



METERINSIGHT

SERVICE- EN LICENTIEOVEREENKOMST

DE ONDERGETEKENDEN:

1. **MeterInsight**, statutair gevestigd en kantoorhoudende te Utrecht aan de Reykjavikstraat 1, 3543 KH, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42067069, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door Norbert Huurnink, eigenaar (hierna te noemen "**MeterInsight**");
2. _____, statutair gevestigd en kantoorhoudende te _____, aan de _____, _____, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer _____, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door _____, _____ (hierna te noemen "**Afnemer**");

Partijen hierna gezamenlijk aangeduid als "**Partijen**" en individueel als een "**Partij**";

NEMEN HET VOLGENDE IN OVERWEGING:

- A. MeterInsight geeft een licentie op het gebruik van het softwareplatform MeterInsight Energiemanagement, die geleverd wordt via een software-as-a-service Cloud platform;
- B. Dit softwareplatform biedt onder meer (slimme) meter- en sensor-beheer, dashboards van meetdata en analysemogelijkheden. Een slimme meter is een op afstand uitleesbare individuele meetinrichting, als bedoeld in artikel 95ca van de Elektriciteitswet, artikel 42a Gaswet en het Besluit op afstand uitleesbare meetinrichtingen;
- C. Afnemer wenst over deze software te beschikken en wenst gebruiksrechten erop te verkrijgen van MeterInsight;
- D. Afnemer wil daarbij de ondersteuning voor het gebruik, onderhoud en doorontwikkeling van de software uitbesteden aan MeterInsight;
- E. MeterInsight is bereid deze diensten aan Afnemer te verlenen;
- F. MeterInsight levert onder de volgende voorwaarden het MeterInsight Energiemanagement platform volgens de functionele en technische omschrijvingen die te vinden zijn op de [website](#) van MeterInsight onder "Platform" en dan "Helpcentrum"¹;

¹ <https://documentation.meterinsight.com/nl/home>

- G. De in deze overeenkomst genoemde en bijgevoegde bijlagen, maken integraal onderdeel uit van deze overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen de bijlagen en deze overeenkomst, prevaleert het bepaalde in deze overeenkomst.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEGEKEN ALS VOLGT:

Artikel 1 – Dienstverlening

- 1.1. MeterInsight zal via het Internet op het Cloudplatform van Microsoft Azure het softwareplatform MeterInsight Energiemanagement voor Afnemer beschikbaar stellen en beschikbaar houden voor het gebruik en daarmee ook Afnemer gebruiksrechten voor de software leveren.
- 1.2. MeterInsight zal aan Afnemer e-mail ondersteuning leveren via een helpdesk bij het gebruik de dienstverlening en eventuele problemen die daarin door de medewerkers van Afnemer worden ondervonden.

Artikel 2 – Beschikbaarheid

- 2.1. De beschikbaarheidsgraad van de software is de tijd dat de software beschikbaar is voor Afnemer gedurende de kantoor tijden.
- 2.2. Deze is minimaal 99% gemeten over een periode van 3 aaneengesloten kalendermaanden. De beschikbaarheidsgraad is niet van toepassing als enig niet of niet naar behoren functioneren van de software wordt veroorzaakt door gebrekkig functioneren van een VPN-verbinding of een algehele storing bij Microsoft Azure buiten de schuld om van MeterInsight.

Artikel 3 – Oplossen van gebreken/incidenten

- 3.1. MeterInsight zorgt voor een helpdesk die fungeert als integraal aanspreekpunt voor alle incidenten met betrekking tot het gebruik van de software. Deze is te bereiken via het e-mailadres support@meterinsight.com.
- 3.2. Ieder incident zal op grond van zijn aard en gevolgen voor het gebruik van de software door MeterInsight worden gezien. Door MeterInsight zal zo spoedig mogelijk na melding van een incident, aan Afnemer aangeven wat de hersteltijd zal zijn. Deze mededeling over de hersteltijd door MeterInsight is indicatief en is geen fatale termijn voor oplossing van het incident.
- 3.3. MeterInsight zal zich ervoor inspannen incidenten en gebreken binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 3.4. Als de oorzaak van een incident is gelegen in een gebrek, dat wil zeggen een fout in de software die ertoe leidt dat de software niet functioneert volgens de overeengekomen specificaties zoals omschreven in de functionele en technische omschrijvingen die te vinden zijn op de [website](#) van

MeterInsight onder “Platform” en dan “Helpcentrum”, dan zal MeterInsight het gebrek kosteloos herstellen.

- 3.5. De kosten die verbonden zijn aan het oplossen van incidenten die worden veroorzaakt door gebreken in de software komen voor rekening van MeterInsight met inachtneming van het bepaalde in Artikel 5 – Medewerking Afnemer.

Artikel 4 – Updates en upgrades

- 4.1. MeterInsight zal regelmatig software updates uitvoeren. Met deze updates worden nieuwe functies geïntroduceerd, verbeteringen in de functionaliteit doorgevoerd of bekende fouten in de software hersteld. Gebruikers zullen hier niets van merken in hun dagelijkse werkzaamheden en er zal geen platform downtime zijn door updates.
- 4.2. MeterInsight zal Afnemer op de hoogte brengen via de lijst verbeteringen op het platform als er een wijziging heeft plaatsgevonden of nieuwe functionaliteit is toegevoegd. Deze is bereikbaar binnen het MeterInsight Energiemanagement platform via de verbeteringenmodule rechtsboven onder het cadeau icoon ².

