

Voorwaarden Dienstverlening KPI Solutions

Omschrijving van de Dienstverlening	2
A. Doel van de samenwerking	2
B. Toepasselijke voorwaarden	2
Honorarium en facturatie	3
C. Honorarium	3
D. Facturatie	3
E. Periodieke component (<i>abonnement</i>):	3
F. Urencomponent	4
G. Fixedfee-component	5
Specifieke dienstvoorwaarden	5
H. Periodieke component (<i>abonnement</i>):	5
I. Urencomponent en fixedfee-component	5
J. Power BI refresh	6
K. KPI Connectoren	6
Overige bepalingen	8
L. Wederzijdse geheimhouding (NDA)	8
M. Beeldmerkrechten	9
N. Toepasselijk recht	9

Omschrijving van de Dienstverlening

A. Doel van de samenwerking

1. De opdrachtgever gaat gebruik maken van de diensten van KPI Solutions B.V. (KPI). KPI is specialist in *de ontwikkeling en beschikbaarstelling van rapportages; ophalen, repliceren, verwerken en beschikbaar stellen van data; advisering en training*. De opdrachtgever heeft deze diensten nodig en schakelt KPI hiervoor in.
2. KPI levert meerdere diensten. Deze staan beschreven in de "Verwerkersovereenkomst KPI Solutions B.V."
3. De samenwerking tussen Opdrachtgever en KPI is geen arbeidsovereenkomst en wordt niet aangemerkt als een dienstbetrekking. Elke partij betaalt zelf haar belastingen, sociale premies en verzekeringen.
4. De opdrachtgever gebruikt de diensten en oplossingen alleen zelf. Gebruik buiten de eigen juridische structuur, zoals doorverkoop of licentiëring, is niet toegestaan. Dit mag wel als er een partnerovereenkomst is gesloten als KPI Kompaan.

B. Toepasselijke voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor elke overeenkomst tussen KPI en opdrachtgever. Documenten c t/m f staan op de website van KPI Solutions en zijn daar altijd te bekijken. De volgorde van toepassing is:
 - a. Schriftelijke afspraken of aanvullingen tussen tekenbevoegden;
 - b. Het opdrachtvoorstel;
 - c. Deze "Voorwaarden Dienstverlening KPI Solutions";
 - d. De nieuwste versie van de "Verwerkersovereenkomst KPI Solutions B.V.", bestaande uit het Data Pro Statement en de Standaardclausules voor verwerkingen;
 - e. Het document "Demarcatie: wie doet wat in de samenwerking?";
 - f. de "NLdigital Voorwaarden";
 - g. Eventuele andere documenten en voorwaarden.
2. Afwijkingen of aanvullingen zijn alleen geldig als KPI en opdrachtgever deze vooraf schriftelijk vastleggen en laten ondertekenen door een tekenbevoegde van beide partijen.
3. Deze voorwaarden zijn versie **2026-03**. De versie die bij ondertekening geldt, blijft van kracht. Nieuwe Voorwaarden Dienstverlening KPI Solutions gelden alleen als KPI en opdrachtgever dat schriftelijk afspreken of als zij nieuwe offertes ondertekenen. De nieuwe voorwaarden gelden in dat geval ook voor alle bestaande diensten en componenten.
4. Als een bepaling van deze voorwaarden ongeldig is, blijft de rest van de voorwaarden geldig.

Honorarium en facturatie

C. Honorarium

1. Alle diensten van KPI zijn een abonnementsdienst (a), consultancydienst (b) of eenmalige dienst met vaste prijs (c). Een offerte van KPI kan één of meer van deze componenten bevatten, in elke combinatie:
 - a. Periodieke component (abonnement)
 - b. Urencomponent
 - c. Fixedfee-component
2. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting.

D. Facturatie

1. De opdrachtgever betaalt binnen 14 dagen na de factuurdatum.
2. KPI rekent reis- en verblijfskosten door aan de opdrachtgever als de opdrachtgever vraagt de opdracht uit te voeren op een andere locatie dan het adres van KPI of van de opdrachtgever. Dit geldt ook als de opdrachtgever vraagt de opdracht buiten Nederland uit te voeren, ook wanneer dit plaatsvindt op het eigen adres van de opdrachtgever.

