verzoeken de facturatie in haar opdracht te doen; in zulk geval zal de Klant derhalve een rechtstreekse factuur van ClearMedia ontvangen. Betaling van deze factuur van ClearMedia zal gelden als betaling van Njord.

6.2.2 Het abonnementsgeld voor de Dienst wordt de Klant vooraf aangerekend, behalve voor de eerste facturatiecyclus. Alle andere vergoedingen (waaronder maar niet beperkt tot de vergoeding voor activering, gebruik (in geval van pay-as-you-use), deactivering, reactivering, enz.) zullen achteraf gefactureerd worden.

6.2.3. De Klant erkent en aanvaardt dat zijn facturen gebaseerd zijn op metingen uitgevoerd door de systemen van Njord (of zijn leveranciers) voor de betrokken facturatiecyclus.

ARTIKEL 7: INTELLECTUELE EIGENDOM

7.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op Diensten vervat in de Overeenkomst zijn exclusief eigendom van Njord en/of zijn leveranciers. De Klant kan geen aanspraak maken op deze intellectuele eigendomsrechten, noch krijgt hij enige andere rechten dan die welke expliciet worden vermeld in deze Overeenkomst. De Klant mag de software of het materiaal dat hem in het kader van de Overeenkomst ter beschikking wordt gesteld niet reproduceren, decompileren, aanpassen of veranderen, noch ze openbaar maken of ter beschikking stellen van derden.

7.2. Alle handelsmerken, dienstmerken, handelsnamen, logo's of andere woorden of symbolen die verwijzen naar de Diensten of naar de commerciële activiteiten van Njord of zijn leveranciers in het algemeen (hierna de 'Handelsmerken' genoemd), zijn en blijven exclusief eigendom van Njord of zijn leveranciers. De Klant mag geen enkele daad stellen die deze eigendomsrechten in gevaar brengt, noch enig recht verwerven op deze Merken, behoudens andersluidende bepaling in de Overeenkomst. De Klant mag de onderscheidende tekens die door Njord of zijn leveranciers op of in de Dienst worden aangebracht niet verwijderen, wijzigen of verbergen of proberen dat te doen.

ARTIKEL 8: PERSOONLIJKE GEGEVENS

8.1. Indien de Klant in het kader van de Overeenkomst persoonlijke informatie van zijn eigen klanten, werknemers of derden verzamelt en verwerkt, worden deze activiteiten onder de uitsluitende aansprakelijkheid van de Klant uitgevoerd. In dat geval is de Klant verantwoordelijk voor de toepassing en naleving van de privacywetgeving. In voorkomend geval verbindt de Klant zich ertoe alle bepalingen van bovengenoemde wetgeving na te leven en (de Verdelers van) ClearMedia (en zijn onderaannemers/leveranciers) schadeloos te stellen in geval van klachten van derden op basis van mogelijke inbreuken op deze wetgeving.

In het bijzonder, en in zoverre vereist door de wet, meldt de Klant aan de individuele gebruikers van de Microsoft-clouddienst dat hun gegevens (de inhoud van de communicatie inbegrepen) kan worden verwerkt met het oog op de openbaarmaking opgelegd bij wet of andere overheidsinstanties en vraagt daarvoor de toestemming van de gebruiker.

8.2. De Klant gaat akkoord met de openbaarmaking van zijn naam, adres, andere contactgegevens en de lijst van de Diensten door de Klant aangekocht bij Njord aan de leveranciers van ClearMedia (met inbegrip van ClearMedia zelf, Proximus en zijn filialen).

-Deze informatie wordt verzameld en verwerkt voor de volgende doeleinden:

- Voor de levering van de Dienst aan de Klant en de correcte uitvoering van de Overeenkomst.

- Voor bijstand aan de Klant voor de correcte administratie van de Microsoft-clouddiensten (bv. de Klant doorverwijzen naar de juiste verdeler van ClearMedia).

Voor de productie van informatie of een betere afstemming van reclamecampagnes betreffende de diensten/producten van de leverancier. Indien de Klant niet door deze leveranciers wenst gecontacteerd te worden in verband met directmarketingacties mag hij altijd aan Njord vragen hun in te lichten dat hij kosteloos wenst opgenomen te worden in de specifieke desbetreffende lijst.

8.3. De Klant gaat akkoord met de openbaarmaking van zijn naam, adres, andere contactgegevens en de lijst van de Diensten aangekocht door de Klant bij Njord aan Microsoft. De Klant stemt ermee in dat Microsoft (zijn filialen en dienstenleveranciers) alle klantgegevens mag verzamelen, gebruiken, overdragen, openbaar maken en op andere manieren verwerken, zoals gedefinieerd in de Microsoft-cloudovereenkomst, met inbegrip van persoonlijke gegevens zoals beschreven in de Microsoft-cloudovereenkomst. Dit kan leiden tot overdracht, opslag en verwerking door Microsoft en zijn contractanten buiten het grondgebied van de Europese Unie.

ARTIKEL 9: VARIA

10.1. De Partijen komen hierbij overeen dat om geldig te zijn alle mededelingen tussen hen schriftelijk moeten gebeuren en via brief, fax en/of e-mail moeten worden verstuurd naar de contactpunten vermeld in de Overeenkomst. De Partijen komen overeen dat elke mededeling via e-mail dezelfde rechtsgeldigheid heeft als schriftelijke of ondertekende briefwisseling. De Partijen komen ook overeen dat informatie inzake mededelingen, contracten of betalingen die door Njord wordt opgeslagen op een duurzame en onveranderlijke drager, bewijskracht heeft tot bewijs van het tegendeel. Njord is niet gebonden door overeenkomsten die de Klant eventueel zou hebben gesloten met serviceproviders, op of via internet, die andere contractuele bewijsmethodes zouden gebruiken.