Artikel 5 – Medewerking Afnemer

- 5.1. Afnemer is verplicht tot het instellen, in stand houden en uitvoeren van adequate procedures en controlemechanismen, rekening houdend met de aard en omvang van de belangen van het gebruik, om schade als gevolg van eventuele onregelmatigheden te voorkomen.
- 5.2. Afnemer zal ervoor zorgdragen dat zijn personeel op adequate wijze zal zijn opgeleid en geïnformeerd over de werking van de dienstverlening afgenomen bij MeterInsight. MeterInsight zal Afnemer voorzien van documentatie voor gebruikers ten behoeve van de opleiding van het personeel. Op verzoek van Afnemer kan MeterInsight aanvullend een groepstraining geven aan het personeel van Afnemer.
- 5.3. Afnemer zal in het bijzonder zorgdragen voor adequate informatie aan en contractuele afspraken met externe gebruikers over het gebruik van de software en de daarmee samenhangende diensten van MeterInsight, op het moment dat deze gebruikers handelingen verrichten waarbij ook gebruik wordt gemaakt van de software.
- 5.4. Voor het ophalen van meetdata heeft MeterInsight altijd een (digitaal) ondertekende machtiging nodig van de eigenaar van de data. Afnemer is verantwoordelijk voor het opvragen van deze (digitaal) ondertekende machtiging bij zijn klant(en), dan wel de eigenaar van de data en deze

² <https://portal.meterinsight.com/improvements>

aan te leveren aan MeterInsight. Bij mutaties van data en van machtigingen, is Afnemer verantwoordelijk om deze ook door te geven aan MeterInsight. Afnemer is verantwoordelijk dat deze machtiging(en) ook in MeterInsight Energiemanagement staan.

Artikel 6 – Intellectuele eigendom

- 6.1. Alle intellectuele (eigendoms-)rechten op alle op basis van deze overeenkomst aan Afnemer geleverde of ter beschikking gestelde software inclusief de updates daarop en/of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, en ook voorbereidend materiaal daarvan, berusten bij MeterInsight of haar licentiegevers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten. Een aan Afnemer toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en enkel sublicentieerbaar als daarvoor een schriftelijke uitdrukkelijke toestemming van MeterInsight is gevraagd en gegeven.
- 6.2. Het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding over auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de software en andere materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduiding over het vertrouwelijke karakter en de geheimhouding van de software en/of andere materialen.
- 6.3. MeterInsight mag technische maatregelen nemen ter bescherming van de software en andere materialen. Als MeterInsight door middel van technische bescherming de software en/of andere materialen heeft beveiligd, dan mag Afnemer deze beveiliging niet verwijderen of ontwijken.
- 6.4. MeterInsight garandeert dat het verlenen van gebruiksrechten aan Afnemer als bedoeld in deze overeenkomst niet in strijd is met enige (intellectuele eigendoms)rechten van derden.

Artikel 7 – Informatieverstrekking

- 7.1. MeterInsight zal als er sprake is van een incident, regelmatig wanneer noodzakelijk en/of wanneer er aanleiding toe is, naar het oordeel van MeterInsight, informatie verstrekken aan Afnemer, over de voortgang van de oplossing met betrekking tot het incident. Op verzoek van Afnemer zal MeterInsight altijd informatie geven over de voortgang bij of over de aanpak van een incident.
- 7.2. Periodiek, meestal elk kwartaal, wordt een evaluatieoverleg gepland tussen Partijen waarin de resultaten bij het gebruik van de software door Afnemer, van de afgelopen periode, worden besproken en eventuele nieuwe afspraken worden gemaakt over het gebruik van de software en indien van toepassing, verwerkt in een addendum dat onlosmakelijk onderdeel van deze overeenkomst uit zal maken.

Artikel 8 – Garanties

- 8.1. MeterInsight garandeert dat de dienstverlening in zodanige staat is en blijft, dat de software (zoveel mogelijk) zonder onderbrekingen functioneert en het aantal fouten beperkt blijft volgens de maatstaven beschreven in ons Information Security Management System (ISMS), in overeenstemming met de ISO 9001 en 27001 norm (certificering afgegeven door KIWA op 24 februari 2023).
- 8.2. MeterInsight garandeert dat zij een adequaat controlesysteem heeft geïmplementeerd om aan de verplichtingen uit deze overeenkomst ten aanzien van kwaliteitsbewaking en de beschikbaarheidsgraad te kunnen voldoen.
- 8.3. Afnemer garandeert dat zorgvuldig en als een goede beheerder zal worden omgegaan met de zaken, die eigendom zijn van MeterInsight of diens toeleverancier, die op locatie worden geplaatst of in beheer van Afnemer worden gegeven.
- 8.4. Afnemer zal, op basis van de door MeterInsight verstrekte inlichtingen over de maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verlies van gegevens door andere dan de hiervoor genoemde incidenten, de risico's voor de eigen organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen.
- 8.5. Partijen komen overeen, dat in geval van een geschil tussen partijen over de uitvoering van de overeenkomst, deze niet zal worden stopgezet, om zo de goede voortgang niet onnodig te verhinderen, tenzij de aard van het geschil zodanig is, dat voortzetting van de overeenkomst in redelijkheid niet van Afnemer of MeterInsight mag worden verlangd. Partijen zullen elkaar direct op de hoogte stellen, als dit aan de orde is, en in overleg treden en daarbij handelen volgens het bepaalde in deze overeenkomst over beëindiging van de overeenkomst.