E. Periodieke component (*abonnement*):

1. De periodieke component omvat werkzaamheden zoals templatereportages, apps, automatiseringen, datavernieuwing, dataverplaatsing, standaard rapportagemodellen, data-aanvulling, AI-oplossingen, hosting en monitoring.
2. KPI factureert de periodieke component vooraf en vanaf de ondertekening van de overeenkomst. De periodieke component voor datavernieuwing wordt ook al berekend tijdens de ontwikkeling en acceptatie van de urencomponent. Als de periodieke component niet anders is gespecificeerd is een maandcomponent.
3. De periodieke component geldt als een SaaS-dienst zoals beschreven in hoofdstuk 3 van de NLDigital voorwaarden.
4. Elke dienst in de periodieke component heeft een minimale looptijd van zes maanden vanaf de start van die dienst. Elke nieuwe dienst of product krijgt opnieuw een minimale looptijd van zes maanden. Na afloop van de minimale looptijd kan zowel KPI als opdrachtgever de dienst opzeggen met een opzegtermijn van één kalendermaand.
5. De prijs van de periodieke component blijft geldig tot één maand na de datum van de offerte en tijdens de minimale looptijd van zes maanden. Na deze periode mag KPI de prijs aanpassen, bijvoorbeeld door inflatie of hogere inkoopkosten. KPI informeert de opdrachtgever minstens één kalendermaand van tevoren. Als de opdrachtgever de nieuwe prijs niet accepteert, mag de dienst worden beëindigd volgens artikel E4.

6. Elke dienst in de periodieke component wordt gefactureerd op basis van eenheden uit het gebruikte systeem zoals administraties, divisies, bedrijven, vestigingen, websites of een andere gespecificeerde eenheid in de offerte. KPI houdt het aantal eenheden automatisch bij en factureert deze. De offerte is gebaseerd op het door de opdrachtgever opgegeven aantal eenheden. De factuur is gebaseerd op het werkelijk geregistreerde aantal eenheden. KPI factureert alle eenheden in het datawarehouse, ook historische, inactieve of statische.
7. Kosten voor hosting en monitoring op het SaaS-platform in de KPI-tenant vallen binnen het abonnement. Licentiekosten in de klant-tenant en kosten van leveranciers van de eindklant vallen buiten het honorarium. De eindklant betaalt deze kosten direct aan de leverancier. Dit kunnen inrichtingskosten, periodieke vergoedingen of andere kosten zijn. Licentiekosten voor het Power Platform in de KPI-tenant worden tegen inkooprijks doorbelast. Deze kosten horen niet bij de periodieke component. De voorkeur is dat licenties direct in de klant-tenant staan en deze kosten niet van toepassing zijn.

F. Urencomponent

1. De urencomponent omvat werkzaamheden zoals het ontwikkelen van maatwerkrapportages, het opzetten en inrichten van een datawarehouse, het ontwikkelen van apps en automatiseringen, het ontwikkelen van Machine Learning- en AI-toepassingen, het geven van trainingen, en het bieden van advies en consultancy.
2. KPI factureert de urencomponent maandelijks na uitvoering van het werk of een deel daarvan. KPI maakt geen onderscheid tussen de oorspronkelijke opdracht en meerwerk. Een offerte geeft alleen een inschatting van het aantal uren. KPI factureert alle bestede uren aan ontwikkeling, afstemming, nazorg, herstel, aanpassingen en meerwerk tijdens of na het project.
3. De urencomponent geldt als ontwikkeling van programmatuur zoals beschreven in hoofdstuk 5 van de NLDigital-voorwaarden. Als er geen ontwikkeling plaatsvindt, geldt hoofdstuk 7 of hoofdstuk 9 van de NLDigital-voorwaarden.
4. Elke dienst in de urencomponent is op elk moment opzegbaar door KPI of opdrachtgever. De dienst stopt in overleg. KPI factureert alle gemaakte uren.
5. De prijs van de urencomponent blijft geldig tot één maand na de datum van de offerte, daarna geldt de prijs voor de genoemde werkzaamheden gedurende zes maanden. Na deze periode mag KPI de prijs aanpassen, bijvoorbeeld door inflatie of hogere inkoopkosten. KPI informeert de opdrachtgever minstens één kalendermaand van tevoren. Als de opdrachtgever de nieuwe prijs niet accepteert, mag de dienst worden beëindigd volgens artikel F4.

G. Fixedfee-component

1. De fixedfee-component omvat werkzaamheden zoals templates en andere vaste of herbruikbare oplossingen.
2. KPI factureert de fixedfee-component bij ondertekening van de overeenkomst. De fixedfee-component wordt gefactureerd voordat de urencomponent wordt uitgevoerd.
3. Alleen diensten die KPI als fixedfee benoemt, vallen onder de fixedfee-component. In alle andere gevallen geldt een offerte als een ureninschatting binnen de urencomponent.
4. De fixedfee-component geldt als programmatuur zoals beschreven in hoofdstuk 4 van de NLDigital-voorwaarden.
5. De prijs van de fixedfee-component blijft geldig tot één maand na de datum van de offerte en geldt eenmalig.

