



ALGEMENE ONDERHOUDSVORWAARDEN COMPEREX NEDERLAND B.V.

Gedeponeerd bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Utrecht.

Artikel 1: Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Onderhoudsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten (hierna ook 'de overeenkomst' te noemen) waarbij Comperex Nederland B.V., statutair gevestigd te Nieuwegein, goederen en/of diensten aan Opdrachtgever levert en/of beschikbaar stelt in het kader van onderhoud op apparatuur en/of programmatuur bij Opdrachtgever, tenzij tussen partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Opdrachtgever en Comperex Nederland B.V. zullen de overeenkomst uitvoeren volgens de bepalingen van de Algemene Voorwaarden van Comperex Nederland B.V., gedeponeerd bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Utrecht, van deze Algemene Onderhoudsvoorwaarden, van de toepasselijke en door Comperex Nederland B.V. aan Opdrachtgever uitgereikte Onderhoudsvormbeschrijving(en) en van de overeenkomst. Bij eventuele onderlinge tegenspraak tussen de vorengenoemde bepalingen, prevaleren, in rangorde van hoog naar laag:
 - de Overeenkomst;
 - de Onderhoudsvormbeschrijving;
 - de Algemene Onderhoudsvoorwaarden;
 - de Algemene Voorwaarden.

Artikel 2: Onderwerp van de overeenkomst

1. Vanaf de in de overeenkomst vermelde ingangsdatum, of respectievelijke -data, en vervolgens gedurende de looptijd van de overeenkomst, verplicht Comperex Nederland B.V. zich het onderhoud uit te voeren op de apparatuur en/of programmatuur, als vermeld in de overeenkomst.
2. Voor zover door derden apparatuur en programmatuur is geleverd, gelden, voor zover afwijkend van de algemene voorwaarden zoals door Comperex Nederland B.V. gehanteerd, de onderhoudsvoorwaarden van deze derden. Een en ander onafhankelijk van de vraag of Comperex Nederland B.V., danwel deze derden de onderhoudswerkzaamheden uitvoeren. De betreffende onderhoudsvoorwaarden van derden worden op eerste aanvraag door Comperex Nederland B.V. ter beschikking gesteld.
3. Waar hierna over Comperex Nederland B.V. gesproken wordt, wordt daaronder eveneens, voor zover relevant, verstaan de derde die op basis van de overeenkomst zoals door Comperex Nederland B.V. met haar Opdrachtgever gesloten betrokken is bij de uitvoering van deze overeenkomst.
4. Het tussen Opdrachtgever en Comperex Nederland B.V. overeengekomen onderhoud omvat de in de toepasselijke Onderhoudsvormbeschrijving(en) omschreven leveringen en/of beschikbaarstellingen van goederen en/of diensten.

Artikel 3: Duur van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 2 (twee) jaar, lopende vanaf de in de overeenkomst vermelde ingangsdatum met stilzwijgende verlenging voor een periode van telkenmale 1 (één) jaar.



