

ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN VAN TPEX INTERNATIONAL

HOOFDSTUK I – ALGEMEEN VERKOOPVOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

TPEX International: de handelsnaam waarmee het groepsconcern wordt aangeduid, bestaande uit TPEX Holding, TPEX BV en TPEX International.

TPEX: verwijzend naar één van de 3 werkmaatschappijen onder TPEX International. Daarbij is TPEX BV primair gericht op consultancy & advies en systeem integratie & bouw, terwijl TPEX Infrastructures zich richt op operationele dienstverlening. TPEX behoudt zich het recht voor om te bepalen in welke BV specifieke diensten worden verricht, waarbij diensten tussen de werkmaatschappijen kunnen worden verrekend

Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met TPEX een overeenkomst aangaat.

Diensten: alle door TPEX te verlenen diensten op het gebied van gebouwbeheer, monitoring, automatisering en analyse.

Systemen: alle door TPEX geleverde of beheerde hardware, software en infrastructuur.

VCA: Video Content Analyse.

ESG: Environmental, Social & Governance monitoring en rapportage: Het systematisch verzamelen, analyseren en rapporteren van Environmental, Social en Governance prestatie-indicatoren conform internationale standaarden.

SLA: Service Level Agreement.

Cybersecurity: Het beschermen van systemen, netwerken, programma's, apparaten en data tegen digitale aanvallen, ongeoorloofde toegang en andere digitale dreigingen.

RfC: Request for Change.

BMS: Building Management System.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen TPEX en opdrachtgever over de Diensten.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door TPEX gedane aanbiedingen en op alle door TPEX aangegane overeenkomsten tot het verrichten van diensten, monitoring, advies, het in licentie geven van software, gebouwbeheer, of van enige andere aard.
- 2.2 Van deze voorwaarden afwijkende en/of aanvullende bedingen gelden slechts indien deze door ons, TPEX, schriftelijk zijn aanvaard en gelden uitsluitend voor de overeenkomst waarbij zij zijn bedongen.
- 2.3 Mondelinge afspraken en/of toezeggingen van ons gelden slechts indien en voor zover door ons schriftelijk bevestigd.
- 2.4 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
- 2.6 Bij tegenstrijdigheden tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde van hoog naar laag:
 - a) de specifieke Overeenkomst
 - b) deze algemene voorwaarden
 - c) overige bijlagen bij de Overeenkomst
 - d) implementatiedocumenten en beschrijvingen die voorafgaand aan de uitvoering zijn opgesteld

- 2.7 Alle aanbiedingen van TPEX aan de Opdrachtgever hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij anders aangegeven.

Artikel 3. Aanbiedingen; totstandkoming van overeenkomst

- 3.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend. Een overeenkomst met TPEX komt slechts tot stand nadat wij schriftelijk de opdracht hebben aanvaard of bevestigd.
- 3.2 Afbeeldingen, beschrijvingen in aanbiedingen, prospectie, tekeningen, maatschetsen, datavisualisaties, monitoringgegevens, analyseresultaten en andere door ons verstrekte gegevens zijn zo nauwkeurig mogelijk, doch binden ons niet. De genoemde bescheiden blijven ons eigendom en mogen niet aan derden ter hand worden gesteld, verveelvoudigd, dan wel openbaar gemaakt. Op eerste aanvraag van onze zijde dienen de genoemde bescheiden te worden teruggegeven.
- 3.3 TPEX is evenwel niet verder gehouden dan een globale toetsing van door de of vanwege de klant verstrekte gegevens, berekeningen en specificaties.
- 3.4 Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod dan is TPEX daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij TPEX anders aangeeft.

Artikel 4. Prijzen

- 4.1 Alle prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 4.2 De prijzen zijn berekend aan de hand van de op het tijdstip van de totstandkoming van de Overeenkomst geldende tarieven, kosten van derden, loonkosten, energiekosten, licentiekosten, wisselkoersen of andere prijsbepalende factoren. Indien ten tijde van de levering of het uitvoeren van de Diensten deze of andere prijsbepalende factoren zijn gestegen, is TPEX gerechtigd de prijzen dienovereenkomstig te verhogen.
- 4.3 Kosten verbonden aan keuringen, certificeringen of compliance-audits komen voor rekening van de Opdrachtgever.
- 4.4 De extra kosten verbonden aan verrichtingen die op verzoek van de opdrachtgever plaatsvinden buiten normale werktijden, worden door TPEX afzonderlijk in rekening gebracht.
- 4.5 De extra kosten voortvloeiende uit wachttijden op de monitoringlocatie dan wel op de locatie van TPEX, buiten de invloedssfeer van TPEX worden door ons afzonderlijk in rekening gebracht.
- 4.6 Voor de verrekening van meer-/minderwerk gelden de volgende bepalingen:
 - a) meer-/minderwerken zijn slechts van toepassing indien schriftelijk overeengekomen
 - b) wijzigingen in de scope van monitoring of automatisering worden als meerwerk beschouwd
 - c) uitbreiding van te monitoren parameters of rapportagefrequentie geldt als meerwerk
- 4.7 Voor werkzaamheden buiten de scope van de overeenkomst geldt een standaardtarief van € 150 per uur, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 4.8 Het uurtarief voor werkzaamheden buiten reguliere kantooruren (06:00 – 08:00 en 18:00 – 22:00) geldt een

- opslag van 50%. Het uurtarief voor nachtelijke, weekend en feestdagen geldt een opslag van 100%.
- 4.9 De kleinste eenheid van tijd voor het uitvoeren van werkzaamheden is 1 uur.
- 4.10 TPEX rekent voor de coördinatie van werk van derden een opslag van 15%. TPEX rekent voor het uitvoeren van CAPEX projecten een opslag van 8% en voor de administratieve verwerking en surveillance diensten opslag van 5%.
- 4.11 Tarieven voor onderhoud en beheer worden jaarlijks geïndexeerd volgens de CBS-index voor zakelijke dienstverlening (DVI), tenzij anders overeengekomen.

Artikel 5. Betalingen

- 5.1 De betaling dient te geschieden binnen **dertig dagen** na factuurdatum. De betalingsverplichting wordt pas geacht te zijn nagekomen, nadat het verschuldigde bedrag op onze bankrekening is bijgeschreven.
- 5.2 Bij overschrijding van de betalingstermijn is de opdrachtgever van rechtswege in gebreke, zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling is vereist, en is hij vanaf de uiterste dag van betaling een rente verschuldigd van 1,5% per maand.
- 5.3 Alle kosten van invordering komen ten laste van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten bedragen 15% van het openstaande bedrag met een minimum van € 250.
- 5.4 Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan.
- 5.5 Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening van een vordering zijnerzijds met een vordering van TPEX, tenzij dit hem op basis van een in kracht van gewijsde gegane rechtelijke of arbitrale uitspraak wordt toegestaan.
- 5.6 TPEX heeft het recht de door opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.
- 5.7 Bezwaren tegen de hoogte van een factuur dienen binnen 20 werkdagen na factuurdatum schriftelijk te worden gemeld, zonder dat dit de betalingsverplichting opschort.

Artikel 6. Aansprakelijkheid

- 6.1 TPEX is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van enige op haar rustende wezenlijke verplichting jegens de opdrachtgever.
- 6.2 Onder directe schade worden uitsluitend verstaan de redelijke kosten die gemaakt zijn ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, de redelijke kosten die gemaakt zijn om de gebrekkige prestatie aan de overeenkomst te laten beantwoorden, evenals redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade.
- 6.3 De aansprakelijkheid van TPEX is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het eigen risico.
- 6.4 TPEX is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of bedrijfsschade. Dit omvat onder meer gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, schade aan gebouwen of installaties en verlies van data of gegevens.

- 6.5 TPEX is aansprakelijk voor verminking, vernietiging of verlies van data of documenten, tenzij opdrachtgever of diens facility manager hiervoor uitsluitend verantwoordelijk is.
- 6.6 TPEX bevestigt dat zij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten die dekking biedt voor schade voortvloeiend uit professionele fouten, omissies of andere tekortkomingen in haar verplichtingen onder deze overeenkomst. Op schriftelijk verzoek van opdrachtgever zal TPEX bewijs van deze verzekeringsdekking verstrekken.
- 6.7 De aansprakelijkheid van TPEX, inclusief het gedrag van haar vertegenwoordigers en hulppersonen, voor schending van haar contractuele verplichtingen en voor onrechtmatige daden is onbeperkt in gevallen van grove nalatigheid en opzet. Bij gewone nalatigheid is TPEX alleen aansprakelijk voor schending van wezenlijke of typische contractuele verplichtingen (zogenoemde kardinale plichten). Kardinale plichten zijn plichten die essentieel zijn voor de uitvoering van de verplichtingen onder de Overeenkomst.
- 6.8 TPEX is niet aansprakelijk voor storingen of schade veroorzaakt door:
- gebrekkige infrastructuur van de opdrachtgever;
 - door opdrachtgever voorgeschreven systemen of leveranciers;
 - vertragingen of fouten veroorzaakt door derden die rechtstreeks door opdrachtgever zijn ingeschakeld.
- 6.9 Indien TPEX werkzaamheden verricht om dergelijke storingen te verhelpen, worden deze beschouwd als aanvullende werkzaamheden en apart gefactureerd.
- 6.10 Leveringstermijnen zijn indicatief en vormen geen fatale termijnen. Bij verzuim moet de opdrachtgever TPEX schriftelijk in gebreke stellen en een redelijke termijn bieden voor herstel.
- 6.11 Bij een tekortkoming heeft TPEX recht op een herstelperiode van 5 werkdagen na schriftelijke kennisgeving door de opdrachtgever.
- 6.12 Indien een geschil niet wordt opgelost binnen de herstelperiode, zullen partijen het geschil escaleren volgens de geschillenbeslechtingsclausule in deze voorwaarden.

