

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## V.O.F. Dima Support

### Module 4: Overige diensten

Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer: **66077370**

#### Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1 Leverancier : is de partij die deze voorwaarden toepast op al zijn transacties met eindgebruiker.  
Eindgebruiker : is de zakelijke of professionele partij die o.a. de diensten als genoemd in artikel 2.2 afneemt van leverancier.
- 1.2 Deze voorwaarden bestaan uit de Algemene Voorwaarden van V.O.F Dima Support aangevuld met één of meer specifieke voorwaarden gerelateerd aan een product of dienst. Naast de Algemene Voorwaarden van V.O.F. Dima Support zijn van toepassing deze voorwaarden “Overige diensten” op het gebied van informatie en communicatietechniek (ICT) zoals – maar niet uitsluitend daartoe beperkt – het beheer van ICT-systemen en daaraan gerelateerde diensten, o.a. ten behoeve van online marketing, consultancy werkzaamheden, inhuren om systemen te onderhouden, controleren en adviseren, voor zover eindgebruiker deze diensten van leverancier afneemt.
- 1.3 De bepalingen van deze voorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de Algemene Voorwaarden van V.O.F. Dima Support. Bij tegenstrijdigheid van enige bepaling in de Algemene Voorwaarden en enige bepaling van deze onderhavige voorwaarden, prevaleren deze laatste.

#### Artikel 2. Dienstverlening

- 2.1 Leverancier zal de schriftelijk tussen partijen overeengekomen diensten aan eindgebruiker verlenen.
- 2.2 Indien de dienstverlening van leverancier het beheer van één of meer in de overeenkomst benoemde ICT-systemen tot voorwerp heeft en de inhoud en de omvang van het beheer daarbij naar uitsluitend oordeel van leverancier niet of niet voldoende is bepaald, zal de leverancier ter uitvoering van de overeenkomst een beheerplan opstellen en dit beheerplan binnen een redelijke termijn aan eindgebruiker ter beschikking stellen. Het beheerplan vermeldt de onderwerpen van het beheer en de wijze waarop de diverse vormen van beheer uitgevoerd kunnen worden. In het beheerplan kunnen, zulks ter bepaling van de leverancier, onder meer aan de orde komen:
  - een plan voor het preventief, correctief en vernieuwend onderhoud van ICT-systemen;
  - een plan voor de afhandeling van storingen en klachten en de rapportage daaromtrent;
  - een beveiligingsplan;
  - een plan voor de ondersteuning van de gebruikers van ICT-systemen;
  - een plan voor de aansluiting op de ICT-systemen;
  - een plan voor de opleiding van de gebruikers van de ICT-systemen;
  - een plan voor het beheer en gebruik van identificatiemiddelen (wachtwoorden e.d.);
  - een plan voor licentie- en contractsbeheer;
  - een plan voor de beheerorganisatie en de administratieve en financiële aspecten van het gebruik van ICT-systemen.Na voltooiing van het plan zullen partijen overleggen welke van de door leverancier voorgestelde beheerwerkzaamheden worden uitgevoerd en de wijze en de voorwaarden van de uitvoering van deze werkzaamheden.
- 2.3 Uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van eindgebruiker op te volgen. Leverancier is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden door eindgebruiker worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier.
- 2.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met eindgebruiker deze persoon te vervangen door één of meer andere personen met gelijke of vergelijkbare kwalificaties.
- 2.5 Door leverancier in te zetten personen zullen beschikken over de met eindgebruiker schriftelijk overeengekomen kwalificaties.
- 2.6 Indien leverancier dienstverlening verricht op basis van door eindgebruiker aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens volgens de specificaties van leverancier door eindgebruiker worden samengesteld en voor rekening en risico van eindgebruiker worden aangeleverd.  
Eindgebruiker staat ervoor in dat alle door hem aan leverancier ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan leverancier verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van leverancier.

- 2.7 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt de dienstverlening van leverancier uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en werktijden van leverancier. Planningen en overige inschattingen van leverancier zijn hierop gebaseerd.
- 2.8 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden of indien de werkwijze van leverancier voorziet in een gefaseerde aanpak, is leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren, uit te stellen totdat eindgebruiker de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. Per fase kan door leverancier worden gefactureerd, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
- 2.9 Indien de dienstverlening aan eindgebruiker ondersteuning aan gebruikers omvat, dan kan de leverancier voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt en zal leverancier deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Leverancier kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.
- 2.10 Tenzij anders overeengekomen, is eindgebruiker verantwoordelijk voor het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Eindgebruiker is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot eindgebruiker staan.
- 2.11 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 eindgebruiker gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen in de gevallen genoemd in de overeenkomst. Leverancier staat er niet voor in dat in dat geval alle storingen zullen worden verholpen of de bijstand van de ingeroepen deskundigen effectief is.

