

Bijlage 1

Algemene voorwaarden en bepalingen Service en Support Overeenkomst

1. Definities en omschrijvingen

- 1.1. Technische Dienst: een door de leverancier aangewezen bedrijf dat zorgdraagt voor de uit deze overeenkomst voortvloeiende service werkzaamheden voor correctief en preventief onderhoud.
- 1.2. Voorrijkosten: kosten ten behoeve van transport tijdens normale werktijden van de technische dienst naar opdrachtgever, ongeacht het aantal malen dat dit dient plaats te vinden. Hieronder vallen tevens eventuele transportkosten van materiaal en/of vervangende apparatuur van en naar opdrachtgever.
- 1.3. Arbeidskosten: kosten voor arbeid met betrekking tot het binnen normale werktijden verhelpen van storingen, ongeacht hun omvang.
- 1.4. Materiaalkosten: kosten voor materialen ten behoeve van het opheffen van storingen, ongeacht de hoeveelheid of de waarde daarvan. Het betreft hier materialen, welke niet gekenmerkt worden als ge- of verbruiksmaterialen.
- 1.5. Kosten voor vervangende apparatuur: kosten voor apparatuur die door de technische dienst tijdelijk wordt ingezet indien een storing niet kan worden opgeheven binnen de daarvoor overeengekomen tijd, ongeacht de reden daarvan. De vervangende apparatuur is vergelijkbaar met de apparatuur van de opdrachtgever.
- 1.6. Responsetijd: de gegarandeerde tijd waarbinnen door een technicus, nadat de leverancier een storingsmelding van opdrachtgever ontvangen heeft, wordt aangevangen met de werkzaamheden.
- 1.7. Werktijden: onder normale werktijden wordt verstaan maandag t/m vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur. Algemene feestdagen uitgezonderd, tenzij en voor zover hiervan vooraf schriftelijk is afgeweken.

2. Werkingsfeer

- 2.1. Deze voorwaarden vinden toepassing op alle tussen partijen geldende rechtsbetrekkingen ter zake van serviceverlening en supportverlening en werken als aanvulling op en hangen onlosmakelijk samen met de aan het betreffende service- en/of support contract gehangen Algemene Voorwaarden van de leverancier. Indien in dit verband bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de onderhavige service en support voorwaarden van elkaar afwijken, prevaleren de laatste.
- 2.2. In geval van serviceverlening, verbindt de leverancier zich jegens opdrachtgever gedurende de overeengekomen periode zorg te dragen voor het verrichten van servicewerkzaamheden aan de in artikel 1.1 van deze service en support overeenkomst vermelde apparatuur. In geval van supportverlening, verbindt de leverancier zich jegens opdrachtgever gedurende de overeengekomen periode tot het verlenen van support op de in artikel 1.2 vermelde programmatuur.
- 2.3. De technische dienst is gerechtigd zich, bij de uitvoering van haar serviceverplichting(en) en/of support verplichting(en) jegens opdrachtgever, van door haar ter zake kundig geachte derden te bedienen.
- 2.4. Wijzigingen, doorhalingen en/of toevoegingen in service- en/of supportovereenkomsten hebben slechts werking, indien dit door partijen schriftelijk is overeengekomen.
- 2.5. De rechten welke opdrachtgever aan een service en supportovereenkomst ontleent, hebben slechts gelding tussen partijen en zijn derhalve niet overdraagbaar aan derden.

3. In werking treden en looptijd van een overeenkomst

- 3.1. De overeenkomst treedt in werking op de in hoofdstuk 1 vermelde ingangsdatum en wordt steeds aangegaan voor de duur van minimaal 1 jaar, tenzij anders is vermeld in hoofdstuk 1.
- 3.2. De looptijd van een service en support overeenkomst wordt steeds stilzwijgend met een jaar verlengd, tenzij één der partijen deze uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de (verlengde) looptijd van het contract schriftelijk opzegt danwel voor een andere periode verlengt.
- 3.3. De leverancier behoudt zich het recht voor, apparatuur die op de ingangsdatum van de betreffende serviceovereenkomst reeds bij opdrachtgever in gebruik is, aan een inspectie te onderwerpen. De betreffende serviceovereenkomst treedt in dat geval eerst op de datum van acceptatie door de technische dienst in werking.

