

## GEBRUIKSOVEREENKOMST

In aanmerkingen nemende dat:

- Luminext leverancier is van dynamische verlichtingssystemen en software;
- Luminext beheer- en bedieningssoftware onder de naam Luminizer heeft ontwikkeld die het gebruikers mogelijk maakt (dynamische) verlichtingssystemen te beheren en te besturen;
- Luminext naast software al of niet dataverbindingen levert om verlichtingsinstallaties te beheren en besturen;
- Klant gebruik wenst te maken van de Luminizer software;

Klant en Luminext, zoals genoemd op het voorblad van deze Overeenkomst (hierna te noemen “Partijen”), zijn als volgt overeengekomen:

### 1. DEFINITIES

1.1. In deze overeenkomst hebben de navolgende met een hoofdletter geschreven begrippen de hierna vermelde betekenis:

- “Account”:  
De unieke combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord die toegang geeft tot de Dienst. Accounts zijn persoonsgebonden en niet overdraagbaar.
- “Dienst”:  
De door Luminext geleverde diensten zoals beschreven in Bijlage B, Dienstbeschrijving, eventueel aangevuld met Verbindingen.
- “Eindgebruikers”:  
Personen die gebruik maken van de Dienst.
- “Klant”:  
Rechtspersoon met wie Luminext een Overeenkomst aangaat en/of de gebruiker van de Dienst.
- “Overeenkomst”:  
Deze gebruiksovereenkomst.
- “Procesdata”:  
De door Klant ingevoerde gegevens en/of de door derden of veldapparatuur apparatuur ingevoerde of gegenereerde gegevens.

“Service Level Agreement”:  
De op deze Overeenkomst van toepassing zijnde Service Level Agreement zoals beschreven in Bijlage A onder de variant ‘Standaard’, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen.

“Verbindingen”:  
De door Luminext geleverde beveiligde draadloze verbinding tussen de verlichtingsinstallatie en Luminizer, die Luminext op haar beurt betreft van een landelijk actieve telecom provider.

### 2. ALGEMEEN

- 2.1. Deze overeenkomst is van toepassing op de implementatie en het gebruik van Luminizer en eventueel daaraan gerelateerde Verbindingen en diensten, die Luminext aan Klant ter beschikking stelt, tenzij tussen Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Luminext zal Klant gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, toegang bieden tot de Dienst in overeenstemming met hetgeen bepaald is in deze Overeenkomst.
- 2.3. Klant is een periodieke vergoeding verschuldigd aan Luminext in verband met het gebruik van de Dienst gedurende de Looptijd.

### 3. DUUR EN BEËINDIGING

- 3.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 12 maanden. Partijen kunnen de Overeenkomst niet tussentijds opzeggen. De Overeenkomst wordt na verloop van de termijn - behoudens opzegging door een van de Partijen in overeenstemming met lid 2 - steeds stilzwijgend verlengd met de duur van 12 maanden.
- 3.2. Ieder van de Partijen kan de Overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen het einde van een termijn, met inachtneming van tenminste één (1) maand opzegtermijn.
- 3.3. Onverminderd het bepaalde in lid 2 mag Luminext de Overeenkomst onmiddellijk beëindigen, zonder nadere ingebrekestelling als gevolg waarvan openstaande vorderingen direct opeisbaar zijn, door middel van een schriftelijke kennisgeving in het geval: (i) de Klant surseance van betaling heeft aangevraagd, dan wel is verleend;

- (ii) er beslag wordt gelegd op een substantieel onderdeel van de onderneming van de Klant ;
- (iii) sprake is van insolventie of faillissement van de Klant , of indien het faillissement is aangevraagd van de Klant;
- (iv) de Klant heeft zich schuldig gemaakt, dan wel maakt zich schuldig aan fraude;
- (v) de Klant haar onderneming staakt; en
- (vi) de Klant haar onderneming geheel of gedeeltelijk aan (een) derde(n) overdraagt, dan wel op andere wijze de eigendom of de zeggenschap over die onderneming geheel of gedeeltelijk overdraagt aan een andere partij.