Artikel 7. Overmacht

- 7.1 Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van partijen onafhankelijke omstandigheid waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de opdrachtgever niet meer van TPEX kan worden verlangd.
- 7.2 Als overmacht gelden in ieder geval beperkende overheidsmaatregelen, epidemieën en pandemieën, stroom- en internetverstoreningen, cybersecurity incidenten, natuurrampen, terroristische aanslagen en oorlogssituaties. Deze opsomming is niet limitatief.
- 7.3 In geval van overmacht heeft TPEX het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Tevens behoudt TPEX het recht om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties.

Artikel 8. Intellectuele eigendom

- 8.1 Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de door TPEX ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen blijven uitsluitend bij TPEX of diens licentiegevers berusten. Dit betreft het geheel van door TPEX ontwikkelde software, analyses, ontwerpen,

documentatie, rapporten, offertes, algoritmes en methodieken.

- 8.2 Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen.

Artikel 9. Geheimhouding

- 9.1 Partijen zullen zowel tijdens als na afloop van deze overeenkomst strikte vertrouwelijkheid betrachten met betrekking tot alle informatie, documentatie en gegevens die verband houden met de diensten, de overeenkomst (inclusief bijlagen), en/of de andere partij, tenzij:
- de informatie algemeen bekend is;
 - openbaarmaking wettelijk vereist is;
 - openbaarmaking redelijkerwijs noodzakelijk is binnen het kader van juridische procedures;
 - of de andere partij schriftelijk toestemming heeft gegeven, welke toestemming niet onredelijk zal worden geweigerd.
- 9.2 Partijen waarborgen dat hun medewerkers en ingeschakelde derden gebonden zijn aan een vergelijkbare geheimhoudingsverplichting als omschreven in deze overeenkomst.
- 9.3 Informatie, documentatie en gegevens mogen uitsluitend aan derden en medewerkers worden verstrekt voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeengekomen diensten of indien toegestaan op grond van de overeenkomst.
- 9.4 Het is partijen verboden om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij informatie aan de pers te verstrekken of publieke aankondigingen te doen over de inhoud van deze overeenkomst.

Artikel 10. Toepasselijk recht en geschillen

- 10.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij TPEX partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 10.2 De rechter in de vestigingsplaats van TPEX is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.
- 10.3 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
- 10.4 Indien een der partijen toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van enige verplichting uit hoofde van de wet en/of deze overeenkomst en de andere partij tot het nemen van gerechtelijke en/of buitengerechtelijke maatregelen wordt gedwongen, komen alle daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van de tekortschietende partij.
- 10.5 De tekortschietende partij zal eerst door de andere partij in gebreke worden gesteld door middel van een schriftelijke ingebrekestelling, waarna de tekortschietende partij een termijn van 30 werkdagen zal hebben om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.
- 10.6 Of er sprake is van een tekortkoming kan niet door één partij worden besloten maar dient door beide partijen te worden overeengekomen dan wel door de rechter te worden vastgesteld.
- 10.7 Wijziging of aanvulling van deze overeenkomst is slechts mogelijk door middel van een door beide partijen ondertekend en gedateerd document.

Artikel 11. Cybersecurity en risico-management

- 11.1 TPEX implementeert geavanceerde cyberbeveiligingsmaatregelen, waaronder toegangscontroles, encryptie en monitoring van datastromen, om de veiligheid van systemen te waarborgen.
- 11.2 TPEX voert jaarlijkse audits uit en stelt een gedocumenteerd incident response plan op.
- 11.3 In geval van een datalek zal TPEX binnen 24 uur melding maken aan de opdrachtgever, volledige transparantie bieden over de omvang van het lek en directe maatregelen treffen.
- 11.4 TPEX waarborgt de AVG-compliance door persoonsgegevens te beschermen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en relevante regelgeving.

Artikel 12. Integriteit en ethiek

- 12.1 TPEX hanteert strikte integriteitsnormen en verwacht dit ook van haar opdrachtgevers en partners. De onderneming stelt zich ten doel een omgeving te creëren waarin ethisch handelen centraal staat en waar medewerkers en vertegenwoordigers zich te allen tijde bewust zijn van hun verantwoordelijkheden. Hierbij is het nadrukkelijk verboden om onrechtmatige voordelen aan te bieden of aan te nemen, situaties van belangenverstremming te creëren of vertrouwelijke informatie op ongeoorloofde wijze te gebruiken of te delen.
- 12.2 Alle medewerkers van TPEX zijn gehouden aan een gedetailleerde gedragscode die transparantie als hoogste principe hanteert. Deze gedragscode is erop gericht de onafhankelijkheid van de organisatie te waarborgen en ethisch handelen te stimuleren. De code voorziet in heldere richtlijnen voor integer zakelijk gedrag, het herkennen en vermijden van mogelijke integriteitsissues en het nemen van verantwoordelijkheid voor professioneel en ethisch handelen.
- 12.3 Bij vermeende integriteitsschendingen is TPEX gerechtigd onmiddellijke maatregelen te nemen, waaronder beëindiging van de overeenkomst.
- 12.4 Partijen garanderen dat geen enkel personeelslid zal worden benaderd met als doel ongeoorloofde toezeggingen of handelingen te bewerkstelligen.

Artikel 13. Exitregeling

- 13.1 Bij beëindiging van de dienstverlening zal TPEX alle data in gangbaar formaat beschikbaar stellen, redelijke ondersteuning bieden bij migratie, toegang tot systemen gecontroleerd afbouwen, configuratiedocumentatie overdragen, het exitplan uitvoeren, datavernietiging conform afspraken uitvoeren, een eindrapportage opstellen en formele decharge vragen.

Artikel 14. Algemene slotbepalingen

- 14.1 Deze overeenkomst vormt de volledige afspraak tussen de partijen met betrekking tot het onderwerp ervan en vervangt alle eerdere voorstellen, overeenkomsten en regelingen, tenzij expliciet anders vermeld in deze overeenkomst of haar bijlagen.
- 14.2 Aanvullingen of wijzigingen van deze overeenkomst zijn uitsluitend geldig indien schriftelijk overeengekomen en door beide partijen ondertekend, tenzij een specifiek

wijzigingsproces, zoals een Request for Change (RfC), is vastgelegd in deze overeenkomst of haar bijlagen.

- 14.3 Indien wijzigingen worden aangebracht via een vastgelegd proces zoals een RfC, blijven alle overige bepalingen van deze overeenkomst ongewijzigd van kracht, tenzij anders overeengekomen.

HOOFDSTUK II - BEPALINGEN OMTRENT HET TOT STAND KOMEN VAN EEN OVEREENKOMST

Artikel 1. Aanvang dienstverlening

- 1.1 De dienstverlening vangt aan nadat wij de order schriftelijk hebben bevestigd of aanvaard, en nadat wij alle gegevens, documenten, toegangen, vereiste vergunningen en technische specificaties hebben ontvangen die wij voor het uitvoeren van de overeenkomst nodig hebben, alsmede alle eventueel bij de totstandkoming van de overeenkomst bedongen zekerheden.
- 1.2 Tot het verrichten van aanvullende diensten zijn wij slechts verplicht voor zover dit uitdrukkelijk is overeengekomen, waarbij de in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen gelden.
- 1.3 Onze verplichting tot dienstverlening geldt als vervuld op het moment waarop de overeengekomen diensten zijn verricht of de overeengekomen periode is verstreken. Wij hebben het recht de dienstverlening in gedeelten uit te voeren.

