

Voorwaarden TopServ IT Serviceovereenkomst

versie: januari 2018

Artikel 1 Producten

- 1.1 Onderwerp van deze overeenkomst zijn de producten zoals benoemd in de bijlage van deze TopServ IT Serviceovereenkomst, hierna verder te noemen "producten".
- 1.2 Cliënt verklaart dat hij/zij eigenaar is van de op grond van deze overeenkomst te onderhouden producten, of dat hij/zij toestemming van de eigenaar heeft om deze producten op te nemen in deze TopServ IT Serviceovereenkomst.
- 1.3 Uitsluitend producten die in bedrijfsklare toestand verkeren en actueel op het door TopServ IT bepaalde overeenkomst staan, komen in aanmerking voor deze overeenkomst.

Artikel 2 Verplichting

- 2.1 Deze overeenkomst dekt de kosten van, storingsanalyse, voorrijkosten uurloon van werktijd binnen de gekozen contractvorm evenals hardware materialen t.b.v. de te verhelpen storing.
Het servicewindow is op werkdagen van maandag t/m vrijdag tussen 08.30 en 17.00 uur met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen.
 - a. Met uitzondering van hardware materialen:
 - die volgens de afgesloten overeenkomst zijn uitgesloten;
 - en verbruiksartikelen zoals reinigingsproducten, toner, drums, linten, fusers, printkoppen inkt, diskettes, cd-rom's, zip-disks, data cartridges, etc.
 - b. Uitgezonderd opzet, voorwaardelijke opzet, onzorgvuldigheid of nalatigheid aan de zijde van de cliënt, hetgeen omvat:
 - verkeerd gebruik van het product;
 - verbindingen met producten die niet door de leverancier of in overleg met TopServ IT goedgekeurd zijn;
 - nalaten van onderhoudswerkzaamheden volgens de bijbehorende handleiding wat door cliënt aan het product zelf verricht dient te worden;
 - gebruik van niet door de leverancier en/of TopServ IT goedgekeurde verbruiksartikelen;
 - reparatie, onderhoud, wijziging, verplaatsing van het product, toevoeging van, of vervanging van

onderdelen door niet door de leverancier en/of TopServ IT goedgekeurde geleverde onderdelen.

Mocht service nodig blijken te zijn ten gevolge van een of meerdere van de hierboven vermelde uitzonderingen, dan zal deze serviceverlening aan cliënt plaatsvinden op een door beide partijen in redelijkheid te bepalen tijdstip en gefactureerd worden op basis van nacalculatie tegen het door TopServ IT op dat ogenblik toegepaste tarief en verbruikte materialen.

Artikel 3 Overige uitzonderingen

- 3.0 In het kader van deze overeenkomst dekt de overeenkomst niet de kosten voor het uitvoeren van enige onderhoud of herstelling van defecten en beschadigingen die samenhangen met of voortvloeien uit:
 - van buiten komende evenementen van welke aard ook;
 - abnormale schokken, brand- of waterschade, verwaarlozing, corrosieve atmosfeer die schadelijk is voor de elektronische circuits;
 - schade tijdens transport door cliënt, of om het even welke oorzaak anders dan normaal gebruik.
- 3.1 TopServ IT is niet aansprakelijk voor niet of niet tijdig nakomen van deze overeenkomst, indien niet tijdig nakomen direct of indirect op enigerlei wijze veroorzaakt wordt door, of voortvloeit uit overmacht of door opschorting van service verlening ingeval van betalingsachterstand.
- 3.2 Service krachtens deze overeenkomst zal niet verleend worden voor schade of slijtage aan schijven en tapes en schijf- en tapekoppen tengevolge van het gebruik van niet door de fabrikant van het systeem geleverde en/of door TopServ IT goedgekeurde media (schijven en tapes).
- 3.3 Storingen die zijn veroorzaakt door applicatieprogrammatuur en andere software vallen buiten deze overeenkomst. In onderling overleg zal tegen de alsdan geldende tarieven, daar waar nodig in samenwerking met de leverancier van de applicatieprogrammatuur, de storing worden verholpen.
- 3.4 Indien blijkt dat apparatuur ter plaatse niet gerepareerd kan wor-

den, zal vervangende apparatuur beschikbaar worden gesteld.