3.4. In geval de Overeenkomst eindigt zullen de bepalingen die naar hun aard moeten blijven voortduren, na het einde van de Overeenkomst blijven gelden waaronder in ieder geval geheimhoudings - verplichtingen, bepalingen ten aanzien van aansprakelijkheid en Intellectueel Eigendom.

#### 4. ACCOUNTS

- 4.1. Luminext zal aan Klant Accounts beschikbaar stellen. Klant verkrijgt hiermee toegang tot de Dienst vanaf de Ingangsdatum. Luminext kan uitsluitend de toegang tot de dienst faciliteren indien Klant gebruikt maakt van een recente Internet browser. Klant staat ervoor in dat zij voor de toegang tot de Dienst gebruik maakt van een Internet browser die nooit langer dan 3 jaar geleden is ge-released (op het moment van het gebruik van de Dienst).
- 4.2. Klant zal zorgvuldig omgaan met de Accounts, en Klant staat ervoor in dat (i) haar werknemers zorgvuldig omgaan met de Accounts (ii) de Accounts uitsluitend voor de Dienst zullen worden gebruikt en (iii) uitsluitend werknemers van Klant toegang hebben tot de Accounts voor wie toegang noodzakelijk is voor het gebruik van de Dienst.
- 4.3. Klant stelt Luminext direct elektronisch op de hoogte van enige wijzigingen in naam, e- mailadressen en overige gegevens die voor het uitvoeren van de Dienst door Luminext van belang zijn, maar in ieder geval 14 dagen voordat Luminext enige wijziging dient te maken ten aanzien van de gebruikersnamen en/of wachtwoorden in het kader van de Dienst.
- 4.4. Klant zal niet meer Eindgebruikers tot de Dienst toestaan, dan het aantal Accounts dat Klant heeft verkregen van Luminext, en waarop Klant recht heeft op grond van de Overeenkomst. Klant stelt Luminext onmiddellijk op de hoogte van (enig vermoeden van) ondeugdelijk gebruik en/of onbevoegde toegang tot de gebruikersnamen en wachtwoorden.
- 4.5. Klant mag de Dienst uitsluitend aan derden aanbieden wanneer:

- (a) Klant de rol van (onder)aannemer of leverancier heeft tegenover de derde en de Dienst deel uitmaakt van een door Klant aan de derde op te leveren project, waarbij de derde bij oplevering van het project de rechten en plichten van Klant en verdere voorwaarden uit hoofde van deze Overeenkomst integraal overneemt, waarbij op Klant de verplichting rust tot het rechtsgeldig realiseren van deze overdracht en de toepasselijkheid van de verdere voorwaarden van deze Overeenkomst op het gebruik van de Dienst door de derde, of
- (b) Er sprake is van derdengebruik waarbij Klant een of meer aan haar toegekende Account(s) toewijst aan een Eindgebruiker die niet tot de organisatie van Klant behoort maar die voor een derde werkzaam is, aan welke derde Klant diensten levert waarvoor gebruik van de Dienst door (medewerker(s) van) de derde noodzakelijk of wenselijk is;

In beide gevallen geldt dat overdracht dan wel gebruik door derden slechts is toegestaan nadat Luminext hiervan schriftelijk op de hoogte is gesteld, dan wel dit redelijkerwijs uit de Overeenkomst volgt en bij Luminext bekend is gemaakt.

#### 5. RECHTEN VAN (INTELLECTUELE) EIGENDOM

- 5.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten in verband met de Dienst, inclusief – maar niet uitsluitend - enige documentatie, handleiding, vormgeving/ontwerp en/of functionaliteit van de user interface van de online portal in verband met de Dienst berusten uitsluitend bij Luminext. Deze Intellectuele Eigendomsrechten mogen uitsluitend gebruikt worden voor zover onder de Overeenkomst overeengekomen is. Klant zal deze Intellectuele Eigendomsrechten niet verveelvoudigen, aan derden ter beschikking stellen of anderszins (laten) gebruiken.
- 5.2. Klant verkrijgt tijdens de looptijd van de Overeenkomst uitsluitend een gebruiksrecht ten aanzien van de Dienst dat niet exclusief en niet overdraagbaar is behalve in de gevallen genoemd onder 4.5 onder de rechten en verplichtingen zoals uiteengezet in de Overeenkomst.

