

Algemene bepalingen onderhoudsovereenkomst

A. ONDERWERP EN TOEPASSINGSGBIED

1. Onderwerp

Onderwerp van deze overeenkomst zijn alle producten op de werkplekken benoemd in de onderhoudsovereenkomst, hierna ook te noemen: de overeenkomst, waarin deze algemene bepalingen van toepassing zijn verklaard.

2. Toepassingsgebied

1. De bepalingen opgenomen onder B zijn steeds integraal van toepassing.
2. De bepalingen opgenomen onder C zijn integraal van toepassing indien ICTEL een onderhoudsovereenkomst heeft gesloten ten aanzien van bij Opdrachtgever in gebruik zijnde software.
3. De bepalingen opgenomen onder punt D zijn integraal van toepassing indien ICTEL een onderhoudsovereenkomst heeft gesloten ten aanzien van bij Opdrachtgever in gebruik zijnde hardware.

B. ALGEMENE BEPALINGEN

3. Verplichtingen van ICTEL

1. ICTEL neemt op zich gedurende de looptijd van dit contract support te bieden, waaronder wordt verstaan werkzaamheden nodig om de producten zoals benoemd in de overeenkomst naar behoren te laten functioneren, met als doel de continuïteit van het informatiesysteem te waarborgen. Alle vormen van diepgaande organisatorische, inhoudelijke en technische werkzaamheden en/of adviezen alsmede werkzaamheden en/of adviezen welke tot doel hebben de functionaliteit van het informatiesysteem te vergroten alsmede werkzaamheden t.b.v. individuele begeleiding, maken van overzichten, geven van opleidingen, toepasbaarheidsonderzoeken, informatieanalyses en on-site Software support bezoeken worden gedefinieerd als consultancy en vallen derhalve niet onder de dienstverlening krachtens dit contract.
2. Alle producten welke Opdrachtgever na de ingangsdatum van ICTEL betreft vallen automatisch onder dit contract. Producten welke Opdrachtgever na de ingangsdatum van derden betreft kunnen na voorafgaande ingangsinsectie en akkoordbevinding door ICTEL eveneens onder dit contract worden gebracht. Uit deze ingangsinsectie kunnen reparatiewerkzaamheden en/of wijzigingen aan de producten voortvloeien teneinde deze in goed werkende staat te brengen. De met deze werkzaamheden verband houdende kosten zullen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht tegen de dan geldende tarieven van ICTEL.
3. ICTEL en diegenen die ICTEL inschakelt bij de uitvoering van werkzaamheden krachtens dit contract verplichten zich de vertrouwelijke bedrijfsgegevens van Opdrachtgever geheim te houden, deze op geen enkele wijze aan derden kenbaar te maken en alleen te gebruiken in samenhang met de uitvoering van genoemde werkzaamheden.

4. Verantwoordelijkheden van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever zal elke storing aan de producten onmiddellijk aan ICTEL melden.
2. Opdrachtgever zal ervoor zorg dragen dat alle werkzaamheden aan de producten uitsluitend worden verricht door personeel van ICTEL en dat de producten niet worden gewijzigd anders dan ter uitvoering van dit contract.
3. Ongeacht of de werkzaamheden worden verricht op de werkplek(ken) van Opdrachtgever, of vanuit de vestiging van ICTEL, zal Opdrachtgever gedurende de werkzaamheden een telefoonlijn aan ICTEL beschikbaar stellen.
4. Indien de werkzaamheden worden uitgevoerd op de werkplek(ken) van Opdrachtgever, dan zal Opdrachtgever gedurende van tevoren overeengekomen tijden aan het personeel van ICTEL toegang verlenen tot de werkplek(ken) zonder oplegging van enige beperking, uitsluiting van aansprakelijkheid of dergelijke, toebehoren zoals tapes, diskettes en andere media welke benodigd zijn voor een goede uitvoering van de werkzaamheden kosteloos ter beschikking stellen alsmede alle relevante documentatie betreffende de producten aan het personeel van ICTEL ter beschikking stellen.
5. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat de klimatologische omstandigheden van de ruimte waarin de producten staan opgesteld voortdurend binnen de daarvoor opgegeven specificaties blijven.
6. Opdrachtgever verplicht zich tenminste éénmaal of indien noodzakelijk meerdere malen per week een complete back-up van het benoemde netwerksysteem te maken op enig opslagmedium zoals floppy disk harddisk of tape. Een complete back-up houdt in dat een veiligheidskopie van het opslagmedium, met alle zich daarop bevindende files, directories en systeemfiles wordt gemaakt.
7. Het op juiste wijze maken en bewaren van back-ups en het teruglezen hiervan in voorkomende situaties is te allen tijde de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
8. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de documentatie van het informatiesysteem. In deze documentatie is onder meer begrepen de definitie van gebruikers, rechten, systemen, printers e.d.