Artikel 9 – Helpdesk

- 9.1. Voor de uitvoering van de werkzaamheden en oplossing van incidenten zal MeterInsight gebruikmaken van helpdeskmedewerkers met een geschikt niveau aan deskundigheid en ervaring.
- 9.2. De helpdesk van MeterInsight is op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 bereikbaar. De helpdesk is gesloten in weekenden en op nationaal erkende feestdagen.

Artikel 10 – Privacy en verwerken gegevens

- 10.1. Als MeterInsight in het kader van de dienstverlening persoonsgegevens verwerkt voor Afnemer, dan zal de verwerking in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en aanverwante dan wel opvolgende wetgeving plaatsvinden, en ook met het bepaalde in de tussen partijen gesloten verwerkersovereenkomst, die als Bijlage 1:

Verwerkersovereenkomst is toegevoegd aan deze overeenkomst en door Partijen bij aangaan van deze overeenkomst tevens wordt aangegaan.

- 10.2. Als een onderdeel van de verwerkersovereenkomst afwijkt van een bepaling in deze overeenkomst, prevaleren de bepalingen uit de verwerkersovereenkomst.
- 10.3. Alle verplichtingen van MeterInsight die uit dit artikel en de verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag of in dienst van MeterInsight.
- 10.4. Elke inbreuk op de beveiliging die leidt tot vernietiging, verlies, wijziging of ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens zal direct door MeterInsight gemeld worden aan Afnemer en de bevoegde autoriteit bij datalekken.

Artikel 11 – Beveiliging

- 11.1. Medewerkers van partijen hebben alleen toegang tot de systemen met betrekking tot de software, wanneer door de daartoe bevoegde functionarissen van partijen autorisatie is verleend.
- 11.2. MeterInsight draagt zorg dat Afnemer alleen toegang heeft tot zijn/haar eigen omgeving inclusief alle data en gebruikersbeheer.
- 11.3. Afnemer draagt zorg voor het operationele beheer van de autorisatie voor toegang tot de systemen behorend tot de software. Afnemer heeft zelf de mogelijkheid om gebruikers toegang te geven tot haar eigen afgeschermd omgeving.
- 11.4. Afnemer is aansprakelijk voor de gevolgen van het handelen door personen die Afnemer door middel van het verlenen van autorisatie toegang verschaft tot de software.
- 11.5. MeterInsight is verantwoordelijk voor het signaleren van (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de software. MeterInsight zal hierbij de noodzakelijke maatregelen nemen om de eventuele schade tot een minimum te beperken en herhaling proberen te voorkomen.
- 11.6. MeterInsight controleert automatisch software op beveiligingskwetsbaarheden. Deze worden zo snel mogelijk opgelost op basis van het door MeterInsight ingeschatte risiconiveau. Deze wijzigingen hebben geen invloed op het gebruik van MeterInsight Energiemanagement voor Afnemer.
- 11.7. Partijen zijn verplicht hun medewerkers of door hen ingehuurde derden bij de aanvang van de overeenkomst op de hoogte te stellen van de geldende voorschriften over informatiebeveiliging en hen hierover volledig te instrueren zodat de voorschriften correct worden nageleefd.

Artikel 12 – Duur en beëindiging

- 12.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en zal ingaan op datum van ondertekening.
- 12.2. Afnemer is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één werkdag. Na de opzegdatum zal een eindafrekening volgen voor de laatste maand, waarin elke meter naar rato met het aantal dagen wordt afgerekend. De datastroom zal op dat moment stopgezet worden en de omgeving en historische meetdata zal worden verwijderd.
- 12.3. Een partij is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) buiten rechte te ontbinden door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de andere partij, zonder dat hierdoor enige aansprakelijkheid richting de andere partij ontstaat en onverminderd enig ander recht van de partij die de ontbinding inroept, als één van de volgende omstandigheden zich voordoet:
- A. Een partij niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting ten opzichte van de andere partij en na stellen van een redelijke termijn voor herstel de andere partij blijvend in gebreke blijft;
 - B. Een partij in staat van faillissement is verklaard of er een verzoek daartoe bij de rechtbank is ingediend;
 - C. Er door een partij surseance van betaling is aangevraagd of als dit al dan niet voorlopig, aan een partij is verleend;
 - D. Het bedrijf van een partij wordt stilgelegd of geliquideerd;
 - E. Indien beslag op goederen van een partij worden gelegd, dan wel als de overeenkomst met een natuurlijk persoon is aangegaan en deze onder bewind of curatele wordt gesteld.
- 12.4. Een partij kan slechts, met uitzondering van het bepaalde in Artikel 13 – Exit procedure en artikel 17.4, deze overeenkomst ontbinden als de andere partij, na een schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor de zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen op grond van deze overeenkomst.

Artikel 13 – Exit procedure

- 13.1. In het kader van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Afnemer komen partijen overeen, dat in het geval van einde of beëindiging van de overeenkomst partijen in overleg zullen treden over de eventuele voortzetting van de dienstverlening door derden.

