

SIMAC NV Algemene Servicevoorwaarden

1. Toepasselijkheid Algemene servicevoorwaarden

1.1 De SIMAC NV Algemene Servicevoorwaarden zijn, naast SIMAC NV Algemene verkoopvoorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied van onderhoud van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur (hierna te noemen: de apparatuur).

1.2 De bepalingen van onderhavige Algemene Servicevoorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden en vormen een aanvulling op de bepalingen van SIMAC NV Algemene verkoopvoorwaarden en op de eventuele Bijzondere verkoopvoorwaarden die tussen klant en leverancier zijn overeengekomen. Indien Algemene verkoopvoorwaarden of Algemene Service voorwaarden op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar zijn met het bepaalde in de tussen leverancier en de klant overeengekomen dan prevaleren de Bijzondere verkoopvoorwaarden.

2. Dienstverlening

2.1 Leverancier zal het onderhoud verrichten van de in de overeenkomst genoemde apparatuur. Het onderhoud door leverancier laat onverlet de verantwoordelijkheid van de klant voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de apparatuur en de wijze waarop de apparatuur wordt gebruikt. De klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot de klant staan.

2.2 Leverancier aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in België is opgesteld, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.3 Gedurende de tijd dat leverancier de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft de klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur.

3. Uitvoering dienstverlening

3.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle onderhoudsdiensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

3.2 De inhoud en omvang van door leverancier te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen, die naar behoren door de klant bij leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien de klant deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.

3.3 De klant zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van de klant opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing.

3.4 De klant zal alle door leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de

apparatuur. De klant is gehouden het personeel van leverancier of door leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan leverancier ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan leverancier het onderhoud opschorten of beperken. Indien leverancier onderhoudsdiensten verricht op basis van door de klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens in overeenstemming met de door leverancier te stellen voorwaarden door de klant worden geprepareerd en voor rekening en risico van de klant worden aangeleverd.

3.5 Alvorens de apparatuur aan leverancier voor onderhoud aan te bieden draagt de klant er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt.

Iedere aansprakelijkheid van leverancier wegens vermindering of verlies van gegevens of programmatuur als gevolg van de onderhoud of wegens het niet adviseren van de klant een reservekopie te maken, is uitgesloten.

3.6 Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige werknemer van de klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. De klant heeft het recht bij alle ten behoeve van de klant uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.

3.7 De klant is bevoegd om niet door leverancier geleverde apparatuur en systemen op de aan de klant verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door leverancier geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door leverancier geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door leverancier geleverde programmatuur, zijn voor rekening van de klant.

3.8 Indien het naar het oordeel van leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal de klant de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen. De klant staat er voor in dat hij gerechtigd is tot een zodanige ter beschikking stelling en hij vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden ter zake van zodanige ter beschikking stelling en het gebruik dat leverancier in het kader van het onderhoud van de ter beschikking gestelde apparatuur en/of programmatuur maakt.

3.9 Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van leverancier behoort, dient door de klant ter beschikking te worden gesteld.

3.10 De klant draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

3.11 Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is de klant gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de apparatuur.

SIMAC NV Algemene Servicevoorwaarden

Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen.

3.12 Indien bij een nieuw in voege gaande onderhoudsovereenkomst de opbouw van de configuraties niet gekend zijn, kan de overeenkomst slechts in voege gaan na technical verification die indien mogelijk remote gebeurt. De kostprijs van de technical verification behoort niet tot de standaarddiensten die gedekt zijn in de onderhoudsovereenkomst en worden tegen in voege zijn de tarieven gefactureerd aan de klant

3.13 Op verzoek van de klant kunnen aan de overeenkomst of meer producten worden toegevoegd of afgevoerd.

De toevoeging vereist de goedkeuring van de leverancier, die alvorens de toevoeging plaats vindt kan eisen dat het toegevoegde product in bedrijfsklare toestand wordt gebracht.

De klant heeft steeds het recht producten af te voeren, mits het desbetreffende product geen deel uitmaakt van een als één geheel te beschouwen configuratie. Het afvoeren van een product van de geschiedt door beëindiging van de onderhoudsovereenkomst voor dat desbetreffende product onder inachtneming van een opzegtermijn van negentig dagen, welke opzegging steeds schriftelijk dient te geschieden. Het afvoeren van producten geeft geen recht op creditering voor de resterende periode van het contract. Alvorens producten worden toegevoegd aan de overeenkomst zal de nieuwe prijs in onderling overleg vastgesteld worden.

Leverancier behoudt zich het recht voor om producten uit het contract te halen wanneer hiervoor geen onderdelen meer verkrijgbaar zijn en/of geen reparaties meer uitgevoerd worden door de fabrikant.

3.14 Indien de klant één of meer producten verplaatst naar een andere plaats dan aangegeven bij het aangaan van de onderhoudsovereenkomst voor de genoemde producten, zal de leverancier hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte gesteld worden.