## 6. SERVICE LEVEL AGREEMENT

- 6.1. Luminext staat ervoor in dat de Dienst beschikbaar zal zijn op de wijze zoals uiteengezet in de Service Level Agreement, die onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.
- 6.2. Luminext heeft het recht de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing, verbetering of Beveiliging van de Dienst, zonder verdere aansprakelijkheid jegens Klant. Luminext zal zich inspannen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden en Klant op voorhand op de hoogte te stellen van een geplande buitengebruikstelling.
- 6.3. Klant aanvaardt dat de Dienst alleen de functionaliteit en overige eigenschappen bevat zoals Klant die aantreft in de Dienst op het moment van gebruik ("as is" basis). Luminext is niet verplicht specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Dienst te handhaven, van updates te voorzien, te wijzigen of toe te voegen, en heeft het recht (de programmatuur en componenten van de Dienst: (i) aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en/of om fouten te herstellen; (ii) niet langer van updates te voorzien; en (iii) niet langer beschikbaar te houden in de applicatie van de Dienst, zonder verdere aansprakelijkheid jegens Klant.
- 6.4. Als een aanpassing van (de programmatuur van) de Dienst leidt tot een substantiële wijziging van (de programmatuur van) de Dienst, zal Luminext Klant daarvan op de hoogte stellen door middel van Release Notes, die op de Luminizer website worden gepubliceerd en voor Klant zichtbaar zijn op haar persoonlijke website na inlog. Indien aanpassingen aan (de programmatuur van) de Dienst de Dienst ongeschikt maken voor voortzetting van het gebruik van de Dienst door Klant heeft Klant het recht de overeenkomst zonder opzegtermijn op te zeggen.

## 7. DATA

- 7.1. Klant is als eigenaar verantwoordelijk voor de Procesdata en enige andere informatie en/of data die met behulp van de Dienst wordt opgeslagen, gegenereerd en/of uitgewisseld. Klant staat ervoor in dat deze data en/of informatie rechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van derden.

- 7.2. De voor Klant opgeslagen Procesdata blijft eigendom van de Klant. Luminext zal de Procesdata tot maximaal 12 maanden na het beëindigen van deze overeenkomst opslaan en beschikbaar houden, tenzij Klant uitdrukkelijk schriftelijk verzoekt deze gegevens te vernietigen. Aan het op verzoek beschikbaar stellen van de gegevens na het beëindigen van de overeenkomst zijn kosten verbonden.
- 7.3. Klant vrijwaart Luminext voor aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de veronderstelling dat de door Klant met behulp van de Dienst opgeslagen, gegenereerde en/of uitgewisselde informatie en/of data onrechtmatig is, dan wel een inbreuk maakt op de rechten van de betreffende derde.
- 7.4. Indien Luminext ter kennis komt dat informatie en/of data die Klant met behulp van de Dienst heeft opgeslagen en/of uitgewisseld onrechtmatig is, dan heeft Luminext het recht deze informatie en/of data direct te verwijderen en/of de toegang van Klant tot de Dienst te blokkeren.
- 7.5. Luminext heeft het recht de informatie en/of data die met behulp van de Dienst wordt opgeslagen, gegenereerd en/of uitgewisseld te gebruiken ten behoeve van het leveren, (door)ontwikkelen en verbeteren van haar diensten en producten.
- 7.6. In verband met gegevens die in de desbetreffende wetgeving op het gebied van gegevensbescherming mogelijk als persoonsgegevens worden aangemerkt, geldt dat Klant optreedt als en de rol heeft van de eigenaar en/of verantwoordelijke van die gegevens en treedt Luminext op als en heeft de rol van de verwerker en dient zij uitsluitend die persoonsgegevens te verwerken waarvoor Klant schriftelijk opdracht heeft gegeven, zulks overeenkomstig het bepaalde in deze Overeenkomst.
- 7.7. Klant is verantwoordelijk tot nakoming van alle op hem rustende wettelijke administratieve- en bewaarverplichtingen.