Specifieke dienstvoorwaarden

H. Periodieke component (*abonnement*):

1. Diensten in de periodieke component en/of SaaS-diensten blijven altijd eigendom van KPI. De klant of een derde partij neemt deze diensten niet over. Klantspecifieke aanpassingen, ontwikkelde oplossingen of inrichtingen van deze oplossingen blijven ook eigendom van KPI en worden niet overgedragen.
2. Alle producten op het KPI Analytics Platform, zoals KPI-connectoren, het Unified Gold Model, automatiseringen en AI-ontwikkeling, vallen onder de SaaS-diensten. Ook inrichting en ontwikkelwerk binnen de urencomponent vallen hieronder.
3. Het afnemen van een dienst binnen de periodieke component is een SaaS-dienst met hosting, monitoring en service. Vragen over inrichting, datamodellen, datawarehousing, dataverwerking en bijvoorbeeld het gebruik van Power BI vallen niet onder dit abonnement. KPI factureert deze als urencomponent.

I. Urencomponent en fixedfee-component

1. Het afnemen van een dienst binnen de urencomponent en fixedfee-component is een consultancydienst zonder hosting, service of monitoring. Dit gebeurt alleen als opdrachtgever hiervoor een aanvullend abonnement afsluit, zoals artikel J, of als urencomponent.
2. De opdrachtgever mag oplossingen binnen de urencomponent en de fixedfee-component zelf doorontwikkelen en aanpassen. Dit geldt voor querycode zoals SQL-views, Stored Procedures, Power Query en DAX. Ook oplossingen in Power Platform en Fabric vallen hieronder. Deze code kan ook in de klant-tenant worden geplaatst. Na opzegging behoudt de opdrachtgever deze kennis volgens artikel i4 en blijft hiermee flexibel.
3. Alle producten op het KPI Analytics Platform vallen onder de SaaS-diensten. Artikel H1 is daarbij van toepassing in plaats van artikel i2. Klantcode kan in dit geval niet worden onderscheiden of overgedragen, omdat altijd de platform-blueprint van KPI wordt gebruikt.

4. KPI behoudt alle octrooi-, auteursrecht-, handelsgeheim-, handelsmerk- en andere intellectuele eigendomsrechten van de onderliggende templatereportages, formules, werkwijzen, visualisaties, materialen, documentatie, software en methodieken. De opdrachtgever krijgt een eeuwigdurend gebruiksrecht om de geleverde oplossingen te gebruiken en verder te ontwikkelen voor eigen gebruik. KPI kan dit recht niet intrekken, beperken of aanpassen.

J. Power BI refresh

1. Bij de urencomponent en de fixedfee-component kan de opdrachtgever aanvullend een ondersteuningsabonnement afsluiten voor het verversen van semantische modellen in de Power BI Service.
2. Dit abonnement omvat het starten van de semantische modelverversing na dataverversing via de KPI Connector. Ook hoort hierbij monitoring, beoordeling, impactanalyse, snelle aanpassingen en het bepalen van vervolgstappen. Vraagstukken die meer dan 15 minuten duren, vallen buiten het abonnement en horen bij de urencomponent.
3. Als de opdrachtgever geen abonnement afsluit, levert KPI support alleen op aanvraag en op basis van de urencomponent zoals beschreven in artikel 11.
4. Een semantisch model komt alleen in aanmerking als het is ontwikkeld door KPI, alleen KPI-bronnen en -connectoren zijn gebruikt, geen on-premises bronnen via een gateway zijn verbonden, en de opdrachtgever toegang geeft tot de Power BI-werkruimte via de API met de juiste rechten. KPI voert geen monitoring uit via Power BI-e-mails.

K. KPI Connectoren

1. KPI repliceert alleen informatie die de dataleverancier beschikbaar stelt. Als informatie niet beschikbaar is, haalt KPI deze niet op. Dit geldt ook als de aanlevering zo is ingericht dat structurele vernieuwing niet haalbaar is. Stelt de dataleverancier extra eisen, zoals limieten of beperkingen, dan vernieuwt KPI de data alleen binnen die grenzen. KPI volgt geen wensen op van dataleveranciers die buiten de oplossingen of voorwaarden van KPI vallen. KPI is niet verantwoordelijk voor het aanleveren van data door de dataleverancier.
2. KPI haalt alleen data op uit het standaard-bronsysteem. Data uit externe koppelingen of aangepaste velden ondersteunt KPI alleen op basis van best effort als dit technisch mogelijk is. KPI geeft de voorkeur aan directe koppeling met de oorspronkelijke bron.
3. De KPI Connectoren halen de brondata op en plaatsen deze in het datawarehouse. De omzetting naar standaardrapportagedata (Gold Layer) en het starten van de semantische modelverversing (Power BI refresh) zijn aanvullende diensten.
4. De KPI Connector ververst de data in het datawarehouse waar mogelijk elke nacht. Als de dataleverancier het toestaat, kan KPI de data vaker vernieuwen tegen een extra vergoeding.
5. KPI repliceert alleen gegevens die in de systemen van de dataleverancier staan. Ook als de laadmethode het bijhouden van historische gegevens mogelijk maakt,