5. Uitsluitingen

1. Van de overeenkomst zijn uitgesloten alle hardware, aangesloten aan een werkstation, met een catalogusprijs bij aanschaf van meer dan € 3.200,00. De betreffende hardware kan in dat geval separaat in het contract worden opgenomen.
2. Eveneens zijn van de overeenkomst uitgesloten alle werkzaamheden welke noodzakelijk zijn als gevolg van: onoordeelkundig of foutief gebruik dan wel gebruikersfouten; ongeschikte toebehoren; storingen in elektriciteit of communicatielijnen; het gebruik van hardware- en/of software producten welke niet onder dit contract vallen; diefstal, inbraak blikseminslag, brandschade of natuurrampen; verplaatsen en/of verhuizen van apparatuur; plaatsen, aansluiten, configureren of inrichten van nieuwe apparatuur; het niet voldoen van de computerruimte aan de daarvoor opgegeven klimatologische specificaties van de leverancier.
3. Het herstellen van gegevens noodzakelijk geworden als gevolg van onoordeelkundig of foutief gebruik dan wel gebruikersfouten is uitgesloten van de overeenkomst en wordt aan Opdrachtgever in rekening gebracht tegen de dan geldende tarieven van ICTEL.
4. Alle onderdelen behorende bij de categorie verbruiksartikelen zoals toner, fusing-unit, printerkoppen, printerlinten, accu's, batterijen, diskettes en tapes zijn voor rekening van Opdrachtgever.

6. Veranderingen van producten

1. Opdrachtgever zal ICTEL op de hoogte stellen indien er veranderingen plaatsvinden in de benoemde systemen. Onder veranderingen wordt mede verstaan wijzigingen in de benoemde systemen welke de uitvoering van de serviceactiviteiten kunnen beïnvloeden. Veranderingen worden te allen tijde slechts en alleen uitgevoerd door ICTEL. Alle kosten voor het doorvoeren van veranderingen worden geheel doorberekend aan Opdrachtgever.
2. Op verzoek van Opdrachtgever kan (kunnen) aan de overeenkomst een of meer producten worden toegevoegd respectievelijk afgevoerd, mits dit met goedkeuring van ICTEL plaatsvindt.
3. Opdrachtgever koopt nieuwe onderdelen gerelateerd aan de automatisering en genoemd in de serviceovereenkomst slechts en alleen bij ICTEL. De onderdelen worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht tegen de dan geldende marktconforme tarieven van ICTEL.
4. Tevens indien uitbreiding plaats vindt bij Opdrachtgever van automatiseringssystemen en/of onderdelen zal Opdrachtgever deze bij ICTEL aanschaffen tegen de dan geldende marktconforme tarieven van ICTEL.