- 13.2. MeterInsight zal Afnemer ondersteunen bij een eventuele overgang naar een andere partij en omgeving. MeterInsight kan alleen de overgang mogelijk maken naar een partij die een infrastructuur heeft of kan bieden die vergelijkbaar is aan de dienstverlening van MeterInsight. MeterInsight is niet aansprakelijk voor enige kosten en/of schade bij Afnemer, als gevolg van een dergelijke overgang.
- 13.3. Alle kosten die MeterInsight moet maken en samenhangen met de overdracht naar en de voortzetting van de dienstverlening door een derde zijn voor rekening van Afnemer, tenzij dit in redelijkheid niet kan worden verwacht van Afnemer of als MeterInsight bij de overdracht in gebreke blijft.
- 13.4. MeterInsight zal Afnemer alle inlichtingen, gegevens en documentatie, welke voor de uitvoering van de dienstverlening benodigd zijn door de derde, kosteloos ter beschikking stellen.
- 13.5. MeterInsight zal de naar haar oordeel redelijke instructies van Afnemer volgen voor de overdracht van de diensten naar Afnemer of een derde partij. Als deze overdracht door onvoorziene omstandigheden meer tijd vergt dan de overeengekomen opzegtermijn, dan zal MeterInsight de diensten gedurende een nader te bepalen periode na verstrijking van de opzegtermijn van de overeenkomst tegen de door MeterInsight gehanteerde tarieven blijven verrichten, tenzij dit in redelijkheid niet kan worden verwacht van MeterInsight.
- 13.6. Indien beëindiging plaatsvindt op grond van ontbinding van de overeenkomst, zal MeterInsight de in dit artikel bedoelde werkzaamheden tegen de door MeterInsight gehanteerde tarieven verrichten, tenzij de ontbinding het gevolg is van een omstandigheid gelegen aan de kant van MeterInsight.
- 13.7. Partijen zullen in onderling overleg een overgangsregeling opstellen, waarin het tijdschema voor de overdracht c.q. terbeschikkingstelling, en ook de taken en verantwoordelijkheden en financiële consequenties van beide partijen worden vastgelegd.

Artikel 14 – Vergoedingen

- 14.1. De prijzen en tarieven voor MeterInsight te leveren diensten zijn opgenomen in Bijlage 2: . Er vindt geen verrekening plaats op basis van aantal gebruikers.
- 14.2. De vergoeding voor de dienstverlening wordt maandelijks achteraf gefactureerd. De facturen zijn gebaseerd op meter-aantallen die geautomatiseerd uit MeterInsight Energiemanagement komen, waardoor de kans op fouten minimaal is. Voor de beheersbaarheid van de kosten is in MeterInsight Energiemanagement via de pagina Meteroverzicht te zien, per organisatie, hoeveel slimme meters van een bepaald type aanwezig zijn.
- 14.3. Alle prijzen en tarieven, zoals genoemd in Bijlage 2: , zijn exclusief omzetbelasting (btw).

- 14.4. Als een meetbedrijf of netbeheerder additionele kosten in rekening brengt aan MeterInsight voor het aanleveren van de meetdata, dan zullen deze doorberekend worden aan Afnemer.
- 14.5. Voor ondersteuning buiten kantooruren kan een toeslag in rekening gebracht worden op het standaard uurtarief van € 125. Na 18.00 tot 22.00 is dat 20% toeslag; na 22.00 tot 7.00 is dat 40% toeslag.
- 14.6. Onderhoud aan de software zoals gebruikt voor de dienstverlening is begrepen in de vergoeding.
- 14.7. MeterInsight is gerechtigd de hoogte van de overeengekomen prijzen en tarieven jaarlijks per 1 januari van het aankomende jaar aan te passen op basis van een indexatie van tarieven o.b.v. CBS-index dienstenprijzen groep 6202 betreffende "Computeradvisering".
- 14.8. Verhoging van prijzen en tarieven door MeterInsight boven de aanpassing genoemd in artikel 14.7, zal door middel van een schriftelijke kennisgeving van MeterInsight tijdig voorafgaand van de ingang van de verhoging aan Afnemer worden meegedeeld. Afnemer kan dan door middel van een schriftelijke mededeling aangeven of hij wel dan wel niet akkoord gaat met deze aanpassing. Bij geen negatieve schriftelijke mededeling door Afnemer binnen twee weken na kennisgeving door MeterInsight van de verhoging, wordt Afnemer geacht met de verhoging in te stemmen. Bij niet akkoord gaan door Afnemer, geldt het bepaalde in artikel 12.2 van deze overeenkomst voor Afnemer.
- 14.9. Als MeterInsight buiten de werkzaamheden uit hoofde van deze overeenkomst, werkzaamheden op verzoek van Afnemer verricht (maatwerk), zal MeterInsight deze werkzaamheden als meerwerk, gespecificeerd aan Afnemer in rekening brengen. Op de betaling van deze werkzaamheden gelden de voorwaarden zoals gesteld op de desbetreffende factuur en de algemene voorwaarden van MeterInsight.
- 14.10. Afnemer zal facturen binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur aan MeterInsight voldoen.
- 14.11. Als Afnemer van oordeel is dat een factuur niet correct is en om die reden het bedrag van de gehele factuur of een gedeelte daarvan niet betaalt, treden partijen in overleg over de betreffende factuur. MeterInsight is gerechtigd zijn eigen prestaties onder deze overeenkomst te onderbreken, totdat door Afnemer is voldaan aan de financiële verplichtingen.
- 14.12. Als Afnemer de verschuldigde factuurbedragen niet binnen de betalingstermijn heeft voldaan, met uitzondering van dat hij zich binnen 10 dagen heeft beroepen op inhoudelijke onjuistheid van de factuur of een lopende ingebrekestelling aan MeterInsight, zal Afnemer zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, in verzuim zijn. MeterInsight is, als Afnemer nalatig blijft het openstaande bedrag te voldoen, gerechtigd incassomaatregelen te nemen. De kosten hiervan zullen verhaald kunnen worden op Afnemer. Afnemer zal dan de wettelijke rente over het

openstaande bedrag verschuldigd zijn. Ook zal MeterInsight dan aanspraak maken op vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. MeterInsight is bevoegd om, bij blijvende nalatigheid van Afnemer tot betalen, de eigen prestaties in het kader van deze overeenkomst stop te zetten/onderbreken, tot aan het moment van volledige betaling door Afnemer (dit inclusief eventueel te maken kosten van MeterInsight voor incasso maatregelen).