## 8. AANSPRAKELIJKHEID

- 8.1. De aansprakelijkheid van Luminext voor directe schade geleden door Klant als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Luminext van haar verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Luminext, diens werknemers of door haar ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag (exclusief BTW) gelijk aan de vergoedingen die Klant onder de Overeenkomst per jaar verschuldigd is voor de betreffende Dienst(en).

8.2. Aansprakelijkheid van Luminext voor indirecte schade, daaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen gevolgschade, gederfde winst, kosten ter vaststelling van de schade en aansprakelijkheid, juridisch advies- en advocaatkosten, verlies van kansen en gemiste besparingen, contractuele boetes, verlies van goodwill, bedrijfs- en verdragingschade, kosten in verband met aanpassingen van eigen software van de Klant en schade als gevolg van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijf)gegevens en data, schade door bedrijfsstagnatie, het onjuist omzetten van gescande of ingevoerde documenten, is uitgesloten

## 9. GEHEIMHOUDING

9.1. Partijen zullen de vertrouwelijke informatie in verband met de andere Partij, de Overeenkomst en/of de Dienst niet aan enige derde openbaren, tenzij een verplichting daartoe voortvloeit uit de wet, een uitspraak van de rechter of een aanwijzing van een toezichthoudend orgaan of overheidsinstantie, of noodzakelijk is in verband met de uitoefening van rechten uit de Overeenkomst, in welke gevallen Partijen vooraf de wijze van openbaarmaking zullen afstemmen.

Het voorgaande geldt niet voor vertrouwelijke informatie en/of documentatie:

(i) waarvan de openbaar makende Partij schriftelijk aantoont dat deze reeds publiekelijk bekend was op het moment van ontvangst daarvan of daarna, anders dan door schending van de in dit artikel genoemde geheimhoudingsverplichting;

(ii) welke op grond van een wettelijke verplichting openbaar gemaakt dient te worden; en (iii) welke van daartoe gerechtigde derden zonder geheimhouding is verkregen.

9.2. Vertrouwelijke informatie en documentatie, met inbegrip van alle kopijen ervan, zal op eerste verzoek van Luminext worden vernietigd voor zover technisch mogelijk, dan wel worden geretourneerd. Klant zal geen vertrouwelijke informatie verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.

Klant staat ervoor in dat haar werknemers en enige derde partij betrokken bij (de uitvoering van) de Overeenkomst en/of werkzaamheden in verband met de Dienst de verplichtingen op grond van dit artikel zullen nakomen.

## 10. OVERMACHT

10.1. Indien een der partijen gedurende een periode van meer dan 30 dagen ten gevolge van overmacht in gebreke zal zijn, verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst waarvan deze voorwaarden onderdeel uitmaken, te voldoen, heeft de andere partij het recht de werking van deze voorwaarden door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang zonder rechtelijke tussenkomst op te heffen, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan.

