

1 SLA voorwaarden AV & ICT oplossingen

Versie 221116

Op alle aanbiedingen gelden de algemene voorwaarden van BIS Bedrijfs Informatie Systemen B.V., met handelsnaam BIS|Econocom (hierna "Aanbieder"), die zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Rotterdam en bekend zijn onder dossiernummer 24171529. De onderstaande voorwaarden zijn, aanvullend, specifiek van toepassing op de Service Level Agreements. Als het bepaalde in deze bijzondere voorwaarden afwijkt van het bepaalde in de algemene voorwaarden van BIS Bedrijfs Informatie Systemen BV prevaleert het bepaalde in deze bijzondere voorwaarden.

Art. 1. Algemeen

- 1.1 Op deze overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden van BIS Bedrijfs Informatie Systemen BV, met handelsnaam BIS|Econocom, (hierna: Aanbieder) van toepassing. Deze worden u op uw verzoek toegestuurd.
- 1.2 Deze overeenkomst is uitsluitend van toepassing op die apparatuur, configuratie, software of diensten (hierna te noemen AV & ICT oplossingen) waar vooraf schriftelijk overeenstemming over is bereikt, en waar uitdrukkelijk naar wordt verwezen in het SLA contractdocument.
- 1.3 Deze overeenkomst is niet overdraagbaar, tenzij Aanbieder hiermee schriftelijk heeft ingestemd.
- 1.4 Remote werkzaamheden voortvloeiende uit deze overeenkomst vinden plaats binnen de standaard service windows van Aanbieder; te weten op maandag t/m vrijdag van 7.30 uur tot 18.00 uur), en onsite werkzaamheden op maandag t/m vrijdag van 7.30 uur tot 16.00 uur.
- 1.5 Door afname van de juiste modules binnen het SLA programma kan Opdrachtgever de onder art. 1.4 genoemde service windows uitbreiden naar de avonduren en/of het weekend. Indien Opdrachtgever daar niet voor kiest, zal – wanneer afgeweken wordt van de in art. 1.4 gestelde service windows - per interventie en afhankelijk van dag en tijdstip, een toeslag in rekening worden gebracht; na wederzijds akkoord.
- 1.6 Aanbieder is gerechtigd derden in te schakelen bij de uitvoering van de werkzaamheden.
- 1.7 Indien tijdens de contracttermijn, zonder schriftelijke toestemming of opdracht van Aanbieder, door derden werkzaamheden verricht worden - van welke aard dan ook - aan de geleverde AV & ICT oplossing (ook voor wat betreft montage en demontage), vervalt het recht op uitvoering van de in deze overeenkomst vermelde prestaties, terwijl de verplichting tot betaling van de volledige contracttermijn onverminderd gehandhaafd blijft.
- 1.8 Indien Opdrachtgever de AV & ICT oplossing substantieel laat wijzigen, zal het contract overeenkomstig worden aangepast.
- 1.9 Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Art. 2. Duur van de overeenkomst

- 2.1 Tenzij anders vermeld, gaat deze overeenkomst in op de datum van ingebruikname van de AV & ICT oplossing en geldt voor een termijn van vijf jaar.
- 2.2 Tenzij anders vermeld, vindt daarna stilzwijgende verlenging plaats met telkens één contractjaar.
- 2.3 Tenzij anders vermeld, geldt voor installaties/apparatuur, die op een later tijdstip aan de SLA zijn toegevoegd (uitbreiding SLA) de looptijd zoals overeengekomen in de opdracht waarin de uitbreiding cq toevoeging is vastgelegd.

Art. 3. Beëindiging van de overeenkomst

- 3.1 Beëindiging door Opdrachtgever vindt alléén plaats door middel van een aangetekend schrijven, met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal drie maanden voor afloop van de dan geldende contracttermijn, waarbij de dagtekening van het aangetekend schrijven ijkpunt is.
- 3.2 Indien de Opdrachtgever de verplichting tot stipte betaling niet nakomt, heeft Aanbieder het recht - zonder sommatie of in gebreke stelling - de uitvoering van de werkzaamheden met onmiddellijke ingang op te schorten. De verplichting tot betaling blijft overigens ook hierna onverminderd van kracht.
- 3.3 Indien de Opdrachtgever ondanks sommatie in gebreke blijft om zijn verplichting tot betaling na te komen, dan heeft Aanbieder het recht deze overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder dat nadere in gebreke stelling of rechterlijke tussenkomst is vereist. De verplichting tot betaling blijft overigens ook hierna onverminderd van kracht.
- 3.4 Tussentijdse beëindiging van deze overeenkomst is niet mogelijk, tenzij het hiernavolgende van toepassing is.
 - Beide partijen zijn bevoegd de overeenkomst bij aangetekend schrijven zonder enige in gebreke stelling en rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbonden te verklaren:
 - Indien de wederpartij redelijkerwijs niet, niet behoorlijk of niet tijdig één of meer van zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen nakomt (wanprestatie).
 - Indien door de wederpartij surseance van betaling is aangevraagd, de wederpartij in staat van faillissement is verklaard, dan wel bij liquidatie of stillegging van het bedrijf van de wederpartij.
 - In geval van overmacht zijn Aanbieder en Opdrachtgever gerechtigd de nakoming van de voor beide partijen uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten voor de duur van zodanige overmacht.
 - Indien de overmachtperiode langer dan drie maanden heeft geduurd of naar oordeel van beide partijen al bij voorbaat vaststaat dat deze meer dan drie maanden zal duren, kan de partij, tegenover wie een beroep op overmacht wordt gedaan, de overeenkomst per aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang beëindigen.
- 3.5 Opdrachtgever vrijwaart de Aanbieder van aansprakelijkheid voor de schade, die mogelijk optreedt in geval van beëindiging/opschorting van deze overeenkomst.

