

## ALGEMENE VOORWAARDEN SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) VAN TRENDS TELEMATICS B.V.

Deze Algemene Voorwaarden Service Level Agreement zijn vastgesteld door de Directie van Trends Telematics B.V. en gedeponerd onder dossiernummer 24168477 bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op het door Trends Telematics B.V. te verrichten onderhoud ten behoeve van de door haar geleverde apparatuur. Onder "apparatuur" wordt uitsluitend verstaan: in de Service Level Agreement gespecificeerde apparatuur die door beide partijen ondertekend is.

### 1. ONDERWERP

- 1.1 Trends Telematics B.V. draagt zorg voor het onderhoud van de apparatuur, teneinde deze in goede bedrijfsstoestand te houden, zulks onder het bepaalde in deze voorwaarden.

### 2. DUUR VAN DE SERVICEVERPLICHTING

- 2.1 De overeenkomst wordt overeengekomen voor de periode van 6 jaar tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Na de overeengekomen periode zal de overeenkomst steeds met 1 jaar automatisch stilzijdend worden verlengd.
- 2.2 Opzegging kan door partijen slechts geschieden tegen het einde van de in artikel 2.1 genoemde periode of tegen elk gewenst tijdstip daarna.
- 2.3 Opzegging kan uitsluitend schriftelijk geschieden. De door beide partijen in acht te nemen opzegtermijn bedraagt drie maanden.
- 2.4 De totale duur van deze overeenkomst bedraagt maximaal 8 jaar. Na 8 jaar zal de apparatuur, indien daar voldoende aanleiding voor is, worden geïnspecteerd en zal eventueel een prijsbijstelling plaatsvinden.
- 2.6 Op alle geleverde apparatuur wordt, tenzij nadrukkelijk anders vermeld, zes maanden garantie verleend.

### 3. ONDERHOUD

- 3.1 Onder onderhoud wordt verstaan:
- Preventief onderhoud; de door Trends Telematics B.V. ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte inspectie of afstelling van de apparatuur.
  - Correctief onderhoud; het opheffen van de aangemelde storingen. Hieronder wordt mede begrepen het uitvoeren van de benodigde reparaties en het zonodig vervangen van onderdelen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van Trends Telematics B.V.
  - Modificaties; het aanbrengen van de door Trends Telematics B.V. noodzakelijk geachte betrouwbaarheidsverbeteringen.
  - Onderzoek en lokalisatie van systeem software fouten en het opheffen hiervan.
- 3.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Trends Telematics B.V. geldende kantooruren op maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur (met uitzondering van algemeen erkende feestdagen). Indien een algemene wijziging van de in Nederland gebruikelijke werktijden plaatsvindt (bijvoorbeeld een vierdaagse werkweek) zal het in dit lid bepaalde hieraan worden aangepast.
- 3.3 Indien onderhoudswerkzaamheden zijn aangevangen tijdens de in artikel 3.2 bedoelde kantooruren en het technisch personeel van Trends Telematics B.V. het nodig acht dat de werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen de kosten hiervan volgens geldende tarieven in rekening worden gebracht. Boven op het normale uurtarief wordt een toeslag berekend van:
- 50% op normale werkdagen, met dien verstande, dat gedurende de nacht de toeslag 100% bedraagt
  - 50% op zaterdag
  - 100% op zon- en feestdagen.
- Onder normale werkdagen in dit artikel worden verstaan de uren op maandag tot en met vrijdag met uitzondering van erkende feestdagen, gelegen tussen 08.00 uur en 17.00 uur. Onder de nacht wordt verstaan de uren, gelegen tussen 00.00 uur en 08.00 uur.
- 3.4 Cliënt stelt de apparatuur ten behoeve van de in artikel 3.1 vermelde werkzaamheden ter beschikking van het technisch personeel van Trends Telematics B.V.
- 3.5 Voor werkzaamheden aan apparatuur, verbonden of gekoppeld aan niet door Trends Telematics B.V. geleverde systemen of apparatuur, dient cliënt om het functioneren van de verbindingen te testen, deze systemen of apparatuur, alsmede de desbetreffende testprocedures ter beschikking te stellen.
- 3.6 Eventuele storingen van welke aard dan ook, dienen onverwijld aan Trends Telematics B.V. te worden gemeld.
- Trends Telematics B.V. verplicht zich deze storingen binnen de afgesproken contractstijden op te heffen of te doen opheffen. Dit tenzij er sprake is van overmacht: zie artikel 7.
- 3.7 Het lokaliseren van door derden veroorzaakte storingen is inbegrepen.
- 3.8 Het oplossen van door derden veroorzaakte storingen zal te allen tijde in rekening worden gebracht.