Artikel 2. Garantie

- 2.1 Wij garanderen de door ons geleverde diensten tegen gebreken waarvan wordt aangetoond dat zij binnen 12 maanden na aanvang van de dienstverlening als gevolg van ondeugdelijke uitvoering zijn ontstaan, zulks onder de volgende voorwaarden.
- 2.2 TPEX kan geen garantie verstrekken indien de dienstverlening wordt belemmerd door omstandigheden die buiten haar directe invloedssfeer liggen. Dit omvat situaties waarbij sprake is van gebrekkige infrastructuur, onvoldoende informatieverstrekking of toegangsverlening door de opdrachtgever, storingen die voortkomen uit externe factoren of door de opdrachtgever zelf aangebrachte wijzigingen in monitoring- of systemen.
- 2.3 Tevens vallen normale slijtage en veroudering, alsmede storingen die worden veroorzaakt door factoren waarop TPEX geen invloed kan uitoefenen, buiten de garantiebepalingen.
- 2.4 In geval van geconstateerde gebreken behoudt TPEX zich het recht voor om naar eigen inzicht de dienst te herstellen dan wel opnieuw uit te voeren, teneinde te voldoen aan de overeengekomen specificaties en kwaliteitsnormen.
- 2.5 Voor herstelwerkzaamheden ter plaatse komen de door ons te maken reis- en verblijfkosten voor rekening van de opdrachtgever.
- 2.6 De garantie geldt uitdrukkelijk slechts voor de door ons geleverde diensten en waarborgt niet tegen gevolgschade aan gebouwen, installaties of andere zaken.
- 2.7 De aansprakelijkheid van TPEX blijft te allen tijde beperkt tot de herstelling of vervanging van de door haar geleverde systemen en/of diensten binnen de garantieperiode. Voor eventuele schade door niet-functionerende systemen of overschrijding van

levertijden is TPEX niet aansprakelijk, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.

Artikel 3. Projectplanning, rapportages en documentatie

- 3.1 TPEX informeert de opdrachtgever op de overeengekomen wijze periodiek over de uitvoering van de dienstverlening. Deze informatievoorziening geschiedt via online dashboards en periodieke rapportages, waarbij analyses, adviezen, statusupdates en waar nodig waarschuwingen en alarmmeldingen worden verstrekt.
- 3.2 TPEX zal voor aanvang van de dienstverlening een gedetailleerd projectplan opstellen dat als bijlage aan de Overeenkomst wordt gehecht.
- 3.3 De geschatte duur van het project wordt beschreven in de projectplanning
- 3.4 Het projectplan vormt een uitgebreide blauwdruk voor de dienstverlening en omvat een gedetailleerde mijlpalenplanning, heldere specificatie van deliverables, eenduidige toewijzing van verantwoordelijkheden, gestructureerde communicatieprotocollen, een uitgewerkt risicomanagementplan en kwaliteitsborgingsmechanismen. Het plan waarborgt daarmee een gestructureerde, transparante en gecontroleerde uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.
- 3.5 De opdrachtgever dient tijdig en op de overeengekomen wijze alle voor de dienstverlening noodzakelijke informatie te verstrekken. Deze informatie omvat onder meer wijzigingen in het gebouwgebruik, veranderingen in installaties, het melden van relevante incidenten, informatie over geplande werkzaamheden en het doorgeven van gewijzigde eisen of wensen.
- 3.6 De rapportages en adviezen van TPEX zijn gebaseerd op actuele meetgegevens, waarbij afwijkingen worden gesignaleerd en trends worden geanalyseerd. TPEX doet verbetervoorstellen en past waar mogelijk benchmarking toe om de prestaties inzichtelijk te maken.
- 3.7 Bijlagen maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst en hebben dezelfde juridische status als de Overeenkomst.

Artikel 4. Stakeholdermanagement

- 4.1 TPEX onderkent het belang van nauwe afstemming met stakeholders in de dienstverlening. Bij projecten worden de belangen en perspectieven behartigd van alle relevante stakeholders, waaronder maar niet uitsluitend: de opdrachtgever, energieleveranciers, facility managers, technische partners en eindgebruikers.
- 4.2 Bij elke dienstverlening zal TPEX een stakeholderanalyse uitvoeren waarbij de specifieke belangen, verwachtingen en mogelijke risico's van elk der stakeholders in kaart worden gebracht. Deze analyse vormt de basis voor verdere afstemming en communicatie.
- 4.3 TPEX zal te allen tijde transparant communiceren met stakeholders, hen tijdig informeren over relevante ontwikkelingen en hun input meewegen in besluitvorming rondom de dienstverlening.
- 4.4 Indien onderhouds- of installatiewerkzaamheden moeten worden uitgevoerd in ruimtes die door derden, zoals huurders, worden gebruikt, zal de opdrachtgever zorgdragen voor het verkrijgen van de benodigde toestemming van deze derden voorafgaand aan de werkzaamheden.

Artikel 5. Oplevering en acceptatie

- 5.1 De dienstverlening wordt als geaccepteerd beschouwd wanneer de overeengekomen acceptatietest succesvol is afgerond, de opdrachtgever de diensten in gebruik heeft genomen, de overeengekomen periode is verstreken zonder melding van substantiële gebreken, of wanneer eventuele gebreken volgens de overeenkomst niet aan acceptatie in de weg staan.
- 5.2 Na oplevering van de diensten heeft de opdrachtgever een termijn van maximaal 2 maanden om deze te inspecteren en te testen op functionaliteit, zoals gespecificeerd in de overeenkomst en bijlagen.
- 5.3 Indien de opdrachtgever binnen deze termijn geen melding maakt van gebreken, worden de opgeleverde diensten beschouwd als geaccepteerd.
- 5.4 Kleine gebreken die operationeel gebruik niet verhinderen, zullen geen reden zijn om acceptatie te weigeren. TPEX zal zulke gebreken binnen redelijke termijn herstellen.
- 5.5 De opdrachtgever kan TPEX verzoeken om ondersteuning bij de acceptatiewerkzaamheden, tegen de overeengekomen tarieven.

Artikel 6. Onuitvoerbaarheid van het werk

- 6.1 Indien na het sluiten van de overeenkomst blijkt dat de uitvoering van het werk door omstandigheden buiten de invloed van TPEX bezwaarlijk of onmogelijk is, behoudt TPEX zich het recht voor om:
 - aanpassing van de opdracht te vorderen om de uitvoerbaarheid te waarborgen, of;
 - de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, met behoud van recht op vergoeding voor reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten.
- 6.2 Onder onuitvoerbaarheid wordt onder meer verstaan:
 - a) Het ontbreken van noodzakelijke toegang tot installatielocaties;
 - b) Technische incompatibiliteit van systemen;
 - c) Ontbrekende of onvoldoende infrastructuur, zoals stroomvoorziening of netwerkverbindingen;
 - d) Veiligheidsrisico's of beperkingen in naleving van wettelijke en compliance-eisen.
 - e) Het niet beschikbaar stellen van informatie zoals factuur informatie, verbruiksgegevens of enige andere informatie die TPEX nodig heeft voor het uitvoeren van de opdracht.
- 6.3 Indien de opdracht wordt gewijzigd om onuitvoerbaarheid weg te nemen, zullen de daaruit voortvloeiende meer- of minderkosten aan de opdrachtgever worden doorberekend.

Artikel 7. Planning en evaluatie

- 7.1 Jaarlijks worden de beheer- en onderhoudsactiviteiten geëvalueerd op basis van diverse factoren. Deze evaluatie omvat de beoordeling van systeemprestaties, analyse van de storingshistorie en verwerking van gebruikerservaringen. Ook worden technische ontwikkelingen, compliance vereisten en beveiligingsrisico's meegenomen, evenals de energieprestaties en kostenefficiëntie.
- 7.2 Voor het volgende jaar wordt een onderhoudsplan opgesteld waarin de preventieve onderhoudsactiviteiten en geplande updates en upgrades worden vastgelegd. Het plan beschrijft tevens de uit te voeren kalibraties en ijkingen, veiligheidsinspecties en performance

optimalisaties. Ook worden systeem audits, training en instructie en documentatie updates ingepland.

Artikel 8. Duur en verlenging

- 8.1 TPEX zal de beheer- en onderhoudswerkzaamheden uitvoeren gedurende de overeengekomen periode. Bij het ontbreken van een aangegeven periode geldt een periode van één jaar.
- 8.2 De overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd voor de oorspronkelijke periode tenzij een partij de overeenkomst uiterlijk drie maanden voor het einde schriftelijk opzegt.

HOOFDSTUK III – BEPALINGEN OMTRENT CONSULTANCY & ADVIES

Artikel 1. Toepassingsbereik

- 1.1 Dit hoofdstuk is van toepassing op alle dienstverlening van TPEX op het gebied van consultancy en advies, waaronder maar niet beperkt tot energieadvies, duurzaamheidsadvies, technische consultancy, managementadvies, projectmanagement, procesoptimalisatie en strategieontwikkeling.
- 1.2 De bepalingen in dit hoofdstuk vormen een aanvulling op de algemene bepalingen in Hoofdstuk I en prevaleren in geval van tegenstrijdigheid.
- 1.3 Onder consultancy- en adviesdiensten worden verstaan alle werkzaamheden waarbij TPEX kennis, expertise en ervaring inzet om de opdrachtgever te adviseren, zonder dat TPEX verantwoordelijk is voor de implementatie of uitvoering van de geadviseerde maatregelen, tenzij dit expliciet is overeengekomen.