- 3.5 Storingen ontstaan door foutieve aansluitingen op het elektriciteitsnet door cliënt vallen niet onder deze overeenkomst.
- 3.6 TopServ IT is niet gebonden werkzaamheden te verrichten aan verouderde producten en/of onderdelen waarvan als gevolg daarvan, noch bij de fabrikant, noch bij de importeur(s) onderdelen of het noodzakelijke onderdeel verkrijgbaar zijn/is. Uiteraard zal TopServ IT service verlenen voor zover dit mogelijk is op basis van Best Effort.

Artikel 4 Systeemomgeving

- 4.1 Cliënt zal de ruimte waarin de producten staan geïnstalleerd, conform de daartoe door de leverancier gegeven voorschriften, inrichten en ingericht houden gedurende de looptijd van deze overeenkomst. Indien zich fouten of storingen voordoen door toedoen van een gebrekkige inrichting van de ruimte waarin de producten zijn geïnstalleerd, kan TopServ IT cliënt een extra vergoeding in rekening brengen. TopServ IT zal cliënt schriftelijk berichten zodra zij een gebrek in de inrichting ontdekt.
- 4.2 Cliënt zal van eventuele databestanden en programmatuur die in het product opgeslagen zijn, een of meerdere kopieën bijhouden.
- 4.3 Cliënt zal alle door TopServ IT, tijdens werkzaamheden, noodzakelijk geachte verbruiksartikelen, zoals papier, inkt, diskettes, linten, cartridges e.d. die door cliënt in normale omstandigheden gebruikt worden, ter beschikking stellen. Deze artikelen blijven echter wel eigendom van cliënt.
- 4.4 Cliënt is verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn eigendom en alle geclassificeerde informatie.
- 4.5 In geval van verplaatsing van een of meer producten, die vallen onder deze overeenkomst, naar een andere locatie, zal cliënt TopServ IT hiervan tijdig berichten.

Artikel 5 Duur van de overeenkomst

- 5.1 Deze overeenkomst vangt aan op de datum zoals deze is vermeld op het voorblad.
- 5.2 De overeenkomst wordt aangegaan voor een jaar. Na het genoemde jaar wordt de overeenkomst telkens met een jaar stilzwijgend verlengd.
- 5.3 Beide partijen hebben het recht de overeenkomst op te zeggen per vervaldatum conform artikel 5 lid 2, mits dit schriftelijk geschiedt tenminste 3 maanden voor de vervaldatum.
- 5.4 Indien TopServ IT in staat van faillissement wordt verklaard, dan wel aan TopServ IT surseance van betaling wordt verleend, dan wel indien TopServ IT enige verplichting uit deze overeenkomst niet of niet deugdelijk nakomt, is cliënt gerechtigd deze overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Een en ander laat de nog openstaande betalingsverplichtingen onverlet.

Artikel 6 Tarieven

- 6.1 De te hanteren tarieven zullen de op dat moment geldende tarieven zijn. Deze tarieven kunnen door TopServ IT per jaar worden aangepast.
- 6.2 Niet krachtens deze overeenkomst verrichte werkzaamheden worden afzonderlijk in rekening gebracht tegen de daarvoor bij TopServ IT gebruikelijke tarieven.
- 6.3 TopServ IT is gerechtigd de verschuldigde premie voor service bij een algemene verhoging van de lonen, sociale lasten, de kosten van de voor de service benodigde materialen of in geval van stijging van andere voor haar kostprijs bepalende factoren, dienovereenkomstig aan te passen. TopServ IT is evenwel verplicht de opdrachtgever tenminste drie maanden voor de ingang van de verhoging op de hoogte te stellen. In dit geval heeft de opdrachtgever het recht, in afwijking van het eerder gestelde, de TopServ IT Serviceovereenkomst met ingang van de datum waarop de aangekondigde verhoging in werking zal treden op te zeggen, mits deze opzegging schriftelijk zal geschieden met inachtneming van tenminste vijftien werkdagen.