7. Verplaatsen van producten

1. Indien de producten naar een plaats binnen of buiten Nederland worden verplaatst, heeft ICTEL de keuze hetzij dit contract tegen gewijzigde voorwaarden voort te zetten of te beëindigen, dan wel dit over te dragen aan derden. Nadat Opdrachtgever ICTEL schriftelijk op de hoogte heeft gesteld van de voorgenomen verplaatsing van de producten naar het buitenland, zal ICTEL Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren of zij bereid is dit contract voort te zetten en zo ja, onder welke voorwaarden.
2. Indien Opdrachtgever een of meer producten wil verplaatsen naar een andere locatie binnen Nederland en/of hetzelfde bedrijfsgebouw, is hij verplicht hierover vooraf contact op te nemen met ICTEL. Slechts en alleen ICTEL mag de producten en/of onderdelen verplaatsen. Het is niet toegestaan deze zonder schriftelijke toestemming van ICTEL te verplaatsen. ICTEL zal voor rekening van Opdrachtgever adviseren en/of assisteren bij het demonteren, verpakken, verplaatsen en herinstalleren van de te verplaatsen producten. Opdrachtgever draagt evenwel zorg voor de noodzakelijke arbeidskracht en materialen voor het demonteren, verpakken, verplaatsen en herinstalleren. Ongeacht het vorenstaande is ICTEL in geen geval aansprakelijk voor enigerlei schade van welke aard dan ook die tijdens het demonteren, verpakken, verplaatsen en herinstalleren van de producten kan ontstaan.

8. Facturering en betaling

1. Alle facturen dienen integraal te worden voldaan binnen acht dagen na factuurdatum. Indien het verschuldigde bedrag niet binnen de overeengekomen termijn door ICTEL is ontvangen, wordt Opdrachtgever geacht van rechtswege in verzuim te zijn en heeft ICTEL, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, het recht interest in rekening te brengen voor iedere periode van 8 dagen of gedeelte daarvan zulks gerekend vanaf de vervaldag, dit overigens onverminderd de ICTEL verder toekomstende rechten, waaronder het recht op Opdrachtgever alle op de in vordering vallende kosten, zowel de gerechtelijke als ook de buiten gerechtelijke, met inbegrip van voornoemde interest, te verhalen. Tevens zal ICTEL gerechtigd zijn de in de overeenkomst genoemde verplichtingen te onderbreken tot het moment dat verschuldigde bedrag door Opdrachtgever is voldaan.

2. ICTEL is gerechtigd de in de overeenkomst vastgelegde tarieven bij een algemene verhoging van de lonen, sociale lasten, de kosten van de voor de werkzaamheden benodigde materialen of in geval van stijging van andere voor haar kostprijs bepalende factoren, dienovereenkomstig aan te passen.
3. De kosten voor de overeenkomst worden jaarlijks vooraf in rekening gebracht en dienen tevens binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan.

9. Aansprakelijkheid

1. ICTEL aanvaardt tegenover Opdrachtgever aansprakelijkheid voor directe schade aan goederen veroorzaakt door opzet of schuld van haar personeel, één en ander tot een maximum bedrag van € 12.000,00 per gebeurtenis of serie met elkaar verband houdende gebeurtenissen.
2. ICTEL is nimmer aansprakelijk voor schade welke op enigerlei wijze verband houdt met bij Opdrachtgever opgetreden virussen, stroomstoringen, handelingen van buiten het interne netwerk van Opdrachtgever en handelingen die verband houden met het gebruik van internet en/of voor enige vorm van indirecte- of gevolgschade zoals onder andere schade welke verband houdt met het verloren gaan van gegevens, winstderving en dergelijke.
3. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de veiligheid van het personeel en de eigendommen van ICTEL zolang dit personeel en deze eigendommen zich op de locatie van Opdrachtgever bevinden.
4. Opdrachtgever zal ICTEL vrijwaren tegen alle aanspraken van derden ter zake van schade welke de bepaling van lid 1 van dit artikel te boven gaat alsmede ter zake van schade vermeld in lid 2 van dit artikel.

10. Overmacht

1. Als overmacht zullen worden aangemerkt, alle omstandigheden waardoor ICTEL redelijkerwijs verhinderd wordt aan haar verplichtingen met betrekking tot dit contract te kunnen voldoen. Overmacht brengt echter nimmer het recht van Opdrachtgever met zich om de overeenkomst op te zeggen of schadevergoeding te eisen.