**BIJLAGE A**  
**SERVICE LEVEL AGREEMENT**

**DEFINITIES**

<b>Back-up</b>	Het veiligstellen van Procesdata door middel van het laden van deze Procesdata op een Back-up medium.
<b>Beschikbaarheid</b>	De tijd dat de Systeemomgeving is verbonden met het Internet en toegankelijk is voor de gebruiker door de inlog procedure te volgen. Beschikbaarheid is gemeten over een bepaalde kalendermaand, uitgezonderd geplande Uitval en aangekondigde Uitval. Beschikbaarheid = 100% x [1 - (het aantal minuten Uitval per maand / totaal aantal minuten per maand)]. Voor Verbindingen is wordt de beschikbaarheid alleen bepaald binnen de periodes dat de betreffende installatie onder spanning staat.
<b>Beveiliging</b>	Het zeker stellen dat de vertrouwelijkheid (bescherming tegen ongeautoriseerde kennisneming of gebruik), integriteit (juistheid, volledigheid en correctheid van de informatie) en beschikbaarheid (binnen de overeengekomen periode) van de gegevens binnen de informatievoorziening gewaarborgd is en blijft.
<b>Feestdag</b>	Algemeen in Nederland erkende feestdagen.
<b>Kantooruren</b>	De periode tussen 08.00 en 17.00 uur op Werkdagen.
<b>Luminizer</b>	De webapplicatie van Luminext, toegankelijk via de URL <a href="http://www.luminizer.nl">www.luminizer.nl</a> waartoe Klant toegang krijgt, indien onderdeel van de Dienst, door middel van Accounts.
<b>Melding</b>	De melding van een Storing of RFC die bij Luminext ingediend en geregistreerd wordt.
<b>Onderhoud</b>	Werkzaamheden die verricht worden met als doel Storingen te voorkomen, geconstateerde gebreken te verhelpen en de kwaliteit van de Systeemomgeving te garanderen of te verbeteren.
<b>Oplosactie</b>	De actie die in gang gezet wordt om een Melding op te lossen, een Vraag te beantwoorden, een Verzoek in te willigen of een Storing op te lossen.
<b>Functiehersteltijd</b>	Het tijdsverloop (inclusief Reactietijd) waarbinnen een gedetecteerde of gemelde Storing (al dan niet tijdelijk middels een workaround) opgelost dan wel gerepareerd is.
<b>Procesdata</b>	De door Klant ingevoerde gegevens en/of de door derden of veldapparatuur apparatuur ingevoerde of gegenereerde gegevens.
<b>Reactietijd</b>	De tijdsduur tussen een correcte Melding door Klant van een Storing en de aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de oplossing daarvan.
<b>Request For Change (RFC)</b>	Een verzoek om een wijziging door te voeren.
<b>Service Window</b>	Het tijdvak waarbinnen een bepaalde dienst wordt aangeboden.
<b>Storing</b>	Het onvoorzien niet of foutief functioneren van een bedrijf kritisch onderdeel van de Systeemomgeving.
<b>Supportdesk</b>	De Supportdesk van Luminext BV, die als primair aanspreekpunt functioneert voor de functioneel beheerder/webmaster van Klant ten aanzien van de Dienst.
<b>Systeemomgeving</b>	Het totaal van hosting services, servers en Verbindingen en waardoor Klant in staat wordt gesteld de Dienst te gebruiken.
<b>Uitval</b>	Er is sprake van Uitval als de Dienst als gevolg van niet-geplande gebeurtenis voor alle Eindgebruikers onbruikbaar is. Als de Dienst slechts voor enkele gebruikers onbruikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een Storing waarbij de dienst op zich als Beschikbaar wordt aangemerkt. Onbeschikbaarheid door Onderhoud is uitdrukkelijk géén Uitval.
<b>Weekend</b>	Zaterdag en zondag.
<b>Werkdag</b>	Maandag tot en met vrijdag, behoudens Feestdagen.

## 1. BESCHIKBAARHEID

Luminext BV zal zich inspannen om de Dienst te allen tijde probleemloos beschikbaar te laten zijn. In het geval dat een Storing de Beschikbaarheid vermindert, verplicht Luminext zich tot het oplossen van de Storing binnen de in deze SLA overeengekomen Functiehersteltijden.

Luminext BV garandeert de volgende Beschikbaarheid van de Dienst:

Beschikbaarheid voor SLA Standaard en SLA PLUS
99,9%

## 2. CORRECTIEF ONDERHOUD

Correctief onderhoud heeft tot doel (dreigende) Storingen zo snel mogelijk te verhelpen. Luminext spant zich in om optimale beschikbaarheid van de Dienst voor Klant te realiseren. Dit wordt gedaan door het aannemen, beoordelen, oplossen en afmelden van Meldingen van Klant.