Artikel 2. Advieswerkzaamheden

- 2.1 TPEX zal advieswerkzaamheden uitvoeren op basis van de informatie die door de opdrachtgever wordt verstrekt. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze informatie.
- 2.2 TPEX zal de advieswerkzaamheden naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. De verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 2.3 Adviezen worden schriftelijk uitgebracht, tenzij de spoedeisendheid van de situatie een mondelinge advisering noodzakelijk maakt. In dat geval zal TPEX het advies zo spoedig mogelijk schriftelijk bevestigen.
- 2.4 Opdrachtgever heeft het recht om het advies één keer kosteloos te laten aanpassen indien het niet voldoet aan de overeengekomen specificaties. Verdere aanpassingen worden als meerwerk beschouwd en apart gefactureerd.
- 2.5 De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor beslissingen die worden genomen op basis van de door TPEX verstrekte adviezen.

Artikel 3. Optimalisatie en advies

- 3.1 TPEX geeft advies over energiebesparingsmogelijkheden, comfort optimalisatie, veiligheidsverbeteringen, efficiency verhoging, duurzaamheidsmaatregelen, kostenreductie, systeemverbeteringen en procesoptimalisatie.
- 3.2 Optimalisatievoorstellen worden onderbouwd met meetgegevens en analyses, kosten-baten analyses, ROI berekeningen, impact assessments, benchmark

vergelijkingen, best practices, praktijkvoorbeelden en technische specificaties.

Artikel 4. Performance monitoring en analyses

- 4.1 TPEX voert continue monitoring uit van technische systemen en installaties, energieverbruik en -prestaties, binnenklimaat en comfort, bezetting en gebruik, veiligheid en toegang, onderhoudsstatus, storingen en incidenten, alsmede systeemprestaties.
- 4.2 Analyses worden uitgevoerd op historische data en trends, realtime metingen, predictieve modellen, benchmark gegevens, performance indicatoren, gebruikspatronen, incidentgegevens en compliancedata.

Artikel 5. ESG en duurzaamheid

- 5.1 TPEX monitort en rapporteert over energieverbruik en -efficiëntie, CO2 uitstoot en carbon footprint, waterverbruik en -management, afvalstromen en recycling, duurzaamheidsscores, klimaatimpact, sociale indicatoren en governance metrics.
- 5.2 ESG-rapportages voldoen aan EU-taxonomie vereisten, CSRD-standaarden, GRI-richtlijnen, GRESB-criteria, BREEAM-normen, industriestandaarden, investeerdersrichtlijnen en certificeringseisen.
- 5.3 ESG-rapportages dienen aantoonbaar te voldoen aan de meest actuele vereisten van de EU Taxonomie, CSRD standaarden, GRI richtlijnen en sector-specifieke benchmarks. TPEX zal zorgdragen voor een transparante en controleerbare rapportagemethodologie.
- 5.4 De verplichte rapportage-elementen omvatten gekwantificeerde CO2-reductiedoelen, gedetailleerde energie-efficiëntie metingen, kwalitatieve en kwantitatieve sociale impact indicatoren en transparante governance metrics die inzicht bieden in de organisatorische besluitvorming en ethische standaarden.
- 5.5 TPEX verbindt zich tot het faciliteren van onafhankelijke verificatie van ESG-data, het waarborgen van volledige transparantie in rapportagemethodologie en het periodiek uitvoeren van diepgaande reviews van ESG-prestaties om continue verbetering te verzekeren.
- 5.6 Voor de uitvoering van ESG-monitoring en duurzaamheidsanalyses worden erkende meetmethoden toegepast waarbij gangbare standaarden worden gevolgd. TPEX hanteert actuele normwaarden, respecteert certificeringseisen en waarborgt compliance met relevante regelgeving.

HOOFDSTUK IV – BEPALINGEN OMTRENT SYSTEM INTEGRATIE EN BOUW

Artikel 1. Toepassingsbereik

- 1.1 Dit hoofdstuk is van toepassing op alle werkzaamheden van TPEX op het gebied van systeemintegratie en bouw, waaronder maar niet beperkt tot het ontwerpen, installeren, configureren, testen en in bedrijf stellen van technische systemen, gebouwautomatisering, monitoringsystemen en alle daarmee samenhangende activiteiten.
- 1.2 De bepalingen in dit hoofdstuk vormen een aanvulling op de algemene bepalingen in Hoofdstuk I en prevaleren in geval van tegenstrijdigheid.
- 1.3 Onder systeemintegratie en bouw worden verstaan alle werkzaamheden waarbij TPEX verantwoordelijk is voor de implementatie, integratie of installatie van systemen

of componenten, al dan niet in combinatie met door TPEX geleverde adviesdiensten.

Artikel 2. BMS-aanpassingen

- 2.1 Voorafgaand aan wijzigingen in het gebouwbeheersysteem (BMS) zal TPEX een back-up maken van de huidige BMS-setup.
- 2.2 TPEX zal een Request for Change (RfC) opstellen en ter goedkeuring voorleggen aan relevante stakeholders alvorens wijzigingen door te voeren.
- 2.3 Alle wijzigingen in het BMS worden gedocumenteerd in een Project Initiatie Document (PID) en geëvalueerd op impact en functionaliteit.
- 2.4 Indien wijzigingen leiden tot een merkbare verslechtering van het comfort van gebruikers, zal TPEX in overleg met stakeholders aanpassingen of herstelmaatregelen treffen.

Artikel 3. Wijzigingsbeheer

- 3.1 TPEX zal een Request for Change (RfC) opstellen voor elke voorgenomen wijziging in systemen, diensten of configuraties. Het RfC bevat:
 - a) een gedetailleerde beschrijving van de wijziging;
 - b) de technische impact;
 - c) een risicobeoordeling;
 - d) de betrokken stakeholders;
 - e) een implementatieplanning.
- 3.2 Wijzigingen worden pas doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever en relevante stakeholders.
- 3.3 Kleine wijzigingen die de functionaliteit niet wezenlijk beïnvloeden, kunnen zonder voorafgaande toestemming door TPEX worden uitgevoerd, mits hierover gerapporteerd wordt aan de opdrachtgever.

Artikel 4. Technische integratie en migratie

- 4.1 TPEX zorgt voor compatibiliteit met de bestaande infrastructuur en documenteert alle integratie- en migratiestappen zorgvuldig.
- 4.2 Voorafgaand aan wijzigingen in systemen of configuraties zal TPEX een back-up maken van de huidige setup en een gedetailleerde migratieplanning opstellen.
- 4.3 Indien locatiebezoeken noodzakelijk zijn, dient de opdrachtgever toegang te verschaffen tot technische ruimtes en relevante infrastructuur.
- 4.4 TPEX behoudt zich het recht voor om extra kosten in rekening te brengen voor werkzaamheden buiten kantooruren of door opdrachtgever veroorzaakte vertragingen.

Artikel 5. Extra kosten, meer- en minderwerk

- 5.1 TPEX is gerechtigd om extra kosten in rekening te brengen als werkzaamheden door oorzaken buiten haar schuld niet normaal kunnen worden uitgevoerd.
- 5.2 Meerwerk omvat onder andere aanpassingen aan het systeem, het toevoegen van extra functionaliteiten, en wijzigingen in de configuratie of integratie.
- 5.3 Meer- en minderwerk worden na overleg met de opdrachtgever verwerkt en gefactureerd binnen één maand na het indienen van de betreffende rekening.

Artikel 6. Continuïteit

- 6.1 TPEX zal zich inspannen voor continue beschikbaarheid van de dienstverlening door het uitvoeren van preventief onderhoud, het doorlopend monitoren van systemen, het verzorgen van adequate back-up voorzieningen en het implementeren van passende beveiligingsmaatregelen. Waar overeengekomen worden tevens redundante systemen ingezet.
- 6.2 Bij beëindiging van de dienstverlening zal TPEX zorgdragen voor een gecontroleerde overdracht. Dit omvat het beschikbaar stellen van alle relevante data en documentatie, het verzorgen van de noodzakelijke kennisoverdracht en, indien overeengekomen, het bieden van ondersteuning bij de migratie naar een nieuwe dienstverlener.
- 6.3 De opdrachtgever draagt de volledige verantwoordelijkheid voor alle hulppersonen, onder- of nevenaannemers en leveranciers die door hem zijn voorgeschreven of ingeschakeld. Deze verantwoordelijkheid strekt zich uit tot alle door de opdrachtgever aangedragen of reeds aanwezige componenten, waaronder begrepen de door de opdrachtgever voorgeschreven software of systemen, bestaande gebouwbeheersystemen, aanwezige sensoren en meetapparatuur, geïnstalleerde netwerkapparatuur en beveiligingssystemen van derden.
- 6.4 De primaire doelstelling van de dienstverlening is energiebesparing zonder aantasting van het comfort van huurders en gebouwgebruikers. De secundaire doelstelling is het op elkaar afstemmen van alle technologieën in het gebouw om dit om te vormen tot een adaptief high-performance gebouw.
- 6.5 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beheer, de installatie en het onderhoud van alle componenten in zijn netwerk, met uitzondering van de door TPEX geïnstalleerde en beheerde apparatuur die nodig is voor het uitvoeren van de diensten. Garanties van TPEX gelden uitsluitend voor door TPEX geïnstalleerde apparatuur.
- 6.6 Onder de in het vorige lid genoemde componenten vallen onder meer PC's, printers, printservers, netwerkcomponenten anders dan die voor het netwerk worden gebruikt, telefonie en telefooncentrales en overige componenten. Deze componenten zijn uitgesloten van de dienstverlening zoals beschreven in deze overeenkomst.
- 6.7 Onderaannemers die diensten leveren aan opdrachtgever zijn verplicht TPEX tijdig te informeren over geplande onderhoudswerkzaamheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening van TPEX.