11. Duur en beëindiging

1. De overeenkomst treedt in werking op de ingangsdatum als vermeld in de overeenkomst en heeft een looptijd van drie jaren. Tenzij schriftelijke opzegging plaatsvindt met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden, wordt de overeenkomst vervolgens stilzwijgend verlengd voor een periode van 3 jaren.
2. De overeenkomst kan door ieder van beide partijen op ieder moment zonder ingebrekestelling of sommatie door middel van een schriftelijke verklaring aan de wederpartij worden ontbonden indien:
 - de wederpartij surseance van betaling heeft aangevraagd of een verzoek tot faillietverklaring van hem is ingediend;
 - de wederpartij zijn betalingsverplichtingen jegens de ontbindende partij niet nakomt;
 - de wederpartij enige bepaling van dit contract heeft overtreden en die overtreding niet binnen 30 dagen na een daartoe strekkende sommatie heeft hersteld;
 - de wederpartij haar onderneming of een belangrijk deel daarvan overdraagt of

haar onderneming staakt

12. Overige bepalingen

1. De overeenkomst met deze daarbij behorende bepalingen treedt in de plaats van alle voorafgaande correspondentie, mondelinge of schriftelijke afspraken tussen partijen met betrekking tot hetzelfde onderwerp.
2. Wijzigingen en in- of toevoegingen van producten binnen de overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen en door beide partijen zijn ondertekend.
3. ICTEL behoudt zich het recht voor indien gegronde redenen aanwezig zijn, de bepalingen op enig moment te wijzigen. ICTEL is evenwel verplicht Opdrachtgever tenminste dertig dagen voor de ingang van de wijziging schriftelijk op de hoogte stellen. De Opdrachtgever heeft het recht, in afwijking van het eerder gestelde, de overeenkomst met ingang van datum van wijziging, indien schriftelijk gemeld, met inachtneming van een opzeggingstermijn van vijftien dagen te beëindigen
4. ICTEL heeft het recht de in dit contract bedoelde diensten door derden te laten uitvoeren.
5. De rechten en verplichtingen uit dit contract zijn niet overdraagbaar.

13. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

1. Op dit contract is het Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen tussen Opdrachtgever en ICTEL voortvloeiend uit en samenhangend met dit contract zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank te Utrecht.

C. SOFTWARE ONDERHOUD

14. Omschrijving

1. ICTEL neemt op zich de softwareproducten te ondersteunen waaronder wordt verstaan:
 - het oplossen van problemen welke zich in deze producten voordoen dan wel, indien dit niet mogelijk mocht blijken, het voorleggen van deze problemen aan de producent of ontwikkelaar van het softwareproduct;
 - ten aanzien van systeemsoftware: het op afroep van Opdrachtgever telefonisch en/of via modems bij de Opdrachtgever ondersteunen bij het gebruik van het benoemde netwerksysteem, het constateren van problemen met betrekking tot de systeemsoftware en de applicatiesoftware op het benoemde netwerksysteem en het oplossen van de geconstateerde problemen in de systeemsoftware.
2. Naast boven omschreven softwaresupport heeft Opdrachtgever tweemaal per jaar recht op 1 dagdeel systeembeheer consult op locatie van Opdrachtgever met betrekking tot systeemsoftware. Opdrachtgever zal indien hij gebruik wil maken van de dagdelen als bedoeld in dit artikel, in overleg treden met ICTEL.
3. Onder "problemen" als vermeld in lid 1 van dit artikel wordt verstaan elk probleem met betrekking tot het softwareproduct dat reproduceerbaar is of zich willekeurig herhaaldelijk voordoet en een afwijking vormt ten opzicht van de daarvoor geldende productomschrijving.
4. ICTEL is gerechtigd na voorafgaand overleg met Opdrachtgever de ondersteuning van producten op ieder moment te beëindigen mits daarvoor gegronde redenen aanwezig zijn.

15. Storingsmelding

1. Opdrachtgever kan om ondersteuning van de softwareproducten verzoeken gedurende werkdagen van 09.00 tot 17:00 uur. Met de ondersteuning zal zo spoedig mogelijk na het ondersteuningsverzoek worden aangevangen.
2. De software support wordt op de in lid 1 van dit artikel vermelde werkdagen en tijden uitgevoerd, hetzij telefonisch met behulp van een modem, hetzij op locatie van Opdrachtgever, tegen de geldende tarieven van ICTEL.

