

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

Deze Algemene Voorwaarden Service Level Agreement zijn vastgesteld door de Directie van Trends ICT B.V. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op het door Trends ICT 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 en waarin opgenomen is welke modules u afneemt.

1. ONDERWERP

- 1.1 Trends ICT 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 stilziggend 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, twaalf maanden garantie verleend.

3. ONDERHOUD

- 3.1 Onder onderhoud wordt verstaan:
- Preventief onderhoud; de door Trends ICT 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 zonnig vervangen van onderdelen. De vervangen onderdelen worden c.q. blijven eigendom van Trends ICT B.V.
- Modificaties; het aanbrengen van de door Trends ICT B.V. noodzakelijk geachte betrouwbaarheidsverbeteringen.
- Onderzoek en lokalisatie van systeemsoftware fouten en het opheffen hiervan.
3.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Trends ICT B.V. geldende kantooruren op maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur (met uitzondering van Nederlandse nationale 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 uren in artikel 3.2 bedoelde kantooruren en het technisch personeel van Trends ICT 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 van 17.00 uur tot 00.00 uur
- 100% op normale werkdagen van 00.00 uur tot 08.00 uur
- 100% op zaterdag, zondagen en Nederlandse nationale erkende feestdagen
Onder normale uren in dit artikel worden verstaan de uren op maandag tot en met vrijdag met uitzondering van Nederlandse nationale erkende feestdagen, gelegen tussen 08.00 uur en 17.00 uur.
3.4 Opdrachtgever stelt de apparatuur ten behoeve van de in artikel 3.1 vermelde werkzaamheden ter beschikking van het technisch personeel van Trends ICT B.V.
3.5 Voor werkzaamheden aan apparatuur, verbonden of gekoppeld aan niet door Trends ICT B.V. geleverde systemen of apparatuur, dient opdrachtgever 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 ICT B.V. te worden gemeld.
Trends ICT 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 Opdrachtgever verzorgt voor eigen rekening en risico enige door Trends ICT B.V. op te geven onderhoudswerkzaamheden. Indien dit niet mogelijk is kan een "Operationeel Beheer" module afgesloten worden.
4.2 De ruimte waar de (centrale) apparatuur zich bevindt dient te voldoen aan door Trends ICT B.V. te stellen eisen. Wijzigingen zullen door opdrachtgever niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Trends ICT B.V. mogen worden aangebracht.
4.3 Opdrachtgever is pas gerechtigd om de apparatuur op zijn kosten te (doen) verplaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Trends ICT B.V.
4.4 Indien opdrachtgever op of aan de installatie, apparatuur of toebehoren gebruikt welke niet door Trends ICT B.V. zijn geleverd en de oorzaak van een storing naar het oordeel van Trends ICT B.V. gelegen is in die apparatuur of toebehoren, zullen de met de opheffing van de storing samenhangende kosten voor rekening komen van opdrachtgever tenzij opdrachtgever aantoonde dat de oorzaak van storing niet is gelegen in het gebruik van bedoelde apparatuur of toebehoren.
4.5 Opdrachtgever is bevoegd niet door Trends ICT B.V. geleverde apparatuur aan te sluiten, mits Trends ICT 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 opdrachtgever door elke buiten de apparatuur zelf gelegen oorzaak, alsmede door het door opdrachtgever niet in acht nemen van het in deze bepalingen gestelde, komen voor rekening van de opdrachtgever. Indien mogelijk, zal vooraf een kostenbegroting van de hier bedoelde werkzaamheden aan opdrachtgever 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 opdrachtgever.
4.8 De volgende apparatuur en programmatuur is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, uitgesloten:
• Verbruiksartikelen als accu's en batterijen;
• PC's en Servers,
• Operatiesystemen 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 opdrachtgever 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 ICT 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 opdrachtgever.
Wanneer storingen veroorzaakt worden door bovenstaande omstandigheden worden de gemaakte kosten in rekening gebracht aan de opdrachtgever tenzij anders overeengekomen.
4.10 Een softwarefout is uitgesloten in de serviceovereenkomst. Bij een geconstateerde softwarefout treedt Trends ICT B.V. in contact met de producent.

5. FUNCTIONEEL HERSTEL VAN DE BEDRIJFSCENTRALE

- 5.1 Trends ICT B.V. levert de garantie op functioneel herstel van een bedrijfscentrale niet ouder dan 8 jaar. Trends ICT 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 ICT B.V. zich naar beste kunnen inspannen om functioneel herstel te leveren, eventueel op basis van, naar beoordeling van Trends ICT B.V., voorhanden zijnde alternatieven.
5.3 Wanneer voor functioneel herstel geen alternatieven voorhanden zijn, zal Trends ICT B.V. aan de opdrachtgever een aanbod doen voor vervangende apparatuur en/of programmatuur. Indien, naar de beoordeling van Trends ICT B.V. voorhanden, kan een tijdelijke oplossing worden ingezet.
Deze tijdelijke oplossing wordt ingezet voor overbrugging van het beslijstraject bij de opdrachtgever 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.

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 verblijfkosten. In geval van wijziging van een of meer van deze kostenfactoren, is Trends ICT B.V. gerechtigd - voor zover zulks niet wettelijk verboden is - haar tarieven voor de toekomst dienovereenkomstig aan te passen. Ook zal Trends een jaarlijkse indexering toepassen aan de hand van de cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek.
6.3 Betaling geschiedt op basis van automatische incasso tenzij anders overeengekomen en schriftelijk aan contracthouder door Trends ICT B.V. bevestigd.
6.4 Indien opdrachtgever niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 30 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2% per maand en €15,- administratiekosten verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door opdrachtnemer.
6.5 Betalingen dienen zonder beroep op compensatie te geschieden.
6.6 Alle te verrichten werkzaamheden en leveringen, welke op verzoek van opdrachtgever door Trends ICT 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 ICT 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 ICT B.V. de aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel en voor materiele schade aan installaties en eigendommen van opdrachtgever 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 ICT 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 ICT B.V. niet aansprakelijk. De opdrachtgever vrijwaart Trends ICT B.V. tegen alle aanspraken van derden ter zake.
- 7.4 De met Trends ICT B.V. afgesloten SLA is niet van toepassing indien sprake is van: oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, molest, blikseminslag, 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 ICT B.V. en opdrachtgever 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 ICT 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 opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig een of meer van zijn uit de onderhoudsovereenkomst voortvloeiende verplichtingen nakomt, alsmede in geval van faillissement, sursance van betaling, stillegging of liquidatie van het bedrijf van opdrachtgever een en ander onverminderd de aan Trends ICT B.V. overigens toekomende rechten.

10. GEHEIMHOUDING

- 10.1 Trends ICT B.V. en opdrachtgever verplichten zich aan haar personeelsleden geheimhouding op te leggen met betrekking tot alle gegevens, die als van vertrouwelijke aard dienen te worden beschouwd, waarvan kennisgenomen 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 Opdrachtgever mag niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Trends ICT B.V. rechten en verplichtingen, welke voortvloeien uit de onderhoudsovereenkomst, aan derden overdragen.

12. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

- 12.1 Op alle met Trends ICT B.V. aangegane overeenkomsten en rechtsbetrekkingen is het Nederlands recht van toepassing.
- 12.2 Eventuele geschillen worden beslecht door de Rechtbank te Amsterdam, behoudens de wettelijke bepalingen ter zake van de bevoegdheid van de Sector Kanton.
- 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.