HOOFDSTUK V – BEPALINGEN OMTRENT OPERATIE EN 24/7 DIENSTVERLENING

Artikel 1. Toepasselijkheid en definities

- 1.1 Dit hoofdstuk is specifiek van toepassing op TPEX's diensten betreffende building automation management, video content analyse (VCA), compliance monitoring, veiligheidsmonitoring, energie-efficiëntie monitoring en smart building oplossingen.
- 1.2 De bepalingen van dit hoofdstuk zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van het hoofdstuk Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen prevaleert dit hoofdstuk.
- 1.3 Onder storingen wordt verstaan een plotselinge onverwachte onderbreking of verslechtering van de

prestatie van de systemen. Dit kan betrekking hebben op monitoringsystemen, sensoren en meetapparatuur, analysetools en software, rapportagesystemen, automatiseringssystemen, datakoppelingen, dashboards en beveiligingssystemen.

- 1.4 Storingen en problemen worden indien nodig opgelost in samenwerking met medewerkers of onderaannemers van opdrachtgever op locatie. TPEX zal de werkzaamheden zoveel mogelijk vanaf eigen locatie uitvoeren.

Artikel 2. Building automation management

- 2.1 TPEX verzorgt het geautomatiseerd beheer van gebouwinstallaties, waaronder klimaatbeheersing en HVAC-systemen, verlichtingssystemen en -sturing, toegangscontrole en beveiliging, energiebeheer en -monitoring, brandmeld- en ontruimingssystemen, liften en roltrappen, gebouwgebonden installaties en technische infrastructuur.
- 2.2 De automation services omvatten het uitvoeren van real-time monitoring van systemen en automatische sturing en regeling. Daarnaast verzorgt TPEX alarmmeldingen en notificaties, voert prestatie-analyses uit en stelt rapportages op. TPEX verstrekt optimalisatie adviezen en draagt zorg voor predictief onderhoud, energiemanagement en comfort monitoring. Al deze diensten zijn erop gericht een optimale werking van de gebouwautomatisering te waarborgen.
- 2.3 De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het fysiek onderhoud van installaties, gebruikersinstructies en -training, toegangsbeleid en autorisaties, calamiteitenplannen en -procedures, wettelijke compliance, verzekeringen, veiligheidsprotocollen en gebouwgebonden certificeringen.

Artikel 3. Video content analyse (VCA)

- 3.1 De VCA diensten kunnen bewegingsdetectie en -analyse, objectherkenning en classificatie, gedragsanalyse en -patronen, tellingen en bezettingsgraad, afwijkingdetectie en alerts, heatmapping en routeanalyse, gezichtsherkenning (indien toegestaan) en incident detectie omvatten.
- 3.2 TPEX garandeert vertrouwelijke behandeling van beeldmateriaal conform de AVG/GDPR wetgeving, brancherichtlijnen, bedrijfsprotocollen, beveiligingsstandaarden, NEN-normen, ISO-certificeringen, lokale wetgeving en specifieke regelgeving.
- 3.3 Analysemethoden worden regelmatig geüpdatet met als doel het verbeteren van accuratesse, nieuwe functionaliteit, optimale prestaties, actuele compliance, betere detectie, snellere verwerking, uitgebreidere analyses en nieuwe use cases.
- 3.4 Ten aanzien van privacy governance zal TPEX te allen tijde expliciete toestemming verkrijgen voor beeldopname. Anonimiseringsmechanismen worden consequent toegepast, waarbij de bewaartermijn van beeldmateriaal wordt beperkt tot maximaal 30 dagen. Verwerking geschiedt uitsluitend conform de grondslagen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 3.5 De technische beveiligingsmaatregelen omvatten versleutelde opslag van beeldmateriaal, gecontroleerde en gelogde toegangsrechten, en geautomatiseerde verwijderingsprotocollen. TPEX zal periodiek privacy-

impact assessments uitvoeren om de effectiviteit van deze maatregelen te toetsen.

- 3.6 Om volledige compliance te waarborgen, zal TPEX jaarlijks onafhankelijke audits laten uitvoeren van de VCA-systemen. Volledige transparantie over verwerkingsprocessen wordt gegarandeerd, en er worden mechanismen ingericht voor individuele bezwaarprocedures.
- 3.7 Bij VCA waarborgt TPEX de privacy-compliance volgens AVG/GDPR en zorgt voor beveiligde opslag van beeldmateriaal. De toegang tot analyses wordt gecontroleerd, algoritmes worden periodiek geëvalueerd en alle analysemethoden worden gedocumenteerd.

Artikel 4. Alarmering en notificaties

- 4.1 TPEX verzorgt alarmering bij technische storingen, grenswaarde overschrijdingen, veiligheidsincidenten, compliance issues, performance problemen, systeemstoring, beveiligingsincidenten en calamiteiten.
- 4.2 Notificaties worden verzonden via e-mail, SMS, push berichten, telefonische meldingen, dashboard alerts, Whatsapp (indien overeengekomen), API webhooks en technische koppelingen.

Artikel 5. Storingen en response

- 5.1 Storingen worden binnen de overeengekomen responstijden verholpen. Bij het ontbreken van specifieke afspraken gelden de volgende richtlijnen:
 - Voor kritieke storingen waarbij het systeem niet functioneel is, geldt een eerste response binnen 2 uur, start van werkzaamheden binnen 4 uur en 24/7 beschikbaarheid.
 - Bij belangrijke storingen met beperkte functionaliteit wordt een eerste response binnen 4 uur gegeven, starten werkzaamheden binnen 8 uur en dit tijdens kantooruren.
 - Voor reguliere storingen (kleine problemen) geldt een eerste response binnen 8 uur, start werkzaamheden binnen 24 uur, eveneens tijdens kantooruren.
 - Bij niet-kritieke issues volgt response binnen 48 uur, wordt de planning in overleg gemaakt en vinden werkzaamheden plaats tijdens kantooruren.

Artikel 6. Correctieve werkzaamheden

- 6.1 Correctieve werkzaamheden vallen buiten de reguliere onderhoudswerkzaamheden en worden apart in rekening gebracht wanneer deze het gevolg zijn van specifieke oorzaken. Bij externe factoren betreft dit stroomstoringen, netwerkproblemen, klimaatcondities en fysieke schade. Gebruik gerelateerde oorzaken omvatten onoordeelkundig gebruik, onjuiste instellingen, het niet volgen van procedures en ongeautoriseerde wijzigingen. Bij beveiligingsincidenten gaat het om cybersecurity aanvallen, virussen en malware, ongeautoriseerde toegang en dataverlies. Systeem gerelateerde oorzaken betreffen capaciteitsproblemen, compatibiliteitsissues, verouderde componenten en configuratiefouten.

Artikel 7. Toegang en voorzieningen

- 7.1 De opdrachtgever moet TPEX toegang verschaffen tot alle relevante onderdelen van de dienstverlening. Dit betreft allereerst de fysieke locaties waaronder technische ruimtes, serverruimtes, installatielocaties en werkplekken. Daarnaast moet toegang worden verleend

tot systemen zoals gebouwbeheersystemen, monitoringplatforms, netwerkapparatuur en beveiligingssystemen. Ook moet alle relevante informatie beschikbaar worden gesteld, waaronder systeemdocumentatie, gebruikershandleidingen, configuratiegegevens en logbestanden. Ten slotte dient adequate ondersteuning te worden geboden door contactpersonen, sleutelhouders, IT support en de facilitaire dienst.

Artikel 8. Remote monitoring en toegang

- 8.1 Ten behoeve van remote monitoring, beveiliging, support en voor configuratie- en versiebeheer zal TPEX een beveiligde verbinding (VPN) met het netwerk tot stand brengen, waarbij gebruik wordt gemaakt van de bestaande infrastructuur.
- 8.2 TPEX zal bij remote toegang voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), specifieke veiligheidseisen van de opdrachtgever, branche specifieke normen en standaarden, alsmede relevante ISO-certificeringen.
- 8.3 De opdrachtgever dient zorg te dragen voor tijdige toegangsverlening tot relevante locaties, het verkrijgen van benodigde toestemmingen van huurders of gebruikers, beschikbaarheid van contactpersonen en actuele documentatie van systemen.
- 8.4 Losse materialen zoals kabels zijn voor rekening van opdrachtgever. TPEX kan deze materialen leveren en achteraf in rekening brengen.