Indien de producten binnen België worden verplaatst, blijft de onderhoudsovereenkomst onverkort van kracht, met dien verstande dat leverancier het recht heeft in dit geval de responstijd en de onderhoudsprijs aan te passen. Indien de producten naar een plaats buiten België worden verplaatst, heeft leverancier de keuze hetzij de onderhoudsovereenkomst voort te zetten tegen aangepaste voorwaarden, hetzij deze te beëindigen.

Indien leverancier assisteert op verzoek en voor rekening van de klant bij het verplaatsen en her installeren van de te verplaatsen producten zal zij geen enkele aansprakelijkheid accepteren voor enige schade of niet opnieuw naar behoren functioneren van de producten tenzij zij het hele proces van testen bij de uitdienststelling en demontage tot nieuwe in gebruikstelling door haar eigen medewerkers heeft uitgevoerd.

4. Service Level Agreement

4.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement - SLA) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. De klant zal leverancier daarbij steeds informeren over alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buiten beschouwing lating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsook met omstandigheden die buiten

de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de duur van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

4.2 Leverancier is zowel operationeel alsmede financieel niet aansprakelijk voor problemen, storingen, schade of gevolgschade veroorzaakt door apparatuur, services of data- e/o telefonielijnen van derde partijen die deel uitmaken van de ICT infrastructuur die bij Leverancier geheel of gedeeltelijk in onderhoud is gegeven. In onderhavige gevallen kan geen aanspraak worden gemaakt op de SLA-service requirements zoals responsetijden, call-to-fix tijden of uptimegaranties, etc. In die gevallen waarin Leverancier een dienst of product onderhoudt t.b.v. de klant welke Leverancier op haar beurt betreft van een derde c.q. welke de klant heeft betrokken van een derde, dan is de aansprakelijkheid van Leverancier jegens de klant nooit hoger dan die welke op de betreffende derde kan worden verhaald. Deze beperking vervalt voor die schade c.q. het gedeelte van de totale schade welke direct veroorzaakt is door nalatigheid of handelen van Leverancier. In het geval zich een dergelijke schade voordoet, zal Leverancier zich maximaal inspannen deze schade zoveel mogelijk te beperken en te verhalen bij de betreffende derde ten behoeve van de klant

5. Duur

5.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van drie jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij de klant of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

5.2 De aanvangsdatum bepaalt het ingaan van het onderhoudscontract voor de geleverde apparatuur. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen wordt is de aanvangsdatum deze waarop de configuratie klaar is voor de inbedrijfstelling van het materiaal, dit ongeacht of de klant deze daadwerkelijk in bedrijf stelt en/of nog tot (data)migratie dient over te gaan. Indien geen installatiediensten noodzakelijk zijn, is de aanvangsdatum gelijk aan de leveringsdatum van de materialen bij de klant.

6. Onderhoudsvergoeding en betaling

6.1 Tenzij anders overeengekomen, zijn in de onderhoudsprijs niet begrepen:

- de kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- de kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan leverancier;
- werkzaamheden ten behoeve van gehele of gedeeltelijke revisie van de apparatuur;
- modificaties aan de apparatuur;
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

SIMAC NV Algemene Servicevoorwaarden

6.2 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

6.3 Tenzij anders overeengekomen zijn bedragen voor onderhoud verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst waarbij het betreffende onderhoud van de apparatuur is overeengekomen.

De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of de klant de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

6.4 Indexatie

Bij aanvang van elk kalenderjaar zal Leverancier onderstaande prijssherzieningsformule toepassen.

$$E = E_0 \times \left(0,80 \frac{S}{S_0} + 0,20\right)$$

E = Herziene maandelijkse vergoeding

E₀ = Maandelijkse basisvergoeding

S = Agoria Landsgemiddelde - refertelonen Eur/u +10 werknemers in voege op de laatste maand van het trimester

S₀ = Agoria Landsgemiddelde - refertelonen Eur/u +10 werknemers van toepassing op de aanvangsdatum van de overeenkomst.

7. Uitsluitingen

7.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen, netwerkverbindingen of in spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van leverancier op grond van de onderhoudsovereenkomst.

7.2 Evenmin vallen onder de onderhoudsverplichtingen van leverancier onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens leverancier, het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van de klant om apparatuur tijdig te laten onderhouden.

7.3 Tenzij anders overeengekomen, vallen onder de onderhoudsverplichtingen van leverancier evenmin onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur.

7.4 Indien leverancier onderzoek verricht en/of onderhoud verricht in verband het in artikel 7.1,7.2 en 7.3 bepaalde, kan leverancier de kosten van dat onderhoud volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen, hetgeen al hetgeen overigens door de klant voor onderhoud verschuldigd is onverlet laat.

7.5 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

8. Diversen

8.1 Leverancier staat er niet voor in dat de te onderhouden apparatuur zonder onderbreking of andere gebreken zal werken of dat alle gebreken worden verbeterd.

8.2 De klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat leverancier deze voor onderhoudswerkzaamheden onder

zich heeft. Het wordt aan de klant overgelaten dit risico te verzekeren.