mag KPI alle gegevens tijdelijk verwijderen en opnieuw ophalen bij de dataleverancier. Dit geldt niet voor diensten die speciaal bedoeld zijn om gegevens over tijd vast te leggen, zoals 'foto maken' en 'tijdreizen' of opslag van statische of historische gegevens.

6. KPI repliceert gegevens alleen voor rapportage en datawarehousing. Het datawarehouse is geen back-up en voldoet niet aan een wettelijke bewaarplicht. Het datawarehouse is geen operationele database en bevat het bronsysteem niet.
7. Op alle KPI Connectoren geldt een fair use policy. Als het totaal aantal regels in alle tabellen meer dan 5 miljoen is, voldoet de opdrachtgever niet aan deze policy. Bij meerdere eenheden van hetzelfde systeem geldt een totaal limiet van 5 miljoen keer het aantal eenheden. Bij meerdere systemen geldt de fair use per connector en worden de aantallen niet samengevoegd. Als de opdrachtgever de fair use overschrijdt, stelt KPI in overleg met de opdrachtgever een nieuw tarief vast op basis van verbruik en impact. De fair use geldt ook als de Kompaan meer rekenkracht gebruikt dan logisch is voor het bedoelde gebruik, of als het gebruik niet voor rapportage of datawarehousing is.

Overige bepalingen

L. Wederzijdse geheimhouding (NDA)

1. Beide partijen houden alle vertrouwelijke informatie geheim, tijdens en na beëindiging van de overeenkomst. De geheimhoudingsplicht geldt voor KPI en de opdrachtgever. Beide kunnen informatie delen of ontvangen.
2. Vertrouwelijke informatie is alle zakelijke en technische gegevens die een partij ontvangt of ziet en die als vertrouwelijk staan aangeduid of redelijkerwijs als vertrouwelijk te herkennen zijn. Alle gegevens over de bedrijfsvoering van opdrachtgever waar KPI tijdens de uitvoering van de opdracht kennis van neemt zijn vertrouwelijk. Informatie geldt niet als vertrouwelijk als deze al openbaar is, al in bezit is van de ontvanger of openbaar moet worden volgens de wet of regelgeving.
3. De ontvanger gebruikt vertrouwelijke informatie alleen voor de uitvoering van de overeenkomst. De ontvanger houdt deze informatie geheim en maakt deze niet openbaar zonder schriftelijke toestemming van de partij die de informatie deelt. De ontvanger deelt vertrouwelijke informatie alleen met personen die deze nodig hebben voor de uitvoering van de overeenkomst en die ook gebonden zijn aan dezelfde geheimhoudingsplicht.
4. De ontvanger neemt redelijke maatregelen om ongeoorloofd gebruik of openbaarmaking te voorkomen. Voor KPI geldt hiervoor de verwerkersovereenkomst.
5. Na beëindiging verwijdert de ontvanger alle vertrouwelijke informatie, inclusief kopieën en aantekeningen, tenzij dit wettelijk niet mag. Voor KPI geldt hiervoor de verwerkersovereenkomst. De geheimhoudingsplicht blijft vijf jaar na beëindiging geldig.

M. Beeldmerkrechten

1. Opdrachtgever geeft KPI toestemming om logo's en namen van opdrachtgever te gebruiken voor marketing en promotie, ook op sociale media, en om het type dienstverlening dat hij afneemt te delen. KPI kan opdrachtgever vragen om mee te werken aan een casestudy die als referentie dient voor andere bedrijven.

N. Toepasselijk recht

1. KPI of opdrachtgever legt een geschil over het ontstaan, de uitleg of de uitvoering van deze overeenkomst, of over werkzaamheden die hieruit volgen, voor aan de bevoegde rechter in Arnhem.
2. KPI en opdrachtgever proberen een geschil eerst in overleg op te lossen.
3. Alleen Nederlands recht is van toepassing op deze voorwaarden.