Artikel 15 – Aansprakelijkheid

- 15.1. De partij die toerekenbaar tekortschiet richting de andere partij en/of onrechtmatig handelt richting de ander partij, is aansprakelijk voor vergoeding van de door die partij geleden en/of te lijden schade.
- 15.2. De aansprakelijkheid wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het totaal aan de vergoedingen (excl. btw) betaald over de voorafgaande 12 maanden, en in ieder geval tot het maximale bedrag dat de verzekeraar daadwerkelijk uitkeert aan de betreffende partij, waarbij een eventueel eigen risico buiten beschouwing blijft.
- 15.3. De aansprakelijkheid van partijen voor indirecte of gevolgschade is uitgesloten.
- 15.4. Partijen kunnen alleen aanspraak maken op vergoeding van hun schade als bedoeld onder lid 1 wanneer de benadeelde partij de tekortschietende of onrechtmatig handelende partij in gebreke stelt en deze laatste partij niet binnen de gestelde termijn is overgegaan tot nakoming c.q. opheffing van de onrechtmatige situatie. De verplichting tot ingebrekestelling vervalt indien nakoming of herstel blijvend onmogelijk is.
- 15.5. De aansprakelijkheidsbeperking van lid 2 van dit artikel vervalt wanneer:
 - A. De schade is veroorzaakt door schending van intellectuele eigendomsrechten;
 - B. De schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van de nalatige/onrechtmatig handelende partij;
 - C. De schade voortvloeit uit aanspraken van derden ten gevolge van dood of letsel.

Artikel 16 – Vrijwaringen

- 16.1. MeterInsight verplicht zich tot vrijwaring van Afnemer tegen aanspraken van derden uit hoofde van inbreuk op door die derden gepretendeerde intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de geleverde diensten, tenzij de inbreuk is ontstaan door toedoen van Afnemer.

- 16.2. Afnemer vrijwaart MeterInsight ter zake van alle aanspraken van derden met betrekking tot de verwerking van door Afnemer of ten behoeve van Afnemer ter beschikking gestelde gegevens, waaronder persoonsgegevens. Afnemer is verantwoordelijk voor de inhoud van de gegevens.

Artikel 17 – Overmacht

- 17.1. MeterInsight is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de overeenkomst indien zij daartoe blijvend of tijdelijk, geheel of gedeeltelijk verhinderd is als gevolg van overmacht.
- 17.2. Onder overmacht wordt verstaan alle oorzaken die de (verdere) nakoming, inclusief de ontoereikende nakoming, van de verplichtingen van MeterInsight uit de overeenkomst verhinderen, voorzien of niet voorzien, en die niet aan MeterInsight kunnen worden toegerekend.
- 17.3. Zolang de overmachtssituatie voortduurt zullen de verplichtingen van de andere partij zijn opgeschort. Deze opschorting zal echter niet gelden voor verplichtingen waarop de overmacht geen betrekking heeft en al voor het intreden van de overmachtssituatie zijn ontstaan.
- 17.4. Als een overmachtssituatie langer dan 3 maanden duurt, of zodra vaststaat dat de overmachtssituatie langer dan 3 maanden zal duren, is ieder der partijen gerechtigd om de overeenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen, tenzij de aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen al op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in geval van tussentijdse beëindiging naar verhouding verrekend.
- 17.5. Als een partij zich bedient van data communicatielijnen, bijvoorbeeld Microsoft Azure, is haar risico beperkt tot de garanties en aansprakelijkheden die de netwerkpartij van MeterInsight dienaangaande verstrekt en dekt, tenzij door aantoonbaar foutief handelen van een der partijen, de aansprakelijkheid bij de verantwoordelijke partij ligt.

Artikel 18 – Overdracht

Het is partijen niet toegestaan de rechten uit deze overeenkomst aan (een) derde(n) over te dragen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

Artikel 19 – Geheimhouding

- 19.1. Partijen leggen elkaar over en weer de verplichting op om te voorkomen dat vertrouwelijke informatie van een van de partijen ter kennis of in handen van derden komt. Eén en ander geldt niet als de openbaarmakende partij aantoont dat bepaalde informatie al publiekelijk bekend is of in zijn bezit was, anders dan door schending van deze geheimhoudingsverplichting.

- 19.2. Ieder der Partijen draagt er zorg voor dat zijn bij de werkzaamheden betrokken werknemers en/of derden contractueel tot geheimhouding met betrekking tot hetgeen in dit artikel is gesteld zullen zijn verplicht.

Artikel 20 – Overige bepalingen

- 20.1. Kennisgevingen die partijen op grond van deze overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats.
- 20.2. Eventuele mondelinge toezeggingen en afspraken hebben geen werking, tenzij deze schriftelijk door een partij zijn bevestigd.
- 20.3. Alle diensten van MeterInsight worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover MeterInsight in de overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat ook met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 20.4. Het door een partij niet uitoefenen van enig recht of het niet aanwenden van enig rechtsmiddel houdt geen afstand van dat recht of rechtsmiddel in.
- 20.5. Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na het eindigen of beëindigen van de overeenkomst voort te duren, blijven bestaan.
- 20.6. MeterInsight mag Afnemer alleen na expliciete toestemming noemen als klantreferentie op de [website](#) van MeterInsight en via (sociale) mediakanalen zoals LinkedIn. Als Afnemer ondanks toestemming toch bezwaar heeft tegen gebruik zoals hiervoor omschreven, dan zal MeterInsight deze referentie verwijderen.