### 4. ONDERHOUDS- EN GEBRUIKSVOORWAARDEN

- 4.1 Cliënt verzorgt voor eigen rekening en risico enige door Trends Telematics B.V. op te geven onderhoudswerkzaamheden. Indien dit niet mogelijk is kan een "Operationeel Beheer" module afgesloten worden.
- 4.2 De installatieruimte (waar de centrale apparatuur zich bevindt) dient te voldoen aan door Trends Telematics B.V. te stellen eisen. Wijzigingen zullen door cliënt niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Trends Telematics B.V. mogen worden aangebracht.
- 4.3 Cliënt is pas gerechtigd om de apparatuur op zijn kosten te (doen) verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Trends Telematics B.V.
- 4.4 Indien cliënt op of aan de installatie, apparatuur of toebehoren gebruikt welke niet door Trends Telematics B.V. zijn geleverd en de oorzaak van een storing naar het oordeel van Trends Telematics B.V. gelegen is in die apparatuur of toebehoren, zullen de met de opheffing van de storing samenhangende kosten voor rekening komen van cliënt tenzij cliënt aantoonde dat de oorzaak van storing niet is gelegen in het gebruik van bedoelde apparatuur of toebehoren.
- 4.5 Cliënt is bevoegd niet door Trends Telematics B.V. geleverde apparatuur aan te sluiten, mits Trends Telematics B.V. tevoren schriftelijk verklaart tegen de aankoppeling van deze apparatuur geen bezwaar te hebben.
- 4.6 Reparaties en/of vermeerdering van onderhoudstijd, veroorzaakt door ondeskundig gebruik, ingrepen door derden, waaronder mede inbegrepen personeel van cliënt door elke buiten de apparatuur zelf gelegen oorzaak, alsmede door het door cliënt niet in acht nemen van het in deze bepalingen gestelde, komen voor rekening van de cliënt. Indien mogelijk, zal vooraf een kostenbegroting van de hier bedoelde werkzaamheden aan cliënt worden verstrekt.
- 4.7 Apparatuur welke niet of niet goed meer functioneert wegens normale slijtage zal worden gerepareerd of worden vervangen op kosten van de cliënt.
- 4.8 De volgende apparatuur en programmatuur is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, uitgesloten:
- Verbruiksartikelen als accu's en batterijen;
  - PC's en Servers,
  - Operatingsystemen van applicaties;
  - Programmatuur niet behorende tot een applicatie;
  - Toestellen;
  - Leidingnet;
  - Openbare Infrastructuur.
- Wanneer storingen veroorzaakt worden door bovenstaande apparatuur of programmatuur worden de gemaakte kosten in rekening gebracht aan de cliënt tenzij anders overeengekomen.
- 4.9 De volgende omstandigheden zijn uitgesloten:
- Integratie- en interfaceproblemen tussen onder deze overeenkomst vallende apparatuur en/of programmatuur van derden;
  - Storingen veroorzaakt door niet door Trends Telematics B.V. geleverde apparatuur en/of programmatuur die van invloed zijn op de werking van de telecommunicatievoorziening;
  - Storingen veroorzaakt door het LAN en/of WAN datanetwerk van de cliënt .
- Wanneer storingen veroorzaakt worden door bovenstaande omstandigheden worden de gemaakte kosten in rekening gebracht aan de cliënt tenzij anders overeengekomen.
- 4.10 Een softwarefout is uitgesloten in de serviceovereenkomst. Bij een geconstateerde softwarefout treedt Trends Telematics B.V. in contact met de producent.