Artikel 9. Scope en uitvoering

- 9.1 Het onderhoud en beheer wordt uitsluitend uitgevoerd aan de in de overeenkomst specifiek benoemde monitoringsystemen en sensoren. Dit omvat de analyseplatforms en software, automatiseringssystemen, netwerkcomponenten, camera's en VCA systemen, ESG-monitoringapparatuur, rapportagetools en dataopslagsystemen.
- 9.2 TPEX kan beheer en onderhoudswerkzaamheden op afstand verrichten via een beveiligde verbinding met de systemen. Hierbij wordt de toegang strikt gecontroleerd en worden alle activiteiten gelogd. Er wordt gewerkt volgens vastgestelde beveiligingsprotocollen waarbij data-integriteit en privacy worden gewaarborgd. Er worden zorgvuldige backup procedures gehanteerd, alle wijzigingen worden gedocumenteerd en de performance wordt doorlopend gemonitord.

Artikel 10. Werkzaamheden en verantwoordelijkheden

- 10.1 TPEX biedt ondersteuning bij de installatie en configuratie van monitoring- en automatiseringssystemen. Dit omvat:
 - a) Configuratie van software en integratie met bestaande systemen;
 - b) Plaatsing en installatie van sensoren, meetinstrumenten en netwerkapparatuur;
 - c) Onderhoud en optimalisatie van reeds geïnstalleerde systemen.
- 10.2 Werkzaamheden die niet onder de verantwoordelijkheid van TPEX vallen, tenzij expliciet overeengekomen, omvatten:
 - a) Bouwkundige aanpassingen en fysieke infrastructuurwerken (zoals bekabeling, elektriciteit, of funderingen);

- b) Levering van nutsvoorzieningen zoals elektriciteit en internet;
 - c) Het herstellen van beschadigingen aan niet door TPEX geleverde apparatuur of systemen.
- 10.3 Indien TPEX elektrotechnische handelingen uitvoert, dient de opdrachtgever te zorgen voor naleving van de NEN 3140-normen voor werk- en installatieverantwoordelijkheid.

HOOFDSTUK VI - BEPALINGEN OMTRENT GEBRUIK SOFTWARE-LICENTIES

Artikel 1. Gebruiksrecht

- 1.1 Met het aangaan van een licentieovereenkomst betreffende software wordt, tenzij anders overeengekomen, aan opdrachtgever voor onbepaalde tijd het niet exclusieve recht tot gebruik van deze software verleend. Dit omvat het gebruik van gebouwbeheer software, monitoring platforms, analyse tools en dashboard applicaties, evenals rapportage systemen, VCA software, ESG monitoring tools en automatiseringsoftware.
- 1.2 Opdrachtgever zal de software uitsluitend gebruiken op de overeengekomen locaties en systemen. Bij storing kan de software, in overleg met TPEX, tijdelijk op een vervangende configuratie worden gebruikt.
- 1.3 Het aantal gebruikers, locaties en toegangspunten wordt in de overeenkomst vastgelegd. Uitbreiding hiervan vereist voorafgaande schriftelijke toestemming van TPEX.
- 1.4 Het is de opdrachtgever niet toegestaan de software te kopiëren anders dan voor backup doeleinden of deze aan derden ter beschikking te stellen. Tevens is het niet toegestaan de software te decompileren of reverse engineeren, beveiligingen of technische beperkingen te verwijderen, of aanduidingen van auteursrecht te verwijderen. De software mag niet worden gebruikt voor andere gebouwen of locaties dan overeengekomen, de broncode mag niet worden gewijzigd of aangepast, en de software mag niet worden verhuurd of in bruikleen worden gegeven.
- 1.5 Tegen een nader overeen te komen vergoeding kan de opdrachtgever onder overigens gelijke voorwaarden het gebruiksrecht verkrijgen van uitbreidingen en aanvullingen. Dit betreft updates en nieuwe versies, uitbreiding van functionaliteit, extra modules of componenten en aanvullende analyses of rapportages. Ook uitbreiding van het aantal gebruikers, additionele locaties of gebouwen, integraties met andere systemen en klant specifiek ontwikkelde functionaliteit vallen hieronder.
- 1.6 De broncode van de software wordt niet ter beschikking gesteld aan opdrachtgever.
- 1.7 Bij niet-nakoming van deze gebruiksrechtbepalingen is TPEX bevoegd zonder gerechtelijke tussenkomst om alle gebruiksrechten met onmiddellijke ingang te beëindigen en teruggave of vernietiging van de software te eisen. Tevens kan TPEX de toegang tot systemen blokkeren, schadevergoeding vorderen en andere beschikbare rechtsmiddelen inzetten.

Artikel 2. Eigendom en bescherming

- 2.1 De eigendom van en alle rechten van industriële en intellectuele eigendom met betrekking tot de software blijven te allen tijde bij TPEX of haar licentiegevers. Dit omvat de software en broncode, de gebruikersinterface,

algoritmes en analysemodellen, evenals dashboard layouts en visualisaties. Ook rapportageformats en templates, documentatie en handleidingen, configuraties en instellingen, en data-analyses en modellen vallen hieronder.

- 2.2 Ter bescherming van de in lid 1 genoemde rechten dient de opdrachtgever zorg te dragen voor het intact laten van aanduidingen van eigendomsrechten en het betrachten van vertrouwelijkheid. De opdrachtgever dient beveiligingsmaatregelen in stand te houden, ongeautoriseerd gebruik te voorkomen en medewerkers te instrueren over correct gebruik. Daarnaast moet de toegangsbeveiliging worden gehandhaafd, logging van gebruik worden bijgehouden en dienen incidenten direct te worden gemeld.
- 2.3 TPEX of haar licentiegevers zijn vrij om technische beschermingsmaatregelen in de software in te bouwen. Deze kunnen bestaan uit toegangscontroles, gebruikersauthenticatie en licentie verificatie, aangevuld met gebruiksmonitoring, kopieerbeveiliging, versleuteling van data, watermerking en logging van activiteiten.

Artikel 3. Garantie met betrekking tot rechten van industriële en intellectuele eigendom

- 3.1 Indien jegens opdrachtgever een vordering wordt ingesteld gebaseerd op een beweerde inbreuk op een intellectueel eigendomsrecht door het gebruik van de software, zal TPEX de verdediging voeren tegen deze vordering en de kosten van verweer dragen. TPEX zal de opdrachtgever vrijwaren tegen schadevergoeding, zo nodig vervangende software ter beschikking stellen en de software aanpassen om de inbreuk te beëindigen. Waar nodig zullen alternatieve oplossingen worden aangeboden, onderhandelingen worden gevoerd met rechthebbenden of zullen licenties van derden worden verworven.
- 3.2 Het voorafgaande lid is slechts van toepassing indien de opdrachtgever TPEX onverwijld schriftelijk informeert over de vordering en de behandeling van de zaak aan TPEX overlaat. De opdrachtgever dient volledige medewerking te verlenen, zich te onthouden van erkenning van de vordering en de software te gebruiken conform de instructies van TPEX. Tevens mag de opdrachtgever geen schikkingen aangaan zonder toestemming van TPEX, dient relevante informatie toegankelijk te maken en geen toezeggingen te doen aan derden.

Artikel 4. Garantie met betrekking tot onvolkomenheden

- 4.1 Gedurende een garantieperiode van 12 maanden na ingebruikname zal TPEX zorgdragen voor het herstel van geconstateerde fouten in de software en afwijkingen van de specificaties corrigeren. Waar nodig wordt de documentatie geüpdatet en worden workarounds aangeboden indien direct herstel niet mogelijk is. TPEX verleent assistentie bij het oplossen van problemen, onderzoekt en verhelpt performance issues, corrigeert bugs in analyses en berekeningen en herstelt verstoringen in datakoppelingen.
- 4.2 De garantie geldt niet voor problemen veroorzaakt door onjuist gebruik, storingen in de infrastructuur van opdrachtgever of aanpassingen door opdrachtgever aangebracht. Ook uitgesloten zijn problemen bij gebruik in combinatie met niet-goedgekeurde systemen, normale slijtage of veroudering, problemen door externe

factoren, schade door virussen of hacking en performance issues door onvoldoende systeemcapaciteit.