Artikel 21 – Gevolgen van nietigheid of vernietigbaarheid

Als een deel van de overeenkomst nietig of vernietigbaar is, dan tast dit de overige bepalingen in de overeenkomst niet aan. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat partijen bij het sluiten van de overeenkomst op dat punt voor ogen hadden.

Artikel 22 – Algemene voorwaarden

Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van MeterInsight van toepassing, die te vinden zijn in de footer van de [website](#) van MeterInsight.

Artikel 23 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 23.1. Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

23.2. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND:

Norbert Huurnink
Eigenaar
MeterInsight

Datum

Datum

Bijlage 1: Verwerkersovereenkomst

DE ONDERGETEKENDEN NEMEN HET VOLGENDE IN OVERWEGING:

- A. In het kader van deze overeenkomst de aanduidingen 'Betrokkene', 'Persoonsgegevens', 'Verwerker' en 'Verwerkings-verantwoordelijke' gebruikt worden, overeenkomstig de betekenis die daaraan in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) wordt gegeven. Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke worden hierna gezamenlijk ook wel partijen genoemd;
- B. Verwerkingsverantwoordelijke heeft persoonsgegevens tot zijn beschikking;
- C. Verwerkingsverantwoordelijke een overeenkomst is aangegaan met Verwerker tot het aan Verwerkingsverantwoordelijke beschikbaar stellen van een licentie op het gebruik van het softwareplatform MeterInsight Energiemanagement, die geleverd wordt via een software-as-a-service Cloud platform;
- D. Tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker is daartoe een overeenkomst genaamd Service- en licentieovereenkomst afgesloten, waar deze verwerkersovereenkomst na aangaan hiervan onlosmakelijk onderdeel van uitmaakt;
- E. In het kader van deze overeenkomst Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker hun verplichtingen ten aanzien van het verwerken van gegevens in deze verwerkersovereenkomst wensen vast te leggen;
- F. Naast persoonsgegevens zullen ook bedrijfsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke en diens klanten/leveranciers worden opgeslagen en verwerkt bij Verwerker;
- G. Bij de verwerking van gegevens door Verwerker is haar privacy beleid zoals vastgelegd in de privacyverklaring van Verwerker van toepassing en maken de systemen en sub verwerkers waar gegevens mee worden opgeslagen en gedeeld door Verwerker onlosmakelijk onderdeel uit van deze verwerkersovereenkomst;
- H. De volgende persoonsgegevens van gebruikers van het softwareplatform MeterInsight Energiemanagement en klanten van deze gebruikers, (kunnen) worden opgeslagen en verwerkt door Verwerkingsverantwoordelijke en kunnen daarbij door Verwerker worden ingezien en/of verwerkt al dan niet via systeem toegang en data-overdracht:

- Meetdata van slimme en analoge meters, waaronder adresgegevens van gebouwen (straat, huisnummer, postcode, plaats);
- Voornaam, achternaam, e-mailadres, bedrijfsnaam.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

Artikel 1 – Rol Verwerkingsverantwoordelijke-Verwerker

- 1.1. Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker de gelegenheid verwerkingshandelingen met betrekking tot persoonsgegevens uit te voeren die het gevolg zijn van het ter beschikking stellen en in licentie geven van de door Verwerker aangeboden dienst, te weten MeterInsight Energiemanagement.
- 1.2. Verwerkingsverantwoordelijke draagt er zorg voor dat alleen die gegevens die daadwerkelijk van belang zijn voor de uitvoering van en een gevolg zijn van het gebruik van de met Verwerker overeengekomen dienst aan Verwerker zullen worden verstrekt.
- 1.3. Verwerker zal de persoonsgegevens uitsluitend gebruiken ten behoeve van de monitoring van verbruik en zal deze persoonsgegevens niet gebruiken voor andere doeleinden dan deze.
- 1.4. Medewerkers van Verwerker, dan wel door hem in het kader van de opdracht ingeschakelde derden, hebben slechts toegang tot de persoonsgegevens voor zover relevant voor de door hen uit te voeren werkzaamheden en voeren alleen in dit licht handelingen op de persoonsgegevens uit.
- 1.5. Verwerker neemt geen eigen beslissingen over:
 - A. Het gebruik van de aan de Verwerker verstrekte gegevens;
 - B. De verstrekking aan derden, en
 - C. De duur van de opslag van gegevens die aan de Verwerker door de Verwerkingsverantwoordelijke ter verwerking beschikbaar gesteld worden.

Artikel 2 – Verwerking van gegevens

- 2.1. Verwerker heeft geen zelfstandige zeggenschap over de gegevens en zal de gegevens uitsluitend verwerken voor de doelen die opgenomen zijn in deze overeenkomst en volgens de bepalingen in de Service- en licentieovereenkomst.

- 2.2. Verwerker zal geen andere kopieën van de gegevens maken dan strikt noodzakelijk is voor de doelen die opgenomen zijn in deze overeenkomst.
- 2.3. Verwerker zal geen productiegegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke gebruiken voor testdoeleinden tenzij Verwerker hiervoor vooraf schriftelijk toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke heeft gekregen.
- 2.4. De verwerking van gegevens geschiedt binnen de Europese Unie en door juridische entiteiten die exclusief onder Europees recht vallen.
- 2.5. Het adres waar de verwerking plaatsvindt is: Reykjavikstraat 1, 3543 KH Utrecht.
- 2.6. Bij een verzoek van een Betrokkene tot uitoefening van zijn rechten (opvragen, verbeteren, aanvullen, wijzigen, verwijderen of afschermen dan wel overdragen van gegevens) aan Verwerkingsverantwoordelijke, zal als daarom wordt verzocht door Verwerker volledige en directe medewerking verleend worden.