### 5. FUNCTIONEEL HERSTEL VAN DE BEDRIJFSCENTRALE

- 5.1 Trends Telematics B.V. levert de garantie op functioneel herstel van een bedrijfscentrale niet ouder dan 8 jaar. Trends Telematics B.V. levert de garantie op functioneel herstel voor programmatuur die niet meer dan 1 versie achterloopt bij de op dat moment commercieel beschikbare versie (N-1).
- 5.2 Voor een bedrijfscentrale ouder dan 8 jaar of programmatuur ouder dan N-1 zal Trends Telematics B.V. zich naar beste kunnen inspannen om functioneel herstel te leveren, eventueel op basis van, naar beoordeling van Trends Telematics B.V., voorhanden zijnde alternatieven.
- 5.3 Wanneer voor functioneel herstel geen alternatieven voorhanden zijn, zal Trends Telematics B.V. aan de cliënt een aanbod doen voor vervangende apparatuur en/of programmatuur. Indien, naar de beoordeling van Trends Telematics B.V. voorhanden, kan een tijdelijke oplossing worden ingezet. Deze tijdelijke oplossing wordt ingezet voor overbrugging van het beslistraject bij de cliënt voor de definitief vervangende apparatuur en/of programmatuur. De tijdelijke oplossing kan maximaal voor de duur van 3 maanden worden ingezet. Dit geldt ook als module "IB" (definitief vervangende apparatuur) is afgesloten. De kosten voor het tijdelijk dan wel definitief vervangen van hardware ouder dan 8 jaar zijn niet gedekt in deze overeenkomst. De kosten voor het tijdelijk dan wel definitief vervangen van programmatuur ouder dan N-1 zijn ook niet gedekt in deze overeenkomst. De installatiekosten van de tijdelijk vervangende apparatuur en/of programmatuur zijn voor 50% gedekt in deze overeenkomst.

### 6. TARIEVEN EN BETALING

- 6.1 Het contracttarief wordt op het voorblad vermeld.
- 6.2 Het contracttarief is gebaseerd op het ten tijde van het ondertekenen van de serviceovereenkomst geldende peil van salarissen en sociale lasten, de kosten van materialen, alsmede reis- en verblijfskosten. In geval van wijziging van een of meer van deze kostenfactoren, is Trends Telematics B.V. gerechtigd - voor zover zulks niet wettelijk verboden is - haar tarieven voor de toekomst dienovereenkomstig aan te passen.
- 6.3 Betaling geschiedt op basis van automatische incasso tenzij anders overeengekomen en schriftelijk aan contracthouder door Trends Telematics B.V. bevestigd.
- 6.4 Over elke betaling, die niet tijdig is verricht, kan een rente in rekening worden gebracht gelijk aan het promessedisconto van de Nederlandse Bank N.V., verhoogd met 3% per jaar, ofwel, ter keuze van Trends Telematics B.V., de wettelijke vertragsrente. Deze rente wordt berekend vanaf de dag waarop de betaling uiterlijk had moeten plaatsvinden tot de dag van ontvangst van het verschuldigde.
- 6.5 Betalingen dienen zonder beroep op compensatie te geschieden.
- 6.6 Alle te verrichten werkzaamheden en leveringen, welke op verzoek van cliënt door Trends Telematics B.V. worden uitgevoerd en welke niet worden genoemd in deze serviceovereenkomst, vinden plaats volgens de normaal geldende tarieven.
- 6.7 Bij niet of niet tijdige betaling is Trends Telematics B.V. gerechtigd om haar verplichtingen uit hoofde van de onderhoudsovereenkomst op te schorten tot het moment dat volledige betaling heeft plaatsgevonden.

