

BIJZONDERE BEPALINGEN ONDERHOUD VAN ICT-, TELECOMMUNICATIE- EN KANTOORAPPARATUUR

1. Algemeen en toepasselijkheid

1.1 De onderhavige Bijzondere Bepalingen hebben betrekking op "Onderhoud van ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur", en zijn daarom naast de Algemene Bepalingen van toepassing indien Leverancier in opdracht van Cliënt ten behoeve van Cliënt of derde(n) ICT-, telecommunicatie- en kantoorapparatuur onderhoudt.

1.2 Begrippen die zijn geschreven met een hoofdletter hebben de betekenis die daaraan is toegekend in de Algemene Bepalingen.

2. Onderhoud

2.1 Indien schriftelijk overeengekomen zal Leverancier ten behoeve van Cliënt het onderhoud van apparatuur verrichten. Leverancier zal als onderdeel van het onderhoud gebreken aan de apparatuur herstellen met inachtneming van de artikelen van deze Bijzondere Bepalingen.

2.2 Slechts indien schriftelijk overeengekomen aanvaardt Leverancier een onderhoudsverplichting voor apparatuur dat zich buiten de Benelux bevindt.

2.3 Cliënt heeft geen recht op vervangende apparatuur indien Leverancier de apparatuur bij de uitvoering van het onderhoud onder zich heeft, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2.4 Serviceniveaus dienen schriftelijk te worden overeengekomen. Cliënt zal Leverancier steeds informeren over omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de apparatuur en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud en met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Leverancier liggen. Behoudens tegenbewijs zal de door Leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

3. Uitvoering

3.1 Alle onderhoudsdiensten van Leverancier geschieden op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Leverancier zal haar onderhoudsverplichtingen met de vereiste zorg uitvoeren, met inachtneming van eventueel overeengekomen procedures.

3.2 Cliënt zal geconstateerde gebreken in de apparatuur onverwijld en zo gedetailleerd mogelijk schriftelijk melden. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om gebreken met inachtneming van haar gebruikelijke procedures en/of de overeengekomen serviceniveaus te herstellen.

3.3 Cliënt zal Leverancier alle mogelijke medewerking verlenen bij de onderhoudsdiensten van Leverancier. Hieronder valt in ieder geval het verzorgen van deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten en, indien door Leverancier gewenst, (tijdelijke) staking van het gebruik van de apparatuur.

3.4 Het onderhoud door Leverancier ontslaat Cliënt niet van zijn eigen verantwoordelijkheid voor het onderhoud en beheer van de apparatuur, waaronder controle van de instellingen, het (juiste) gebruik van de apparatuur en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de apparatuur worden ingezet.

3.5 Indien Leverancier haar onderhoud verricht op basis van door Cliënt aan te leveren gegevens, zal Leverancier deze gegevens tijdig aanleveren onder de door Leverancier gewenste voorwaarden en voor rekening en risico van Cliënt. Cliënt staat er voor in dat alle door hem aan Leverancier ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Leverancier.

3.6 Aansprakelijkheid van Leverancier wegens schade of verlies van gegevens of programmatuur die eventueel in of op de apparatuur is vastgelegd en wordt veroorzaakt door de onderhouds- en herstelwerkzaamheden, is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid. Cliënt zal zelf zorgdragen voor adequate back up en/of reservekopieën van dergelijke gegevens of programmatuur.

3.7 Onderhoud aan apparatuur dat niet is geleverd door Leverancier komt voor rekening en risico van Cliënt. Verder komt voor rekening en risico van Cliënt het herstel van gebreken aan apparatuur (i) waarop niet door Leverancier geleverde apparatuur of systemen is/zijn aangesloten, of (ii) waarop niet door Leverancier geleverde programmatuur is geïnstalleerd, tenzij Cliënt aantoonbaar dat de gebreken niet het gevolg zijn van de omstandigheden genoemd onder (i) en (ii).

3.8 Indien Leverancier de verbindingen met andere apparatuur of met programmatuur wil testen, zal Cliënt hieraan zijn medewerking verlenen en dergelijk apparatuur en/of programmatuur aan Leverancier ter beschikking stellen. Cliënt staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling en dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten. Cliënt vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit de terbeschikkingstelling van deze apparatuur of programmatuur en het gebruik daarvan door Leverancier.

4. Duur

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, geldt dat de Overeenkomst is aangegaan voor onbepaalde tijd. Partijen zijn gerechtigd een Overeenkomst voor onbepaalde tijd schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van zes maanden tegen het einde van een kalendermaand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien een Overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd, zijn Partijen gerechtigd deze schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van drie maanden tegen het einde van de overeengekomen periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

5. Prijs en betaling

5.1 De volgende kosten zijn niet in de onderhoudsprijs begrepen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen:

- 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.

5.2 Vergoedingen in het kader van het onderhoud van apparatuur en eventuele andere diensten zijn steeds per jaar vooraf verschuldigd vanaf de aanvang van de Overeenkomst en ongeacht of Cliënt de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud, tenzij anders overeengekomen..

6. Uitsluitingen

6.1 Onder het onderhoud aan de apparatuur valt niet het herstel van fouten, gebreken of onvolkomenheden die het gevolg zijn van of verband houden met:

- a) gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de apparatuur, waaronder mede wordt verstaan fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;
- b) van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen, netwerkverbindingen of spanningsvoorzieningen;
- c) koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen die niet van Leverancier afkomstig zijn of niet onder de Overeenkomst vallen;
- d) wijzigingen van of aan de apparatuur anders dan door of namens Leverancier;
- e) op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur;
- f) het nalaten van Cliënt om de apparatuur tijdig te laten onderhouden;
- g) herstel van verminkte of verloren gegane gegevens; en
- h) andere niet aan Leverancier toe te rekenen oorzaken.

6.2 Onderhoud dat, ondanks dat het is uitgesloten op grond van artikel 6.1, door Leverancier wordt uitgevoerd, wordt door Leverancier op basis van het gebruikelijke tarief geleverd.

7. Overig

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

7.2 In geval Leverancier apparatuur tijdens onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft, draagt Cliënt het risico voor verlies, diefstal en beschadiging, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.