4. Voorwaarden voor acceptatie

- 4.1. Opdrachtgever dient over de volledige en vrije eigendom van de apparatuur te beschikken, dan wel schriftelijke toestemming van de eigenaar te hebben tot het aangaan en nakomen van deze serviceovereenkomst.
- 4.2. De onder deze serviceovereenkomst vallende apparatuur dient compleet te zijn; eventuele door of vanwege opdrachtgever daaraan aangebrachte wijzigingen dienen voorafgaand aan de inspectie door opdrachtgever aan de leverancier te zijn gemeld. Dit geldt evenzeer ten aanzien van onder de supportovereenkomst vallende programmatuur, op zich en in samenhang met de apparatuur waar deze op werkt.
- 4.3. De apparatuur dient te functioneren in een ruimte, die door de fabrikant goedgekeurde faciliteiten/eigenschappen bevat, alsmede aan de eventuele aanvullingen daarop, welke door de leverancier schriftelijk zijn afgegeven.
- 4.4. De technische dienst is gerechtigd ten aanzien van apparatuur en/of programmatuur, die niet aan de door haar gestelde eisen voldoet, voor rekening en risico van opdrachtgever, noodzakelijk gemaakte werkzaamheden te (laten) verrichten, teneinde deze weer in de door de leverancier gewenste conditie te brengen. Zulks eerst na overleg met de opdrachtgever.
- 4.5. Op al onze aanbiedingen en overeenkomsten zijn de ICT Office voorwaarden van toepassing, welke zijn gedeponereerd ter Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840. Een exemplaar zenden wij desgewenst kosteloos toe.

5. Service

- 5.1. Servicewerkzaamheden bestaan uit het verrichten van correctief en/of preventief onderhoud, waarbij correctief onderhoud opheffing van door opdrachtgever aangemelde storingen omvat, met inbegrip van uitvoering van noodzakelijke reparaties en vervanging van onderdelen. Preventief onderhoud houdt inspectie, afstelling en inwendige reiniging van de apparatuur in, voor zover de technische dienst dit noodzakelijk acht ter voorkoming van storing(en). De technische dienst behoudt zich het recht voor preventief onderhoud gelijktijdig met of na correctief onderhoud uit te voeren.
- 5.2. De technische dienst is niet gehouden servicewerkzaamheden te verrichten indien dat bezwaarlijk is geworden vanwege door of namens opdrachtgever gedurende de looptijd van de betreffende service en support overeenkomst uitgevoerde herstellingen en/of veranderingen in de apparatuur en/of configuratie, welke niet door of namens de technische dienst zijn uitgevoerd of door gebruik van andere apparaten dan wel onderdelen daarvan.
- 5.3. Tenzij vooraf schriftelijk anders is overgekomen, worden werkzaamheden enkel binnen de normale werktijden uitgevoerd.
- 5.4. De technische dienst verkrijgt de in het kader van de serviceverlening vervangen onderdelen in eigendom; de door haar geplaatste vervangende onderdelen maken vanaf dat moment deel uit van de apparatuur.

- 5.5. Indien de leverancier in het kader van serviceverlening een klacht van opdrachtgever daaromtrent gegrond acht, is de leverancier niet gehouden tot enige andere of verdergaande verplichting dan het zo spoedig mogelijk opnieuw c.q. alsnog herstellen van de apparatuur, dan wel vervanging van het eventueel geleverde.

6. Voorzieningen en toegang

- 6.1. Servicewerkzaamheden zullen 'afhankelijk van de toepasselijke contractvorm' in beginsel op de servicelocatie worden verricht. Opdrachtgever is gehouden daartoe alle door de technische dienst noodzakelijk geachte faciliteiten ter beschikking te stellen en door de technische dienst aangewezen personeel of derden voor het verrichten van servicewerkzaamheden op de plek waar de apparatuur in kwestie staat steeds een vrije, onbelemmerde en veilige toegang te verschaffen.
- 6.2. De leverancier is gerechtigd zich van haar serviceverplichting(en) ontheven te achten, indien en voor zolang niet aan de gestelde voorwaarden van lid 1 van dit artikel is voldaan.
- 6.3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat tijdens het verrichten van servicewerkzaamheden door de technische dienst, steeds één van zijn daartoe aangewezen personeelsleden bereikbaar is. Buiten de normale werktijden dient steeds één van door opdrachtgever aangewezen personeelsleden aanwezig te zijn.
- 6.4. Onverminderd het bepaalde in artikel 10.5 van deze voorwaarden, is opdrachtgever gehouden de technische dienst 'indien en voor zover deze laatste dit noodzakelijk acht' in de gelegenheid te stellen binnen de overeengekomen servicetijden aangevallen servicewerkzaamheden buiten die uren voort te zetten.