Bij de ontvangst van een Melding wordt door Luminext BV bepaald of er sprake is van een Storing of een Request For Change (RFC). In geval van een Storing wordt volgens onderstaande tabel een prioriteit toegekend. Indien een tijdelijke oplossing beschikbaar is, kan in afwachting van een structurele oplossing de prioriteit afwijken. In geval van een RFC wordt de Melding afgehandeld volgens het proces voor Innovatief en Preventief onderhoud.

De volgende prioriteiten, Reactietijden en Functiehersteltijden zijn van toepassing op Storingen voor de betreffende SLA:

Service Level Agreement Standaard			
Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Functiehersteltijd
Hoog	Een Storing waardoor de verlichting niet brandt in een volledige installatie of een storing waardoor Luminizer in zijn geheel niet gebruikt kan worden.	1 werkuur	4 werkuren
Normaal	Een Storing waardoor Luminizer verminderde prestaties heeft en/of gedeeltelijk niet gebruikt kan worden.	4 werkuren	2 werkdagen

Service Level Agreement Plus			
Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Functiehersteltijd
Hoog	Een Storing waardoor de verlichting niet brandt in een volledige installatie of een storing waardoor Luminizer in zijn geheel niet gebruikt kan worden.	1/2 werkuur	2 werkuren
Normaal	Een Storing waardoor Luminizer verminderde prestaties heeft en/of gedeeltelijk niet gebruikt kan worden.	4 werkuren	1 werkdag

Correctief onderhoud wordt uitgevoerd volgens het volgende proces:

Proces	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
Melden	Klant verstuurt Melding naar Supportdesk	Verstuurde melding	Klant
Registreren & Classificeren	Klant wordt gehoord, zijn Melding wordt geïnterpreteerd.	Geïnterpreteerde melding	Luminext
Onderzoeken & Initiëren	Klant wordt geïnformeerd over de voorgenomen Oplosactie.	Oplosactie bepaald en uitgezet	Luminext, derden
Oplossen & Herstellen	De actie wordt uitgevoerd conform de bij Luminext BV gebruikelijke werkwijze.	Opgeloste storing	Luminext, derden
Afsluiten	Indien de Storing is opgelost, wordt Klant op de hoogte gesteld en wordt de Melding gesloten.	Afgesloten melding	Luminext

De verantwoordelijkheid van Luminext met betrekking tot Functiehersteltijden zoals hierboven vermeld zijn niet van toepassing op Storingen indien:

- Gepland Onderhoud wordt uitgevoerd;
- De Storing optreedt als gevolg van een storing in de telecommunicatiestructuur van derden;
- De Storing optreedt als gevolg van een storing in de stroominfrastructuur van derden;
- De Storing veroorzaakt wordt door onjuiste configuratie of onjuist gebruik van de Dienst door Klant;
- De Storing veroorzaakt wordt door omstandigheden op de locatie van Klant (zoals: stroomvoorziening, klimaat, huisvesting, uitschakeling);
- De Storing het gevolg is van niet aan Luminext toerekenbare overmacht.

### 3. REQUESTS FOR CHANGE

Klant kan bij Luminext een verzoek doen om aanpassingen in de Systeemomgeving door te voeren. Luminext zal in het belang van de kwaliteit van de geleverde diensten de RFC's van Klant beoordelen en classificeren. Luminext is niet verplicht om RFC's door te voeren. Het uitvoeren van een RFC kan extra kosten met zich meebrengen welke vooraf geoffereerd zullen worden.

Bij de aanneming van een Request For Change wordt volgens onderstaande tabel een prioriteit toegekend door Luminext BV. Voor RFC's die worden ingediend voor de oplossing van een gemelde Storing is de voor de Storing gestelde prioriteit in principe bepalend voor de prioriteit van de Change. Indien een Workaround beschikbaar is, kan in afwachting van een structurele oplossing de prioriteit afwijken.