Art. 4. Financiële Voorwaarden

- 4.1 Tenzij anders in de offerte is vermeld, is het vaste tarief berekend per contractjaar en is vooraf onderling vastgesteld en akkoord bevonden. Aanbieder behoudt zich het recht voor, bij elke verlenging na de vaste contracttermijn, het tarief per contractjaar conform de dan geldende index aan te passen.
- 4.2 Tenzij anders overeengekomen worden contractuele diensten/services gefactureerd o.b.v.:
 - Vooruitbetaling voor de gehele termijn, indien het offertebedrag geldt voor de gehele termijn.
 - Vooruitbetaling per contractjaar, indien het offertebedrag geldt per maand, kwartaal of jaar.
- 4.3 Betaling van het tarief geeft uitsluitend recht op uitvoering van de overeengekomen prestaties.
- 4.4 Betaling dient te geschieden binnen de vastgestelde betalingstermijn zonder enige aftrek, compensatie, uitstel en zonder extra kosten
- 4.5 Aan de in deze overeenkomst vermelde tarieven kunnen door Opdrachtgever geen rechten ontleend worden met betrekking tot de prijsstelling van overige/aanvullende diensten van Aanbieder.
- 4.6 De facturatie geschiedt normaliter met deelfacturen die afgestemd zijn op een contractjaar.
- 4.7 Alleen als deze onderdeel uitmaken van de overeenkomst, kan aanspraak worden gemaakt op kortingen of andere prijsaanpassingen.

- 4.8 De in de overeenkomst vermelde bedragen zijn excl. BTW.
- 4.9 Indien voor uitvoering van de prestaties die zijn overeengekomen, klim-, hef-, hijsmateriaal benodigd is die redelijkerwijs niet behoort tot de standaarduitrusting van een AV & ICT technicus, zal de huur hiervan doorbelast worden aan Opdrachtgever.
- 4.10 Werkzaamheden, materialen, diensten, applicaties, etc. die niet gedekt zijn door de in de overeenkomst vermelde prestaties of voorwaarden, zullen tegen de geldende tarieven doorberekend worden aan Opdrachtgever. Dit geldt eveneens voor wachttijden langer dan tien minuten.

Art. 5. Servicebepalingen

- 5.1 Aanbieder vermeldt in het contractdocument de directe contactgegevens van de Customer Service & Support afdeling (hierna te noemen CSS) teneinde Opdrachtgever in staat te stellen snel en doeltreffend een supportaanvraag in te dienen.
- 5.2 Alleen indien dit is overeengekomen, zal voor calamiteiten buiten de reguliere werktijden, aanvullende contactgegevens worden vermeld.
- 5.3 Aanbieder houdt supportcapaciteit beschikbaar teneinde meldingen met voorrang in behandeling te kunnen nemen.
- 5.4 Opdrachtgever is verplicht om een supportaanvraag correct en compleet in te dienen en geeft alle medewerking bij vragen en adviezen van CSS medewerkers.
- 5.5 Inzake remote ondersteuning en support is de responsetijd gebaseerd op online toegang tot alle relevante systemen en applicaties die nodig (kunnen) zijn voor afhandeling van de supportaanvraag.
- 5.6 Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat na een gemaakte afspraak toegang gewaarborgd is tot o.a.:
 - ruimte(n)
 - apparatuur
 - netwerk / infrastructuur
 - software / applicaties
- 5.7 Tenzij anders overeengekomen zijn de afgenomen tickets voor preventive maintenance geldig in het kalenderjaar van afname. Tickets kunnen niet worden gerestitueerd en niet naar een volgend kalenderjaar worden meegenomen.
- 5.8 Opdrachtgever dient tevens zorg te dragen voor bevoegd en desgewenst deskundig personeel teneinde Aanbieder in staat te stellen de supportaanvraag op een efficiënte wijze te kunnen behandelen. Tegelijk is deze verantwoordelijk voor een schriftelijk akkoord na uitvoering van de werkzaamheden.
- 5.9 Wanneer een AV & ICT oplossing niet volledig of verspreid bij meerdere contractpartners is afgedekt, kan Aanbieder geen garanties geven inzake de correcte en complete afhandeling van een supportaanvraag.
- 5.10 Voor wat betreft de gegarandeerde bruikbaarheid van de software van onze Leveranciers en de ter beschikking gestelde updates en/of upgrades gelden de voorwaarden van de betreffende Leverancier.
- 5.11 Tenzij anders is overeengekomen binnen de SLA module Managed Services, maakt installatie van updates en/of upgrades van software of applicaties geen onderdeel uit van de overeenkomst.
- 5.12 Het ter reparatie aanbieden van defecte producten geschiedt onder de daarvoor geldende reparatievoorwaarden (op te vragen bij de afdeling CSS van Aanbieder).
- 5.13 De tijdsduur van reparaties en/of levering van onderdelen is niet op voorhand te garanderen.
- 5.14 De tijdsduur van supportafhandelingen is niet op voorhand te garanderen, wel de inspanningsverplichting om binnen de gestelde tijdslimiet de respectieve acties in te zetten.