### **Artikel 3. Uitvoering dienstverlening**

- 3.1. Leverancier zal zich inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met eindgebruiker schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten 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. Alle door leverancier bij de dienstverlening gebruikte apparatuur, programmatuur en zaken blijven eigendom of intellectuele eigendom van leverancier ook, indien eindgebruiker een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door leverancier.
- 3.3. Indien eindgebruiker in verband met de dienstverlening van leverancier programmatuur, hardware of andere bedrijfsmiddelen aan leverancier ter beschikking stelt, is eindgebruiker verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze bedrijfsmiddelen die leverancier nodig kan hebben.

### **Artikel 4. Service Level Management**

- 4.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden uitsluitend schriftelijk overeengekomen. Eindgebruiker zal leverancier 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 het buiten beschouwing laten van een vooraf aangekondigde onderbreking wegens onderhoud of service alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen en met inachtneming van de dienst als geheel gedurende de looptijd van de overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

### **Artikel 5. Rapportage**

- 5.1 Leverancier zal eindgebruiker op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door eindgebruiker aangewezen contactpersoon. Eindgebruiker zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor de leverancier van belang zijn, zoals over de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor eindgebruiker aandacht wenst, prioriteitenstelling van eindgebruiker, beschikbaarheid van middelen en personeel van eindgebruiker en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden.
- Eindgebruiker zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van eindgebruiker en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.

- 5.2 Indien een door leverancier ingezette medewerker deel uitmaakt van een project- of stuurgroep waarvan tevens één of meer personen deel uitmaken die door eindgebruiker zijn aangewezen, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de wijze zoals voor de project- of stuurgroep is voorgeschreven. Besluiten genomen in een dergelijk samengestelde project- of stuurgroep binden leverancier slechts indien de besluitvorming geschiedt met inachtneming van hetgeen daaromtrent schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, indien leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is nimmer gehouden een besluit te aanvaarden indien dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud van de overeenkomst tussen partijen. Eindgebruiker staat er voor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep waaraan ook personen van leverancier deel uitmaken, gerechtigd zijn voor eindgebruiker bindende besluiten te nemen.
- 5.3 Mede in verband met de continuïteit zal eindgebruiker een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van eindgebruiker zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van eindgebruiker.

#### **Artikel 6. Duur**

- 6.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen looptijd, in ieder geval ten minste 12 maanden. De looptijd van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij eindgebruiker of leverancier de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode. Indien de overeenkomst meerdere diensten omvat, kan elke partij elke dienst afzonderlijk opzeggen met inachtneming van het hiervoor bepaalde.

#### **Artikel 7. Betaling**

- 7.1 Alle bedragen die betrekking hebben op contractuele dienstverlening van leverancier en/of abonnementen zijn per kalendermaand bij vooruitbetaling te voldoen vóór aanvang van de gebruikperiode. Gebruikskosten worden per maand achteraf gefactureerd en dienen binnen 14 dagen te zijn voldaan.
- 7.2 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van eindgebruiker, geldt dat leverancier gerechtigd is schriftelijk de geldende prijzen en tarieven aan te passen op basis van de jaarlijkse CBS-indexering voor bedrijven of door overheidsinstellingen opgelegde heffingen met ingang van de datum dat die heffing ingaat.
- 7.3 Leverancier zal eindgebruiker schriftelijk informeren over deze prijsaanpassing. De bedoelde prijsaanpassing vormt géén reden voor eindgebruiker om de lopende overeenkomst voortijdig te beëindigen.
- 7.4 Het is eindgebruiker niet toegestaan handelingen te (laten) verrichten die bedoeld zijn om de gebruiksgegevens ten behoeve van facturering en zo de bedragen die eindgebruiker verschuldigd is, te beïnvloeden.

#### **Artikel 8. Vindplaats**

Deze AV en bijbehorende modules zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en te raadplegen alsmede te printen via <http://www.dimasupport.nl/algemene-voorwaarden>

Doetinchem, oktober 2016