16. Software gebruiksrecht

1. Alle door ICTEL ter beschikking gestelde softwareproducten met inbegrip van nieuwe versies zijn c.q. worden verstrekt op basis van een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht.
2. De eigendom en alle rechten van industriële en intellectuele eigendom op de softwareproducten welke niet door Opdrachtgever zelf zijn ontwikkeld blijven te allen tijde bij ICTEL of de toeleverancier die ICTEL het recht heeft verleend deze producten aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen. Opdrachtgever is ermee bekend dat de software producten vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van ICTEL of de toeleverancier bevatten en zal ervoor zorg dragen dat deze geheim worden gehouden. Het is Opdrachtgever met name niet toegestaan de software producten te vervreemden, in zekerheid over te dragen, te wijzigen, aan derden in gebruik af te staan of ten behoeve van derden te gebruiken.
3. De broncode van de softwareproducten wordt niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
4. ICTEL zal alleen software support verlenen indien en voor zover Opdrachtgever een geldig gebruiksrecht op de software producten bezit.

D. HARDWARE ONDERHOUD

17. Omschrijving

1. ICTEL neemt op zich correctief onderhoud aan de hardwareproducten uit te voeren waaronder wordt verstaan het verhelpen van storingen welke gedurende normaal gebruik van deze producten door natuurlijke slijtage of gebreken zijn ontstaan. Onder correctief onderhoud is mede begrepen het vervangen van materialen en onderdelen tegen kostprijs.
2. Zoals omschreven in de ondertekende serviceovereenkomst, zal ICTEL tevens tweemaal per contractjaar preventief onderhoud aan de hardwareproducten uitvoeren. Dit preventief onderhoud bestaat uit de door de leverancier ter voorkoming van storingen noodzakelijke geachte inspectie en afstelling van de apparatuur. ICTEL is gerechtigd preventief onderhoud te combineren met correctief onderhoud.
3. Bij Opdrachtgever in gebruik zijnde hardwareproducten welke niet tot het standaard hardwareleveringspakket van ICTEL behoren, zullen door ICTEL naar beste vermogen onderhouden worden. Bovenbedoeld standaard hardwareleveringspakket is aan wijzigingen onderhevig; de laatst geldende opgave ligt steeds op het kantoor van ICTEL ter inzage. ICTEL is gerechtigd na voorafgaand overleg met Opdrachtgever het onderhoud ten aanzien van niet tot het standaard hardwareleveringspakket behorende producten op ieder moment te beëindigen mits daarvoor gegronde redenen aanwezig zijn.

18. Storingsmelding en uitvoering

1. Opdrachtgever kan storingen aan hardwareproducten melden gedurende werkdagen tussen 09.00 en 17:00 uur. Met het correctief onderhoud zal zo spoedig mogelijk na de storingsmelding door Opdrachtgever worden aangevangen, uiterlijk 8 werkuren na ontvangst van de storingsmelding maar wel op werkdagen, teneinde de storing zo spoedig mogelijk te kunnen verhelpen.
2. Het correctief onderhoud zal op de locatie van Opdrachtgever worden uitgevoerd op de in lid 1 van dit artikel vermelde werkdagen en tijden tenzij mocht blijken dat het een langdurige storing betreft. In zodanig geval zal de storing worden verholpen door een door ICTEL aangewezen reparatiecentrum en zal, indien nodig en mogelijk, vervangende of gelijkwaardige apparatuur aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.

19. Algemeen

1. ICTEL is gerechtigd, na voorafgaand overleg met Opdrachtgever en mits daarvoor gegronde redenen zijn, het contract op producten te beëindigen. Gegronde redenen kunnen zijn: het niet meer verkrijgbaar zijn van onderdelen, te sterk verouderde apparatuur en producten waar door een te intensief gebruik de levensduur verlopen is. Alle onderdelen welke wegens een defect zijn vervangen worden eigendom van ICTEL.