7. Support

- 7.1. Onder support in deze overeenkomst wordt verstaan:
- Het geven van telefonische ondersteuning op het gebied van functionele en technische vragen met betrekking tot het programmapakket.
 - Het aandragen van (tijdelijke) oplossingen voor het opheffen van storingen.
 - Door de leverancier verzamelen en beoordelen van programma fouten, patches en annonceringen. Relevante informatie hierover communiceren aan de opdrachtgever.
- 7.2. Support heeft betrekking op de releases van de programmatuur, als vermeld in artikel 1.2 van deze service en supportovereenkomst. Opdrachtgever is verplicht de leverancier onverwijld te informeren omtrent eventuele wisseling van releases.
- 7.3. Telefonische ondersteuning wordt naar beste weten en kunnen van de leverancier verleend tijdens normale werkuren. Deze ondersteuning beoogt de opdrachtgever te assisteren bij het operationele gebruik van het door de leverancier geïnstalleerde pakket en wordt verleend door deskundigen, die bekwaam en geschikt zijn om hun kennis aan anderen over te dragen. Supportmeldingen worden zo spoedig mogelijk na aanmelding in behandeling genomen.
- 7.4. Telefonische ondersteuning wordt verleend aan technisch gekwalificeerde werknemers van de opdrachtgever, die betrokken zijn geweest bij de implementatie van het pakket, danwel nu werkzaam zijn met het pakket en/of een opleiding met betrekking tot het pakket hebben genoten.
- 7.5. Indien het noodzakelijk wordt geacht kan in overleg met de opdrachtgever, de leverancier ter plaatse op het systeem van de opdrachtgever ondersteuning of service verrichten. Deze werkzaamheden zullen op basis van nacalculatie aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. Hiervoor worden de op dat moment geldende tarieven gehanteerd.
- 7.6. Gevolgen van de aangedragen oplossingen voor andere omgevingen dan genoemd in hoofdstuk 1 vallen niet onder deze overeenkomst.

- 7.7. Gedurende de looptijd van deze overeenkomst is het zonder schriftelijke toestemming van de leverancier, voor zowel de opdrachtgever evenals voor derden niet toegestaan veranderingen aan de omgeving van de programmapakketten aan te brengen.
- 7.8. Het maken van een backup en het veiligstellen van noodzakelijke software voor de omgeving valt onder de verantwoording van de opdrachtgever.

8. Servicemeldingen en responsetijd

- 8.1. Wanneer de leverancier een servicemelding ontvangt gedurende de normale werktijden, is de leverancier gehouden binnen de overeengekomen contractvorm bepaalde responsetijd technische assistentie te verlenen, met inachtneming van het in artikel 5.3 en 7.3 van deze voorwaarden bepaalde.
- 8.2. De leverancier zal niet in verzuim zijn indien de responsetijd wordt overschreden, noch aansprakelijk zijn voor schade uit enige vertraging voortvloeiend, indien deze haar oorzaak vindt in omstandigheden buiten de leverancier gelegen.
- 8.3. De technische dienst is niet gehouden (tijdig) service of on-site support te verlenen, indien en voor zolang de locatie van de apparatuur of programmatuur niet per auto bereikbaar is. De technische dienst is alsdan gerechtigd haar verplichting op te schorten, terwijl zij zich tevens op overmacht zal kunnen beroepen in geval van onmogelijkheid de locatie (tijdig) te bereiken door verkeersproblemen, daaronder begrepen oponthoud op de autowegen of veerdiensten, door weersomstandigheden of door regels van overheidswege. De responsetijd wordt in geval van een verhindering als in dit lid bedoeld, gerekend vanaf het moment dat de belemmering zal zijn opgeheven.
- 8.4. Opdrachtgever is gehouden storingen tijdens kantooruren onverwijld aan de leverancier te melden.

9. Vervangende apparatuur

- 9.1. Dit artikel is slechts toepasselijk op overeenkomsten waarin een contractvorm inclusief vervangende apparatuur van kracht is.
- 9.2. Door de technische dienst bij opdrachtgever geplaatste vervangende apparatuur, welke tijdelijk wordt ingezet indien een storing niet kan worden opgeheven binnen de daarvoor overeengekomen tijd, ongeacht de reden daarvan, gaat nimmer in eigendom over aan opdrachtgever, tenzij vooraf, dan wel achteraf, schriftelijk anders is/wordt overeengekomen.
- 9.3. Het is opdrachtgever niet toegestaan, de in dit artikel bedoelde vervangende apparatuur op enigerlei wijze te bezwaren, in de macht van een derde te (doen) brengen, of te vervreemden.
- 9.4. Opdrachtgever is gehouden al het mogelijke in het werk te stellen om de in dit artikel bedoelde vervangende apparatuur in dezelfde staat te houden, als waarin deze door de leverancier is aangeleverd c.q. geplaatst.
- 9.5. Opdrachtgever dient in dat verband alle redelijke voorschriften en aanwijzingen van de leverancier of de technische dienst, stipt op te volgen c.q. uit te voeren.
- 9.6. Het is opdrachtgever of een niet door de leverancier geautoriseerde derde niet toegestaan de vervangende apparatuur, zonder toestemming van de leverancier, te verplaatsen of veranderingen daaraan aan te brengen.
- 9.7. Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade aan de vervangende apparatuur, welke is ontstaan door het niet voldoen aan het gestelde in lid 3 en 4 van dit artikel. Hieronder valt schade als gevolg van handelen in strijd met de gebruiksvoorschriften - gebruik van defecte, ongeschikte of inferieure accessoires en/of verbruiksmaterialen daaronder begrepen -, excessief gebruik van de apparatuur 'tenzij schriftelijk anders is overeengekomen', nalatigheid, opzet of onachtzaamheid van opdrachtgever, haar medewerkers of derden waarvan ze zich bedient, alsmede buiten de apparatuur zelf gelegen oorzaken, als bijvoorbeeld braak, statische ontlading, blikseminslag en waterschade.