- 4.3 De opdrachtgever dient geconstateerde fouten binnen 5 werkdagen schriftelijk te melden met een gedetailleerde beschrijving van het probleem en de omstandigheden waaronder de fout optreedt. Deze melding dient vergezeld te gaan van relevante logbestanden en screenshots, informatie over de impact op de bedrijfsvoering, een beschrijving van eventueel getroffen noodmaatregelen, de prioriteit en urgentie, contactpersonen en reeds genomen stappen.
- 4.4 De garantie vervalt indien de opdrachtgever zonder onze toestemming wijzigingen aanbrengt of wanneer het onderhoud niet conform onze voorschriften wordt uitgevoerd. Ook vervalt de garantie als de software wordt gebruikt buiten de specificaties of als problemen worden veroorzaakt door externe factoren. Hetzelfde geldt wanneer de betalingsverplichtingen niet zijn nagekomen, de gebruiksvoorwaarden worden geschonden, onbevoegden toegang krijgen tot de software of beveiligingsmaatregelen worden omzeild.
- 4.5 Bij herstel onder garantie komen diverse kosten voor rekening van opdrachtgever. Dit betreft transport- en reiskosten, kosten van dataconversie en herstel van verloren gegane data. Ook aanpassingen aan koppelingen met andere systemen, extra rapportages, training van gebruikers, aanpassing van documentatie en implementatie bij eindgebruikers vallen hieronder.

Artikel 5. Databeheer en beveiliging

- 5.1 TPEX implementeert technische en organisatorische maatregelen om gegevensverlies te voorkomen, waaronder het maken van periodieke back-ups.
- 5.2 Alle gegevens verwerkt in het kader van de dienstverlening blijven eigendom van de opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 5.3 TPEX verwerkt gegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke regelgeving.
- 5.4 Bij een datalek informeert TPEX de opdrachtgever onverwijld en treft maatregelen om verdere schade te beperken.
- 5.5 TPEX implementeert back-up- en recoveryprocedures om dataverlies te voorkomen. Periodieke back-ups worden veilig opgeslagen en blijven toegankelijk conform de overeengekomen retentieperiode. De opdrachtgever blijft eigenaar van alle gegevens die worden verwerkt in het kader van de dienstverlening.

HOOFDSTUK VII – BEPALINGEN OMTRENT ASP, SAAS EN HOSTING

Artikel 1. Service levels

- 1.1 Service level afspraken worden uitsluitend schriftelijk overeengekomen en kunnen betrekking hebben op beschikbaarheid van systemen, performance metrics, response tijden, oplostijden, backup frequentie, datacapaciteit, gebruikersondersteuning en rapportagefrequentie.
- 1.2 Bij het meten van service levels wordt geen rekening gehouden met gepland onderhoud, overmachtsituaties, problemen in externe systemen, gebruikersfouten, infrastructuurproblemen bij opdrachtgever, DDoS

aanvallen, overbelasting door oneigenlijk gebruik en vooraf aangekondigde werkzaamheden.

- 1.3 TPEX hanteert gedifferentieerde responstijden bij systeemverstoringen, waarbij kritische systemen binnen 2 uur, belangrijke systemen binnen 4 uur en reguliere systemen binnen 8 uur worden geadresseerd. Er wordt gestreefd naar een minimale systeemp downtime van 99,5% per jaar.
- 1.4 De performance wordt periodiek geëvalueerd middels kwartaalrapportages van systeemprestaties en een jaarlijkse diepte-analyse van de dienstverlening. Dit biedt de mogelijkheid tot bijstelling van service levels en continue verbetering van de dienstverlening.

Artikel 2. BMS hosting-diensten

- 2.1 TPEX waarborgt de beschikbaarheid van de hosting-diensten conform de overeengekomen service levels, waarbij wordt gestreefd naar een beschikbaarheid van ten minste 99,5% op jaarbasis, exclusief geplande onderhoudsmomenten.
- 2.2 Onderhoudswerkzaamheden worden zoveel mogelijk buiten kantooruren gepland en minimaal 5 werkdagen vooraf aangekondigd, tenzij sprake is van spoedeisend onderhoud in verband met beveiligingskwetsbaarheden.
- 2.3 TPEX verzorgt dagelijkse back-ups van alle hosting-omgevingen, waarbij de back-ups minimaal 30 dagen worden bewaard op geografisch gescheiden locaties.
- 2.4 Op verzoek van de opdrachtgever kan TPEX backup-data herstellen, waarbij de kosten voor deze service afzonderlijk in rekening worden gebracht volgens de tarieven in Hoofdstuk IX.
- 2.5 TPEX behoudt zich het recht voor om de technische infrastructuur te wijzigen of te upgraden, mits dit geen negatieve impact heeft op de functionaliteit, beschikbaarheid of veiligheid van de dienstverlening.

Artikel 3. Gegevensbeveiliging en toegang

- 3.1 TPEX implementeert passende technische en organisatorische maatregelen om de gehoste data te beveiligen tegen ongeautoriseerde toegang, wijziging, openbaarmaking of vernietiging.
- 3.2 Toegang tot de hosting-omgeving wordt strikt gecontroleerd middels multi-factor authenticatie en rolgebaseerde toegangscontrole, waarbij alleen geautoriseerd personeel toegang heeft tot de systemen.
- 3.3 Alle dataverkeer van en naar de hosting-omgeving wordt versleuteld conform actuele industriestandaarden (minimaal TLS 1.2).
- 3.4 TPEX voert periodiek veiligheidstests uit, waaronder penetratietests en vulnerability scans, om de beveiliging van de hosting-omgeving te valideren en waar nodig te verbeteren.
- 3.5 Opdrachtgever blijft te allen tijde eigenaar van alle gegevens die worden opgeslagen of verwerkt binnen de hosting-omgeving en heeft recht op export van deze gegevens in een gangbaar formaat bij beëindiging van de dienstverlening.

HOOFDSTUK VIII – BEWERKERSOVEREENKOMST DATACONFORM AVG EN GDPR

Artikel 1: Definities

Betrokkene: een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon op wie de verwerkte persoonsgegevens betrekking hebben.

Verwerker: TPEX, die in opdracht van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.

Verwerkingsverantwoordelijke: de opdrachtgever, die het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken, verspreiden, aligner, combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

Datalek: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging, de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens.

AVG: Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 (Algemene Verordening Gegevensbescherming).

Artikel 2. Verwerking van persoonsgegevens

- 2.1 TPEX verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van en volgens de schriftelijke instructies van de opdrachtgever, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 2.2 TPEX verwerkt de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden en zal de persoonsgegevens niet voor andere doeleinden verwerken dan door de opdrachtgever bepaald.
- 2.3 De categorieën van persoonsgegevens en betrokkenen die door TPEX worden verwerkt, worden gespecificeerd in een bijlage bij de overeenkomst.
- 2.4 TPEX zal geen persoonsgegevens verwerken of laten verwerken in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
- 2.5 TPEX zal persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening, tenzij wettelijk anders vereist.
- 2.6 TPEX schakelt geen subverwerkers in zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever en legt aan subverwerkers dezelfde verplichtingen op als die welke in deze overeenkomst zijn opgenomen.

Artikel 3. Beveiliging van persoonsgegevens

- 3.1 TPEX treft passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang, context en doeleinden van de verwerking, alsmede de risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen.
- 3.2 De door TPEX genomen beveiligingsmaatregelen omvatten ten minste: a) Versleuteling van

persoonsgegevens bij transmissie en opslag b) Maatregelen om de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht van de systemen te garanderen c) Maatregelen om de systemen en diensten tijdig te kunnen herstellen bij een incident d) Een procedure voor het regelmatig testen en evalueren van de doeltreffendheid van de beveiligingsmaatregelen e) Toegangscontrole en authenticatie voor medewerkers f) Regelmatige backup-procedures

- 3.3 TPEX waarborgt dat de tot het verwerken van persoonsgegevens gemachtigde personen zich hebben verplicht tot vertrouwelijkheid of door een passende wettelijke verplichting aan vertrouwelijkheid zijn gebonden.
- 3.4 TPEX documenteert alle genomen beveiligingsmaatregelen en stelt deze documentatie op verzoek beschikbaar aan de opdrachtgever.
- 3.5 TPEX voert periodiek (minimaal jaarlijks) een risicobeoordeling uit om te bepalen of de beveiligingsmaatregelen nog steeds passend zijn en past deze indien nodig aan.

Artikel 4. Datalekken

- 4.1 TPEX informeert de opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen 24 uur na kennisneming, over alle inbreuken in verband met persoonsgegevens (datalekken).
- 4.2 De melding aan de opdrachtgever bevat ten minste de volgende informatie: a) De aard van het datalek b) De categorieën en het aantal betrokkenen c) De categorieën en het aantal persoonsgegevensregisters d) De waarschijnlijke gevolgen van het datalek e) De maatregelen die TPEX heeft voorgesteld of genomen om het datalek aan te pakken en eventuele nadelige gevolgen te beperken
- 4.3 TPEX documenteert alle datalekken, met inbegrip van de feiten, de gevolgen en de genomen herstelmaatregelen, en stelt deze documentatie op verzoek beschikbaar aan de opdrachtgever.
- 4.4 TPEX verleent alle redelijke medewerking aan de opdrachtgever om aan de meldplicht bij de Autoriteit Persoonsgegevens en de informatieplicht aan betrokkenen te kunnen voldoen.
- 4.5 TPEX neemt op eigen kosten alle redelijke maatregelen om de gevolgen van het datalek te beperken en verdere datalekken te voorkomen.