2. Beëindiging van de overeenkomst is mogelijk tegen de eerste en daarna telkenmale de jaarlijkse vervaldatum, schriftelijk en met inachtneming van een opzegtermijn van 90 (negentig) dagen. Comperex Nederland B.V. zal de overeenkomst evenwel niet eerder opzeggen, dan na verloop van de in de Onderhoudsvormbeschrijving vermelde gegarandeerde contractperiode, te rekenen vanaf de vroegste leveringsdatum van de apparatuur en/of programmatuur of onderdelen daarvan.
3. Na verloop van de in lid 2 bedoelde gegarandeerde contractperiode, behoudt Comperex Nederland B.V. zich het recht voor om nadere voorwaarden te verbinden aan voortzetting van de overeenkomst. Het bepaalde in artikel 4 is hierbij van overeenkomstige toepassing.
4. Indien de apparatuur en/of programmatuur, danwel onderdelen daarvan, definitief en aantoonbaar buiten bedrijf wordt/worden gesteld, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst eenzijdig en voor het desbetreffende gedeelte te beëindigen met ingang van de laatste dag van de kalendermaand, waarin de voornoemde apparatuur en/of programmatuur buiten bedrijf gesteld is/zijn, zonder deswege jegens Comperex Nederland B.V. schadeplichtig te worden. De buitenbedrijfstelling zal door Opdrachtgever tenminste 2 (twee) weken voor de datum ervan schriftelijk worden gemeld aan Comperex Nederland B.V..
5. Ingeval apparatuur en/of programmatuur afkomstig is van een toeleverancier van Comperex Nederland B.V. of door Opdrachtgever van een derde is betrokken, behoudt Comperex Nederland B.V. zich het recht voor om de overeenkomst eenzijdig tussentijds te beëindigen, ingeval de toeleverancier of bedoelde derde de apparatuur en/of programmatuur niet langer ondersteunt of voor het onderhoud benodigde reserveonderdelen of nieuwe versies niet langer levert of beschikbaar stelt of aan voortzetting daarvan voorwaarden stelt die in redelijkheid niet door Comperex Nederland B.V. kunnen worden aanvaard, zonder deswege jegens Opdrachtgever schadeplichtig te worden. Comperex Nederland B.V. verbindt zich ter zake alle in redelijkheid mogelijke voorzorgen te nemen en Opdrachtgever in een zo vroeg mogelijk stadium te waarschuwen voor te verwachten gevolgen voor de overeenkomst.

Artikel 4: Acceptatie

1. De in lid 1 bedoelde acceptatietest wordt uitgevoerd teneinde te controleren of de apparatuur en/of programmatuur:
 - op juiste wijze en volledig is geïnstalleerd en de voor het onderhoud noodzakelijke onderdelen bevat;
 - de systeemprogrammatuur en programmatuurhulpmiddelen op het juiste versieniveau verkeren.Comperex Nederland B.V. is gerechtigd de kosten van de acceptatietest aan Opdrachtgever in rekening te brengen tegen de dan daarvoor geldende prijzen en/of tarieven op uren- en materialenbasis.
2. Indien Comperex Nederland B.V. naar aanleiding van de in lid 1 bedoelde acceptatietest constateert dat een revisie of correcties noodzakelijk zijn of dat programmatuur op het juiste versieniveau dient te worden gebracht, dan zal Comperex Nederland B.V. deze aanbrengen na voorafgaande daartoe strekkende opdracht van Opdrachtgever. De daaruit voortvloeiende kosten worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht tegen de dan daarvoor geldende prijzen en/of tarieven op uren- en materialenbasis.

Artikel 5: Uitsluitingen

1. De onderhoudsverplichtingen voor Comperex Nederland B.V. komen te vervallen, indien gebreken het gevolg zijn van:
 - het op oneigenlijke wijze en/of niet overeenkomstig de gebruikshandleiding behandelen of (door een derde doen) onderhouden van de apparatuur en/of programmatuur door Opdrachtgever;
 - het niet voldoen van de ruimte waar de apparatuur en/of programmatuur staat (staan) opgesteld aan de noodzakelijke omgevingscondities, waaronder begrepen de kwaliteit en specificaties van de elektrische installatie, bekabeling, netaansluiting(en), netsnoer(en), wandcontactdozen en, indien van toepassing, airconditioning systemen;