## **7. AANSPRAKELIJKHEID**

- 7.1 Bij de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden in het kader van de onderhoudsovereenkomst aanvaard Trends Telematics B.V. de aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel en voor materiele schade aan installaties en eigendommen van cliënt en van derden, voor zover het letsel of de schade is ontstaan tijdens bovenbedoelde werkzaamheden en het gevolg is van schuld van personen, waarvan Trends Telematics B.V. zich bij de uitvoering van die werkzaamheden bedient.
- 7.2 De aansprakelijkheid is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat door de verzekeringsmaatschappij gedekt wordt.
- 7.3 Voor alle indirecte schade, waaronder mede begrepen bedrijfsstagnatie, is Trends Telematics B.V. niet aansprakelijk. De cliënt vrijwaart Trends Telematics B.V. tegen alle aanspraken van derden ter zake.
- 7.4 De met Trends Telematics B.V. afgesloten SLA is niet van toepassing indien sprake is van: oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, molest, bliksemingslag, brand, waterschade, overstroming, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting, in- en uitvoerbelemmeringen, overheidsmaatregelen, defecten aan machinerieën, storingen in de levering van energie, alles zowel in het bedrijf van Opdrachtnemer, Opdrachtgever als bij derden.

## **8. OVERMAGHT**

- 8.1 Als overmacht zullen worden aangemerkt alle omstandigheden van zodanige aard dat in redelijkheid nakoming van de overeenkomst niet kan worden gevergd.
- 8.2 In geval van overmacht zijn Trends Telematics B.V. en cliënt gerechtigd de nakoming van de voor elk der partijen uit de onderhoudsovereenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten voor de duur van zodanige overmacht, zonder over en weer tot enige schadevergoeding ter zake te kunnen worden verplicht.
- 8.3 Indien de overmachtsituatie langer dan drie maanden heeft geduurd, kan de partij, tegenover wie een beroep op overmacht wordt gedaan de overeenkomst per aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang ontbinden, zonder dat partijen op grond daarvan over en weer tot schadevergoeding gehouden zijn.

## **9. TUSSENTIJDSE BEEINDIGING**

- 9.1 Trends Telematics B.V. is bevoegd de onderhoudsovereenkomst zonder enige ingebrekestelling en rechtelijke tussenkomst en zonder harerzijds tot schadevergoeding gehouden te zijn, met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen of op te schorten, wanneer cliënt niet, niet behoorlijk of niet tijdig een of meer van zijn uit de onderhoudsovereenkomst voortvloeiende verplichtingen nakomt, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling, stillegging of liquidatie van het bedrijf van cliënt een en ander onverminderd de aan Trends Telematics B.V. overigens toekomende rechten.

## **10. GEHEIMHOUDING**

- 10.1 Trends Telematics B.V. en cliënt verplichten zich aan haar personeelsleden geheimhouding op te leggen met betrekking tot alle gegevens, die als van vertrouwelijke aard dienen te worden beschouwd, waarvan kennis genomen wordt bij werkzaamheden in het kader van de onderhoudsovereenkomst.

## **11. ALGEMEEN**

- 11.1 Wijzigingen van de onderhoudsovereenkomst of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze nadrukkelijk schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 11.2 Indien een of meer bepalingen van de onderhoudsovereenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, zal de overeenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke nietig zijn of niet rechtsgeldig worden geacht overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen.
- 11.3 Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- 11.4 Cliënt mag niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Trends Telematics B.V. rechten en verplichtingen, welke voortvloeien uit de onderhoudsovereenkomst, aan derden overdragen.

## **12. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN**

- 12.1 Op alle met Trends Telematics B.V. aangegane overeenkomsten en rechtsbetrekkingen is het Nederlands recht van toepassing.
- 12.2 Eventuele geschillen worden beslecht door de Rechtbank te Rotterdam, behoudens de wettelijke bepalingen ter zake van de bevoegdheid van de Sector Kantonn.
- 12.3 Nietigheid of vernietiging van een of meer van de onderhavige bepalingen, zal geen gevolgen hebben voor de overige bepalingen. In dat geval zullen partijen zoveel mogelijk aansluiting zoeken bij de strekking van de overige bepalingen.