Artikel 5. Rechten van betrokkenen

- 5.1 TPEX verleent de opdrachtgever alle redelijke bijstand bij het vervullen van diens plicht om verzoeken van betrokkenen te beantwoorden met betrekking tot hun rechten onder de AVG, waaronder het recht op inzage, rectificatie, gegevenswissing, beperking van de verwerking, overdraagbaarheid van gegevens en bezwaar tegen de verwerking.
- 5.2 Indien een betrokkene een verzoek rechtstreeks aan TPEX richt, zal TPEX het verzoek doorsturen aan de opdrachtgever en de betrokkene hierover informeren, tenzij wettelijk anders verplicht.
- 5.3 TPEX verstrekt op verzoek van de opdrachtgever alle informatie die nodig is om aan te tonen dat voldaan wordt aan de verplichtingen uit de AVG.
- 5.4 TPEX stelt de opdrachtgever in staat om inspecties of audits uit te voeren of te laten uitvoeren door een

onafhankelijke derde partij om de naleving van deze bewerkersovereenkomst te verifiëren.

- 5.5 TPEX zal de opdrachtgever onmiddellijk informeren indien een instructie naar zijn mening een inbreuk oplevert op de AVG of andere toepasselijke wetgeving.

Artikel 6. Geheimhouding

- 6.1 TPEX behandelt alle persoonsgegevens strikt vertrouwelijk en zorgt ervoor dat haar medewerkers en ingeschakelde derden die toegang hebben tot de persoonsgegevens zich aan dezelfde geheimhoudingsplicht houden.
- 6.2 De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van deze overeenkomst onverminderd van kracht.
- 6.3 TPEX verstrekt geen persoonsgegevens aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, indien de opdrachtgever hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming heeft verleend, of indien een wettelijke verplichting dit vereist.
- 6.4 Indien TPEX op grond van een wettelijke verplichting persoonsgegevens moet verstrekken, informeert zij de opdrachtgever hierover voorafgaand, tenzij dit wettelijk verboden is.
- 6.5 Bij beëindiging van de dienstverlening zal TPEX, naar keuze van de opdrachtgever, alle persoonsgegevens wissen of retourneren en bestaande kopieën verwijderen, tenzij opslag wettelijk verplicht is.

HOOFDSTUK IX – TARIEVEN VOOR DIENSTVERLENING

Artikel 1. Tarieven en bepalingen voor dienstverlening m.b.t. advies en consultancy

1.1 Standaard uurtarieven Advies en Consultancy

- a) Senior consultant/adviseur: € 150 per uur
- b) Medior consultant/adviseur: € 135 per uur
- c) Junior consultant/adviseur: € 110 per uur
- d) Projectmanager: € 150 per uur
- e) Specialist: € 165 per uur

1.2 Vaste prijzen voor specifieke adviesdiensten

- a) Quick scan energiebesparing: op aanvraag, gebaseerd op omvang en complexiteit van het gebouw
- b) Uitgebreide energie-audit: op aanvraag, gebaseerd op omvang en complexiteit van het gebouw
ESG-rapportage (basismodule): vanaf € 3.500 per rapport
- c) ESG-rapportage (uitgebreid): vanaf € 7.500 per rapport
- d) Duurzaamheidsadvies: vanaf € 5.000 per adviestraject

1.3 Toeslagen

- a) Werkzaamheden buiten kantooruren (06:00-08:00 en 18:00-22:00): 50% toeslag
- b) Werkzaamheden tijdens nachtelijke uren, weekenden en feestdagen: 100% toeslag
- c) Spoedeisende opdrachten (uitvoering binnen 48 uur): 25% toeslag

1.4 Reiskosten en reistijd

- a) Reiskosten: € 0,29 per kilometer
- b) Reistijd: 50% van het toepasselijke uurtarief

1.5 Minimale afname

De minimale afname voor advieswerkzaamheden bedraagt 4 uur per opdracht.

Artikel 2. Tarieven en bepalingen voor dienstverlening m.b.t. integratie en bouw

2.1 Uurtarieven systeemintegratie en bouw

- a) Senior systeemarchitect: € 165 per uur
- b) Systeemintegrator: € 150 per uur
- c) Technisch specialist: € 150 per uur
- d) Programmeur/developer: € 135 per uur
- e) Installateur: € 120 per uur
- f) Projectleider: € 150 per uur

2.2 Vaste prijzen voor standaard systeemintegratie

- a) Recommissioning projecten: vanaf € 50.000, afhankelijk van omvang en complexiteit
- b) BMS upgrades: prijs op aanvraag, afhankelijk van de huidige situatie en gewenste functionaliteit
- c) Dashboard inrichting: vanaf € 7.500 per dashboard
- d) Integratie van sensoren: op basis van werkelijke kosten plus 15% coördinatieoetslag

2.3 Materiaalkosten en onderdelenvergoeding

- a) Materiaalkosten worden doorberekend met een opslag van 15%
- b) Voor kleine onderdelen geldt een vaste vergoeding volgens de actuele prijslijst

2.4 Projectmanagement en coördinatie

- a) Projectmanagement: inbegrepen in projectprijs of tegen uurtarief van € 150
- b) Coördinatie werk derden: 15% opslag
- c) Uitvoering CAPEX projecten: 8% opslag
- d) Administratieve verwerking surveillance diensten: 5% opslag

2.5 Toeslagen

- a) Werkzaamheden buiten kantooruren (06:00-08:00 en 18:00-22:00): 50% toeslag
- b) Werkzaamheden tijdens nachtelijke uren, weekenden en feestdagen: 100% toeslag
- c) Spoedinstallaties: 35% toeslag

Artikel 3. Tarieven en bepalingen voor dienstverlening m.b.t. operationele diensten

3.1 Abonnementstarieven operationele diensten

- a) Building Operations / Building Performance Management: € 1,00 per m² BVO per jaar
- b) Digital Building Operations services: vaste prijs op basis van gebouwmvang, vanaf € 25.000 per jaar

- c) Premium monitoring en operationele ondersteuning: prijs op aanvraag, gebaseerd op gebouwmvang en complexiteit
- d) 24/7 monitoring en alarmopvolging: toeslag van 25% op basisabonnement

3.2 Uurtarieven operationele ondersteuning

- a) Storingstechnicus: € 150 per uur
- b) Systeembeheerder: € 150 per uur
- c) Monitoring specialist: € 150 per uur
- d) Data-analist: € 150 per uur

3.3 Tarieven voor specifieke operationele diensten

- a) Building automation management: gebaseerd op abonnementsmodel volgens artikel 3.1
- b) VCA diensten (basis): op aanvraag, afhankelijk van aantal camera's en gewenste analysefuncties
- c) ESG monitoring en rapportage: op aanvraag, afhankelijk van gewenste parameters en rapportagefrequentie
- d) Alarmopvolging: inbegrepen in basisabonnement of € 75 per melding buiten abonnement

3.4 Storingsdienst en interventies

- a) Interventie tijdens kantooruren: € 150 per uur, minimaal 1 uur per interventie
- b) Interventie buiten kantooruren: toeslag conform artikel 3.6
- c) 24/7 storingsdienst: inbegrepen in premium abonnementen of toeslag van 25% op basisabonnement
- d) Storingsanalyse en rapportage: inbegrepen in abonnement of € 750 per analyse buiten abonnement

3.5 Correctieve werkzaamheden en herstellingen

- a) Correctieve werkzaamheden worden verrekend volgens de vastgestelde uurtarieven
- b) Voor herstellingen waarbij materialen nodig zijn, worden de materiaalkosten doorberekend met een opslag van 15%
- c) Voor herstellingen door externe partijen geldt een coördinatieopslag van 15%

3.6 Toeslagen

- a) Werkzaamheden buiten kantooruren (06:00-08:00 en 18:00-22:00): 50% toeslag
- b) Werkzaamheden tijdens nachtelijke uren, weekenden en feestdagen: 100% toeslag
- c) Prioriteitsinterventies (binnen 2 uur): 75% toeslag

3.7 Indexering

Alle tarieven worden jaarlijks geïndexeerd volgens de CBS-index voor zakelijke dienstverlening (DVI), tenzij anders overeengekomen.

3.8 Facturering

- a) Vaste kosten worden per kwartaal vooraf gefactureerd
- b) Variabele kosten worden per maand achteraf gefactureerd
- c) Eenmalige projectkosten worden gefactureerd volgens specifieke overeenkomst (50% bij aanvang, 50% bij oplevering)
- d) Betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam in januari 2025.