- 9.8. Op voet van het gestelde in het vorige lid van dit artikel is opdrachtgever tevens aansprakelijk voor schade die zichzelf, haar medewerkers of derden daardoor lijden. Inbreuken op in Nederland geldende rechten van intellectuele eigendom daaronder begrepen.

10. Prijzen en tarieven

- 10.1. Onverminderd het overige in dit artikel bepaalde, wordt het op de service- en/of support verplichtingen toepasselijke tarief vooraf voor de gehele duur van het service en/of support overeenkomst vastgesteld en is per contractjaar bij vooruitbetaling netto verschuldigd.
- 10.2. Na de eerste factuurtermijn kunnen voor de volgende termijnen de contractbedragen worden gewijzigd met een percentage gelijk aan het relevante indexcijfer van het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- 10.3. Indien opdrachtgever zich niet met de in het vorige lid van dit artikel bedoelde wijziging kan verenigen, is hij gerechtigd de betreffende service en supportovereenkomst 'met inachtneming van het in artikel 3.2 van deze voorwaarden bepaalde' per vervaldatum te beëindigen.
- 10.4. Indien voor, tijdens of na door de technische dienst te verrichten of reeds verrichte herstelwerkzaamheden blijkt, dat deze niet onder haar verplichtingen uit een serviceovereenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden en eventueel hierbij gebruikte materialen aan opdrachtgever in rekening worden gebracht tegen de op dat moment geldende tarieven. Het hier bepaalde is van overeenkomstige toepassing op support overeenkomsten.
- 10.5. Indien bij een storing de servicewerkzaamheden aanvangen buiten de normale werktijden, of indien deze niet binnen (redelijke tijd na) de normale werktijden afgerond zullen zijn, worden de kosten van overwerk aan opdrachtgever, inclusief op deze herstelling betrekking hebbende noodzakelijke reis-, verblijf- en/of hotelkosten, in rekening worden gebracht, indien een en ander op verzoek van opdrachtgever geschiedt of deze hieraan zijn goedkeuring hecht. Deze kosten worden apart aan opdrachtgever berekend tegen de op dat moment geldende tarieven.
- 10.6. Niet in de prijs zijn inbegrepen:
- A. ge- en verbruiksmaterialen zoals invoerrollen, doorvoerrollen, doorvoermechanieken, lampen, batterijen, glasplaten, printkoppen, printlinten, etc. welke in verband met de door de technische dienst te verrichten werkzaamheden aan opdrachtgever worden geleverd;
 - B. servicewerkzaamheden welke door de technische dienst verricht dienen te worden of kosten die ontstaan als gevolg van strijdigheid met de gebruiksvorschriften - gebruik van defecte, ongeschikte of inferieure accessoires en/of verbruiksmaterialen daaronder begrepen -, excessief gebruik van de apparatuur, nalatigheid, opzet of onachtzaamheid van opdrachtgever of derden waarvan deze zich bedient;
 - C. kosten in verband met het door opdrachtgever niet tijdig voldoen aan de, ingevolge een service en supportovereenkomst op hem rustende verplichtingen;
 - D. kosten verband houdende met verplaatsing, verhuizing, herinstallatie en het aanbrengen van veranderingen, dan wel het opheffen van storingen ten gevolge van deze werkzaamheden, verricht door opdrachtgever of niet door de leverancier geautoriseerde derden;
 - E. buiten de overeenkomst vallende werkzaamheden, zoals het op verzoek van opdrachtgever modificeren van apparatuur;
 - F. werkzaamheden, te verrichten wegens voor rekening van opdrachtgever komende en buiten de apparatuur zelf gelegen oorzaken, als bijvoorbeeld braak, statische ontlading, bliksem-inslag en waterschade;
 - G. transportkosten van technici en gereedschappen en/of apparatuur welke de leverancier moet maken, teneinde de bedongen service te kunnen verlenen op apparatuur, welke zich niet op het vaste land van de Nederland bevindt. Zeeuws Vlaanderen en de Waddeneilanden worden niet onder het vasteland van Nederland begrepen.