Requests for Change worden uitgevoerd volgens het volgende proces:

Proces	Omschrijving	Resultaat	Uitvoerend
Melden RFC	Klant verstuurt Melding naar Supportdesk. De Melding kan oorspronkelijk een Storing betreffen, maar in het Incident Management proces zijn aangemerkt als RFC.	Verstuurde Melding van RFC.	Klant
Registreren	Het RFC wordt in het systeem geregistreerd.	Geregistreeerde melding	Luminext
Beoordelen, Classificeren & Plannen	RFC's worden beoordeeld door Luminext, of deze in het product passen, en zo nodig gepland.	Implementatieplan voor de Change.	Luminext , derden
Oplossen & Herstellen	Changes worden uitgevoerd en getest.	Geïmplementeerde Change.	Luminext , derden
Afsluiten	De Change wordt geëvalueerd en afgesloten.	Afgesloten melding	Luminext , Klant.

### 4. INNOVATIEF EN PREVENTIEF ONDERHOUD

Luminext beoogt om bij innovatieve en preventieve onderhoudswerkzaamheden aan de Systemomgeving de merkbare invloed op de dienstverlening richting de gebruiker tot het uiterste minimum te beperken. Toch is het mogelijk dat de Dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is voor Eindgebruikers. Om dit te zoveel mogelijk te voorkomen worden de volgende maatregelen gehanteerd:

- Innovatief en preventief onderhoud wordt voor zover mogelijk in Service Window 2 uitgevoerd;
- Merkbare onderhoudswerkzaamheden worden tot een absoluut noodzakelijk minimum beperkt;
- Onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk worden gecombineerd.
- Gepland onderhoud buiten Service Window 2 zal Luminext minimaal 5 dagen vooraf aankondigen via een melding aan de Eindgebruikers in Luinizer en middels een e-mail bericht aan de door de Klant aangewezen contactpersoon.

Uitrol van major releases van Luminizer zal Luminext vooraf aankondigen en aan Klant mededelen. Planning en kosten voor eventuele trainingen, opleidingen of gewijzigde gebruikersinstructies zullen in overleg voor de installatie worden afgesproken.

## 5. SERVICE WINDOW

De volgende Service Windows zijn van toepassing:

Service Window	Periode
1	Werkdagen: 08.00 tot 17.00 uur
2	Werkdagen: 17.00 tot 08.00 uur
3	Weekend en Feestdagen: 00.00 tot 24.00 uur

## 6. BEREIKBAARHEID

De Supportdesk van Luminext is bereikbaar via de volgende kanalen gedurende de betreffende service windows:

SLA Standaard		
Service Window	Contact en opvolging voor	Contact via
1	Hoog, Normaal, laag	E-Mail ( <a href="mailto:support@luminext.eu">support@luminext.eu</a> )
2	-	-
3	-	-

SLA Plus		
Service Window	Contact en opvolging voor	Contact via
1	Hoog, Normaal, laag	E-Mail ( <a href="mailto:support@luminext.eu">support@luminext.eu</a> ) Telefonisch (030-207 2017)
2	Hoog	Calamiteitnummer
3	Hoog	Calamiteitnummer



## 7. BACK-UP

Luminext garandeert dat 1 maal per week een full back-up wordt gemaakt van de Procesdata. 3 maal dagelijks wordt een incrementele back-up gemaakt. Back-ups worden gemaakt op de harde schijven van een fysiek andere server, in het beveiligde datacentrum. De Back-up is uitsluitend bedoeld om bij Storingen de dienstverlening te kunnen herstellen.

## 8. WIJZIGINGEN BIJ KLANT

Wijzigingen in IT Infrastructuur bij Klant welke invloed zullen hebben op de dienstverlening door Luminext, dienen binnen 20 werkdagen voor het plaatsvinden van die wijziging door middel van een RFC aan de Supportdesk van Luminext BV te worden gemeld. Voor de noodzakelijke aanpassingen voor het continueren van de Dienst door Luminext worden mogelijk kosten in rekening gebracht.

## 9. OVERIGE ONDERSTEUNING

Luminext voert voor Klant diverse taken uit rondom de Procesdata en Systeemomgeving ten behoeve van Klant. Het betreft hier de volgende taken en activiteiten.

