

# ICT~Office Voorwaarden

## Module 13 Onderhoud van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur

*De ICT~Office Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840.*

### 1. Toepasselijkheid

- 1.1 De ICT~Office Voorwaarden bestaan uit de module Algemeen aangevuld met één of meer specifieke modules per product of dienst. De in de onderhavige module opgenomen bepalingen zijn, naast de bepalingen van de module Algemeen, 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 deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemeen. Bij tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemeen en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

### 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 cliënt voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de apparatuur en de wijze waarop de apparatuur wordt gebruikt. Cliënt is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot cliënt staan.
- 2.2 Leverancier aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.3 Gedurende de tijd dat leverancier de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft cliënt 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 cliënt 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 cliënt bij leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in deze module 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 cliënt deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd. Tenzij ander overeengekomen, is leverancier tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.

- 3.3 Cliënt 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 cliënt opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing.
- 3.4 Cliënt zal alle door leverancier verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Cliënt 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 cliënt aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door leverancier te stellen voorwaarden door cliënt worden geprepareerd en voor rekening en risico van cliënt worden aangeleverd.
- 3.5 Alvorens de apparatuur aan leverancier voor onderhoud aan te bieden draagt cliënt 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 cliënt een reservekopie te maken, is uitgesloten.
- 3.6 Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige werknemer van cliënt voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. Cliënt heeft het recht bij alle ten behoeve van cliënt uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.

- 3.7 Cliënt is bevoegd niet door leverancier geleverde apparatuur en systemen op de aan cliënt 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 cliënt.
- 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 cliënt de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen. Cliënt staat er voor in dat hij gerechtigd is tot een zodanige terbeschikkingstelling en hij vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden ter zake van zodanige terbeschikkingstelling 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 cliënt ter beschikking te worden gesteld.
- 3.10 Cliënt 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 cliënt 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. Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen.

#### 4. Service Level Agreement

- 4.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Cliënt zal leverancier daarbij steeds informeren omtrent 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 buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede 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.

#### 5. Duur

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

#### 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.
- 6.2 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd. Leverancier kan een vooruitbetaling verlangen.
- 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 cliënt de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

#### 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 cliënt 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 cliënt 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 Cliënt 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 cliënt overgelaten dit risico te verzekeren.

© 2008, ICT~Office