Artikel 7 Leveringsvoorwaarden

- 7.1 Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van de Federatie van Nederlandse ondernemingen in de Informatietechnologie (FENIT) van toepassing. Gedeponoerd bij de griffie van de arrondissementsrechtbank te Den Haag op 3 juni 2003 onder nummer 60/2003. Tevens zijn de in deze overeenkomst genoemde voorwaarden van toepassing, bij strijdigheid hebben deze overeengekomen voorwaarden de voorkeur.

Artikel 8 Geheimhouding

- 8.1 TopServ IT verbindt zich tot geheimhouding 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 serviceverlening en verbindt zich voorts deze geheimhoudingsplicht ook aan zijn personeelsleden op te leggen.

Artikel 9 Werktijden

- 9.1 Alle service vindt plaats op werkdagen van TopServ IT binnen de normale werktijden van maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:00 uur tegen de normale tarieven. Indien cliënt service of reparatie verlangt buiten de normale werktijden, worden deze aan cliënt in rekening gebracht tegen de dan geldende TopServ IT avond- en/of weekendtarieven.
- 9.2 Indien een servicebezoek is begonnen tijdens de onder artikel 9 lid 1 bedoelde werktijden en het servicepersoneel van TopServ IT in overleg met de cliënt het nodig acht de werkzaamheden buiten deze uren voort te zetten, zullen hiervoor aan cliënt geen extra kosten in rekening worden gebracht.
- 9.3 TopServ IT zal na de melding van de spoedstoring in ieder geval binnen 4 tot 8 werkuur aanvangen met het oplossen van de storing. Dit kan op elke wijze die TopServ IT nodig acht.
- 9.4 Een service engineer zal na de melding van de spoedstoring in ieder geval de volgende dag aanwezig zijn, met dien verstande dat er hooguit 4 werkuur mogen verstrijken tussen het moment van de storingsmelding en het ter plekke aanwezig zijn van de engineer. TopServ IT personeel zal, na een verzoek van

cliënt tot het verrichten van een reparatie krachtens deze overeenkomst binnen de on-site servicetijd, ter plaatse, waar de reparatie verricht moet worden, aanwezig zijn. De on-site servicetijd loopt uitsluitend gedurende de werktijden zoals beschreven onder artikel 9 lid 1 en alleen gedurende deze werktijden is TopServ IT personeel bereikbaar en beschikbaar. De responsetijd en de on-site servicetijd geldt uitsluitend voor spoedstoringen. Andere servicewerkzaamheden zullen worden uitgevoerd op de door de klant en TopServ IT in redelijkheid vast te stellen tijdstippen.

Artikel 10 Third Party Maintenance organisatie

- 10.1 Het is TopServ IT nadrukkelijk toegestaan de uit deze overeenkomst voortvloeiende service en overige werkzaamheden te laten uitvoeren door een door haar aan te wijzen Third Party Maintenance organisatie, uiteraard dient artikel 8.1 niet in het gedrang te komen.

Artikel 11 Definities

- 11.1 Onder spoedstoring dient te worden verstaan, het dusdanig niet meer functioneren van een van de producten uit deze overeenkomst, waardoor de continuïteit van de cliënt in het gedrang komt. Daarnaast kunnen reguliere storingen ten alle tijde worden aangemeld en in overleg als een bedrijfskritische storing in behandeling genomen worden.
- 11.2 Onder responsetijd dient te worden verstaan, het tijdsbestek waarbinnen TopServ IT een reactie dient te geven op de gemelde storing.
- 11.3 Onder on-site servicetijd dient te worden verstaan, het tijdsbestek waarbinnen TopServ IT bij de storing ter plaatse aanwezig dient te zijn.
- 11.4 Onder preventief onderhoud dient te worden verstaan, het onderhouden van de producten zodat mogelijke toekomstige problemen worden gesignaleerd en daardoor kunnen worden voorkomen.
- 11.5 Onder updates/patches dient te worden verstaan, aanpassingen/verbeteringen van besturing software welke door de diverse software leveranciers zonder kosten beschikbaar worden gesteld.

TopServ IT B.V.

Drukkerij 12 - 4651 SL Steenberg
Postbus 27 - 4650 AA Steenberg
tel.: 088-0074800 / fax: 088-0074899