Activiteit	SLA Standaard	SLA PLUS
Toevoegen van extra lampen aan bestaande gateway	Op verzoek, op basis van nacalculatie	Ja, onderdeel van dienstverlening. maximaal 30 minuten per verzoek, maximaal 10 verzoeken per maand
Configureren van rapportages in de rapportage module van Luminizer	Op verzoek, op basis van nacalculatie	Ja, onderdeel van dienstverlening. maximaal 30 minuten per verzoek, maximaal 5 verzoeken per maand
Inregelen nieuwe OLC bij vervanging n.a.v. schade of defect	Op verzoek, op basis van nacalculatie	Ja, onderdeel van dienstverlening

## 10. BOETECLAUSULE

In het geval dat de geboden Beschikbaarheid door één of meerdere Storingen niet wordt gehaald gedurende twee opeenvolgende maanden, is Klant gerechtigd binnen drie maanden een onmiddellijk opeisbare boete te factureren van 15% van de totale jaarprijs die met de overeenkomst voor de Dienst is gemoed. Ongeacht het aantal storingen zal het totaal van boetes nimmer het maximum van 100% van de jaarprijs overschrijden:

Boete	SLA Standaard	SLA PLUS
Twee opeenvolgende maanden niet behalen van Beschikbaarheid	N.v.t.	Maximaal 15% van totale jaarprijs voor de Dienst, maximaal 100%

## **Bijlage B**

### **Dienstbeschrijving Luminizer**

Luminizer Software as a Service biedt de volgende functionaliteiten en diensten:

#### **Algemeen**

- Web-based applicatie beschikbaar op gangbare browsers (Chrome, IE, Firefox)

#### **Areaalmanagement**

- Weergave van assetgegevens op een kaart van Google Maps (2D of Streetview waar beschikbaar) en Open Street Maps
- Weergave van eigen GBS informatie als onderliggende kaarten (indien aangeboden als WMS)
- Registreren van asset mutaties en gebeurtenissen voor up-to-date inzicht in technische gegevens en status van het areaal
- Export- en analyse module
- Areaal management dashboard

#### **Meldportaal**

- Website waar bewoners storingen kunnen melden (Optioneel, niet van toepassing tenzij expliciet vermeld)

#### **Werkordermanagement**

- Functionaliteit tbv het plannen en monitoren van orders voor herstel- en onderhoudswerkzaamheden door aannemer
- Actueel inzicht in de werkvoorraad en status van uitgevoerde werkzaamheden

#### **Beheerrapportages**

- Rapportagemodule voor analyse t.b.v. onderhoud en remplace.
- Energierapportage t.b.v. berekend verbruik per lichtpunt of per groep.
- Financiële rapportage t.b.v. inzicht in kosten voor aanleg en afschrijving, service en onderhoud en schades.
- Toegang tot standaardrapportages.
- Mogelijkheid voor het instellen van eigen voorkeursrapportages.

#### **Koppelingen**

- Beheersfunctionaliteit via ALiS koppeling (Let op: Voor gebruik ALiS koppeling is een eenmalige afdracht aan ALiS Foundation van toepassing).

#### **Automatische storingsmeldingen**

- Real time melding van storingen van installaties met Outdoor Light Controllers.
- Storingsdashboard met real time inzicht in actuele en nieuwe storingen.

#### **Dimmen**

- Op afstand Instellen van dimschema's op basis van de lichtintensiteit buiten, op voorgeprogrammeerde tijden of astrotijden (zon op, zon onder) (Alleen in combinatie met Outdoor Light Controllers). Instelbaar per mast of groep.
- Op afstand bedienen van installaties (Alleen in combinatie met Outdoor Light Controllers).

#### **Smartphone apps**

- IoT applicatie waar beheerder of aannemer storingen kan melden op locatie en gegevens kan verwerken. (Optioneel)

#### **Data en beheer**

- Data opslag in datacenters in Nederland op redundante servers met dagelijkse backup.