Artikel 3 – Inschakelen derden

- 3.1. Verwerker is slechts gerechtigd de uitvoering van werkzaamheden, waarbij mogelijk toegang tot verwerkte persoonsgegevens aan de orde kan zijn, geheel of ten dele uit te besteden aan derden na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke.
- 3.2. Verwerkingsverantwoordelijke kan aan de in artikel 3.1 genoemde schriftelijke toestemming voorwaarden verbinden op het gebied van geheimhouding en ter naleving van de verplichtingen uit deze verwerkersovereenkomst.
- 3.3. Verwerker blijft in de hiervoor genoemde gevallen te allen tijde aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen uit deze verwerkersovereenkomst.

Artikel 4 – Beveiliging

- 4.1. Verwerker zal zorgdragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige kennisname of verwerking van deze gegevens. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. Van Verwerkingsverantwoordelijke worden dezelfde maatregelen verwacht als geldend voor Verwerker en voor zo ver in deze bepaling is opgenomen.
- 4.2. Verwerker heeft daarbij in ieder geval de volgende maatregelen getroffen:

- A. Encryptie (versleuteling) van minimaal de bijzondere persoonsgegevens in digitale bestanden;
 - B. Gebruik maken van 2 factor authenticatie bij toegang tot de gegevens;
 - C. Gebruik maken van een sterk wachtwoord (12 tekens met minstens, 1 leesteken, 1 hoofdletter, 1 cijfer en anders dan andere wachtwoorden);
 - D. Wachtwoorden opslaan in de browser is niet toegestaan;
 - E. Gebruik maken van een wachtwoordtool is toegestaan, mits deze als veilig aan te merken is.
 - F. Bij systeemtoegang is kopiëren naar eigen schijf/Cloud/apparaten/et cetera niet toegestaan;
 - G. Beveiliging van (netwerk)verbindingen via Secure Socket Layer (SSL) of gelijkwaardige technologie;
 - H. Een inbraak werende kluis of andere vergelijkbare voorziening voor het bewaren van analoge bestanden met persoonsgegevens.
- 4.3. Alle gebeurtenissen die van invloed kunnen zijn op de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van de verwerkte gegevens ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke, waaronder enige inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals omschreven in de AVG, die gevolgen of mogelijke gevolgen hebben voor Betrokkene(n) dienen binnen 24 uur na ontdekking van het incident aan de Verwerkingsverantwoordelijke te worden gemeld. Verwerker zal waar nodig ook meewerken aan het adequaat informeren van Betrokkene(n), maar de regie hiervoor ligt bij Verwerkingsverantwoordelijke.
- 4.4. Gegevens die niet langer noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst dienen onmiddellijk door Verwerker verwijderd te worden op een dusdanige manier dat deze niet meer reproduceerbaar zijn, met uitzondering van de gegevens die nodig zijn om te voldoen aan de wettelijke eisen t.b.v. wettelijke verplichtingen (bijvoorbeeld fiscaliteit).
- 4.5. Na einde van de overeenkomst met Verwerker, dienen alle data met betrekking tot de opdracht en daarvoor of daardoor verkregen overgedragen te worden aan Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 5 – Geheimhoudingsplicht

- 5.1. Verwerker verplicht de personen die in zijn dienst zijn dan wel (derden die) werkzaamheden voor hem verrichten tot geheimhouding met betrekking tot alle gegevens waarvan zij met betrekking tot de uitvoering van deze overeenkomst kennis kunnen nemen. Van

Verwerkingsverantwoordelijke worden dezelfde maatregelen verwacht ter zake geheimhouding als geldend voor Verwerker en voor zo ver in deze bepaling is opgenomen.

- 5.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke terstond op de hoogte stellen van ieder verzoek tot kennismaking, verstrekking of andere vorm van mededeling van de gegevens in strijd met de geheimhoudingsplicht.

Artikel 6 – Inzicht in verwerking van gegevens

- 6.1. Verwerker is verplicht om op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke een inspectie of audit in de organisatie van Verwerker uit te (laten) voeren, om te bepalen of het verwerken van de Persoonsgegevens aan de wet en de afspraken uit deze Verwerkersovereenkomst en de Service- en licentieovereenkomst voldoet. Hierbij zal Verwerker medewerking verlenen, waaronder het toegang verlenen tot gebouwen en databases en het ter beschikking stellen van alle relevante informatie. Van Verwerkingsverantwoordelijke wordt dezelfde medewerking inzake een inspectie of audit verwacht als geldend voor Verwerker en voor zo ver in deze bepaling is opgenomen, indien Verwerker daarom zou verzoeken.
- 6.2. De kosten voor de uitvoering van deze audit zullen voor rekening van Verwerker komen, wanneer blijkt dat Verwerker zich niet aan de verplichtingen in deze Verwerkersovereenkomst houdt. In geval het gaat om een audit bij Verwerkingsverantwoordelijke zullen de kosten voor de uitvoering van deze audit voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke komen, wanneer blijkt dat Verwerkingsverantwoordelijke zich niet aan de verplichtingen in deze Verwerkersovereenkomst houdt.
- 6.3. Wanneer tijdens een inspectie of audit wordt vastgesteld dat Verwerker niet aan het bepaalde in deze verwerkersovereenkomst voldoet, zal Verwerker alle redelijkerwijs noodzakelijke maatregelen nemen om te zorgen dat zij hieraan alsnog voldoet. Van Verwerkingsverantwoordelijke wordt, indien tijdens een inspectie of audit wordt vastgesteld dat Verwerkingsverantwoordelijke niet aan het bepaalde in deze verwerkersovereenkomst voldoet, op haar beurt verwacht, dat zij alle redelijkerwijs noodzakelijke maatregelen zal nemen om te zorgen dat zij hieraan alsnog voldoet.
- 6.4. Wanneer een van partijen al dan niet na een inspectie of audit vindt dat een wijziging in de te nemen beveiligingsmaatregelen noodzakelijk is, treden partijen in overleg over de wijziging daarvan. De kosten voor het wijzigen van de beveiligingsmaatregelen komen voor de rekening van degene die de kosten maakt.
- 6.5. Deze bepaling laat de overige rechten van de Verwerkingsverantwoordelijke, waaronder die op schadevergoeding, onverlet.