- 5.15 Tenzij anders vermeld, is de standaard leveranciers- cq fabrieksgarantie van toepassing. Indien deze overeenkomst is afgesloten op reeds bestaande AV & ICT oplossingen, geldt hiervoor de oorspronkelijke (op)lever- cq factuurdatum.
- 5.16 Tenzij anders vermeld, zullen kosten die niet gedekt worden door de leveranciers- cq fabrieksgarantie of de reparatievoorwaarden of de contractvoorwaarden aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Art. 6. Uitsluitingen

- 6.1 Tenzij anders vermeld, is deze overeenkomst niet van toepassing op:
- Verbruiksartikelen en/of accessoires (lampen, filters, batterijen, draagtassen, etc.).
 - Onderdelen van producten die door de fabrikant van (verlengde) garantie zijn uitgesloten.
 - Gebreken, schade of storingen die een rechtstreeks of logisch gevolg zijn van onkundig of slordig gebruik van de AV & ICT oplossingen.
 - Gebreken, schade of storingen veroorzaakt door invloed van voorzieningen (hardware/software/services) die niet onder verantwoordelijkheid van Aanbieder zijn toegepast.
 - Gebreken, schade of storingen vanwege extreme weersomstandigheden.
 - Situaties van overmacht waarin de tekortkoming volgens de wet of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen niet aan Aanbieder kan worden toegerekend
- 6.2 Mocht Aanbieder door onvoorziene omstandigheden, niet of niet geheel aan de afgesproken voorwaarden kunnen voldoen, dan zal Opdrachtgever eventuele hieruit voortvloeiende schade of kosten niet kunnen verhalen op Aanbieder.

Art. 7. Vervangende apparatuur

- 7.1 Alleen als de "Replacement Warranty" onderdeel uitmaakt van de overeenkomst kan vervangende apparatuur worden ingezet.
- 7.2 De vervangende apparatuur zal zoveel als mogelijk overeenkomen met de specificaties van de defecte apparatuur, waarbij de Aanbieder zich het recht voorbehoudt om hiervan af te wijken.
- 7.3 Doorgaans wordt de vervangende apparatuur voor portable gebruik geleverd en niet bij Opdrachtgever geïnstalleerd, maar hier kan in voorkomende gevallen - uitsluitend te bepalen door Aanbieder - van worden afgeweken.
- 7.4 De "Replacement Warranty" geldt voor de postcodelocatie zoals vermeld in dit contract; hiervan kan alleen afgeweken worden na toestemming van Aanbieder.
- 7.5 Afhankelijk van de "Replacement Warranty" variant (carry-in/op locatie/(de)montage) die in de overeenkomst wordt vastgelegd, zal na reparatie – of indien reparatie géén optie is, na vervanging – de (gerepareerde) apparatuur (a) opgehaald kunnen worden door Opdrachtgever dan wel (b) kosteloos op locatie worden teruggebracht dan wel (c) worden gemonteerd en in gebruik worden gesteld. Tevens zal de eventuele vervangende apparatuur weer ingeleverd dienen te worden dan wel meegenomen worden.
- 7.6 Bij "Replacement Warranty" op apparatuur met grote afmetingen, is het van groot belang dat bij omruiling, montage en demontage, vrij en ongehinderd transport mogelijk is naar en van de betreffende locatie/ruimte. Opdrachtgever dient er voor te zorgen dat uit- en inladen mogelijk is in de directe nabijheid van de locatie en dat deuropeningen, gangen, evt. liften, trapopgangen etc. voldoende ruim en vrij van obstakels zijn, zodat er geen belemmering is bij het vervoer binnen de locatie.
- 7.7 Tenzij anders overeengekomen, is de maximale aaneengesloten termijn voor het gebruik van een vervangend artikel drie maanden. Na deze periode vervalt het recht op gebruik tenzij Aanbieder dit verlengt.

Deze voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel in aanvulling op de algemene voorwaarden die daar bekend zijn onder dossiernummer 24171529.