Artikel 7 – Vrijwaring

Verwerker vrijwaart Verwerkingsverantwoordelijke voor alle aanspraken van derden, daaronder begrepen Betrokkene(n), die tegen Verwerkingsverantwoordelijke mochten worden ingesteld wegens een aan Verwerker of een door haar ingeschakelde sub-verwerker(s) toe te rekenen schending van de AVG of andere toepasselijke wet- en regelgeving over de verwerking van persoonsgegevens.

Artikel 8 – Maatregelen en boetes toezichthouder

Indien de toezichthouder (Autoriteit Persoonsgegevens) in het kader van haar taak als handhaver een maatregel of boete oplegt aan Verwerkingsverantwoordelijke en indien de oorzaak voor het opleggen van de maatregel of boete te wijten is aan het niet nakomen van de in deze verwerkersovereenkomst gemaakte afspraken door Verwerker, kan Verwerkingsverantwoordelijke alle kosten voor deze maatregel of boete verhalen op de Verwerker. Ook heeft de Verwerkingsverantwoordelijke het recht om de overeenkomst waar deze verwerkersovereenkomst onderdeel van uitmaakt in bovengenoemde situatie met onmiddellijke ingang te ontbinden zonder dat de Verwerker aanspraak kan maken op enige vorm van schadevergoeding.

Artikel 9 – Wijzigen overeenkomst

- 9.1. Als zich wijzigingen in de verwerking van persoonsgegevens voordoen of veranderingen van de betrouwbaarheidseisen daar aanleiding toe geeft, gaan partijen in gesprek over de aanpassing van deze Verwerkersovereenkomst.
- 9.2. Wijziging van deze overeenkomst kan slechts schriftelijk plaatsvinden via een door beide partijen geaccordeerd voorstel.

Artikel 10 – Slotbepalingen

- 10.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 10.2. De looptijd van deze verwerkersovereenkomst is gelijk aan die van de service en licentieovereenkomst met MeterInsight, waar deze verwerkersovereenkomst onderdeel van uitmaakt. Eindigt die Service en licentieovereenkomst dan eindigt ook deze Verwerkersovereenkomst.
- 10.3. Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking na ondertekening door beide partijen.
- 10.4. Zodra de onderhavige overeenkomst eindigt, geeft Verwerker al verwerkte gegevens per ommegaande – en zonder dat Verwerkingsverantwoordelijke hierom hoeft te vragen – aan Verwerkingsverantwoordelijke.

- 10.5. Bij geschillen die voortkomen uit deze overeenkomst, zullen partijen proberen deze in eerste instantie op te lossen in onderling overleg.
- 10.6. Blijkt het onmogelijk een geschil op te lossen via onderling overleg, dan zal het geschil worden beslecht door de bevoegde rechter, voor de vestigingsplaats van Verwerker.

Bijlage 2: Tarievenblad 2026

Producten en tarieven (per meter per maand)

Product	Analoog	Kleinverbruik	Grootverbruik	Inactief
Energiemanagement t/m 2.000 slimme meters	€ 0,52	€ 3,12	€ 3,12	€ 0,26
Energiemanagement >2.000 slimme meters	€ 0,52	€ 2,08	€ 2,08	€ 0,26
Energie Datahub (API) (géén staffel) *	€ 0,52	€ 1,04	€ 2,60	€ 0,26

* Energie Datahub (API) is inbegrepen bij Energiemanagement (geen extra kosten).

Definities en rekenregels

- Meters zonder meetdata worden niet in rekening gebracht.
- Kleinverbruik zijn alle slimme meters via EDSN. Grootverbruik zijn alle overige slimme meters (incl. tussenmeters en dataloggers).
- BPM-meter telt als extra meter naast de hoofdaansluiting. ODN-meter telt alleen mee als er geen LDN-meter is.
- Staffelkorting (>2.000 slimme meters) geldt alleen voor actieve slimme meters (dus niet voor analoge of inactieve meters).
- Geen maandfacturen bij minder dan 11 slimme meters, deze worden beschouwd als gratis demo/introductie.
- Indexering: bedragen worden jaarlijks aangepast volgens CBS-index dienstenprijzen, groep 6202 ("Computeradvisering").

Additionele kosten meetbedrijf (per meter per maand) *

- Anexo: € 20,24
- TUMS: € 12,50

* Tarieven 2025. Deze kosten worden door het meetbedrijf rechtstreeks aan de eindklant gefactureerd (niet via MeterInsight).

Overige informatie

- Alle bedragen zijn exclusief btw.
- Versie 1.00, laatst gewijzigd op 1 december 2025.