- van buiten komende omstandigheden, opgetreden na het tijdstip van levering c.q. beschikbaarstelling;
 - het toepassen door Opdrachtgever van de apparatuur en/of programmatuur in samenhang met andere apparatuur en/of programmatuur, die de werking ervan negatief beïnvloedt (beïnvloeden) en welke niet door Comperex Nederland B.V. wordt (worden) onderhouden;
 - het zonder voorafgaande toestemming van Comperex Nederland B.V. (doen) aanbrengen door Opdrachtgever van wijzigingen in de apparatuur en/of programmatuur;
 - het toepassen door Opdrachtgever van verbruiksgoederen, die niet door Comperex Nederland B.V. zijn geleverd of geadviseerd;
 - het niet nakomen door Opdrachtgever van één der verplichtingen, zoals omschreven in artikel 8, alsmede in artikel 7 van de Algemene Voorwaarden;
 - andere omstandigheden, welke naar geldend recht voor rekening van Opdrachtgever komen.
2. Het verhelpen van gebreken als gevolg van de in lid 1 bedoelde omstandigheden geschiedt voor rekening van Opdrachtgever tegen de daarvoor geldende prijzen en/of tarieven op uren- en materialenbasis.

Artikel 6: Verbruiksmaterialen

1. Vervanging van verbruiksmaterialen wordt uitgesloten van de onderhoudsovereenkomst.

Artikel 7: Onderhoudstijden

1. De overeengekomen meldingsperiode(n), onderhoudsperiode(n) en responstijd(en) zijn vermeld in de toepasselijke Onderhoudsvormbeschrijving(en).

Artikel 8: Leveringen

1. De levering van diensten (oplevering en begeleiding) bij de levering van een upgrade van licenties van Comperex Nederland B.V. en licenties van een derde partij valt buiten de onderhoudsovereenkomst. Comperex Nederland B.V. zal deze diensten tegen de dan daarvoor geldende prijzen en/of tarieven op uren- en materialenbasis aan Opdrachtgever doorberekenen.

Artikel 9: Facturering

1. De in de overeenkomst vermelde onderhoudsabonnementsprijs is door Opdrachtgever verschuldigd vanaf de ingangsdatum, zoals bedoeld in artikel 3, en wordt, tenzij in de overeenkomst anders is vermeld, per jaar vooruit aan Opdrachtgever gefactureerd. De totale onderhoudsabonnementsprijs bedraagt nimmer minder dan (het equivalent van) € 294,96 (schrijfve: tweehonderd vierennegentig euro's en zes en negentig eurocent) per jaar, ongeacht hetgeen daarvoor in de overeenkomst is vermeld.
2. Levering en/of beschikbaarstelling van goederen en/of diensten, verbonden aan het onderhoud, maar niet in de toepasselijke Onderhoudsvorm(en) begrepen, geschiedt voor rekening van Opdrachtgever tegen de dan daarvoor geldende prijzen en/of tarieven op uren- en materialenbasis.
3. Indien en voor zover Comperex Nederland B.V. en Opdrachtgever overeenkomen dat onderhoud wordt verricht buiten de overeengekomen onderhoudsperiode, zullen aan Opdrachtgever de dan daarvoor geldende tarieven, vermeerderd met de toeslagen, zoals vermeld in de overeenkomst, in rekening worden gebracht.
4. De kosten van bij het onderhoud door Comperex Nederland B.V. gebruikte en aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevensdragers en andere verbruiksgoederen zijn voor rekening van Opdrachtgever.



Artikel 10: Verplichtingen van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever zal Comperex Nederland B.V. zo spoedig mogelijk in kennis stellen van het voordoen van een gebrek en, indien nodig voor de uitvoering van de overeenkomst, personeel van Comperex Nederland B.V. of door Comperex Nederland B.V. aangewezen derden, toegang verlenen tot de apparatuur en/of programmatuur en de daaraan verbonden schriftelijke informatie.
2. Opdrachtgever zal in het kader van de overeenkomst twee van zijn medewerkers aanwijzen ten behoeve van het contact met Comperex Nederland B.V.. Een van deze medewerkers zal aangewezen worden als de contactpersoon met Comperex Nederland B.V., de andere zal uitsluitend in geval van afwezigheid van de eerstbedoelde contactpersoon als diens plaatsvervanger optreden. De contactpersoon, dan wel diens plaatsvervanger, is bevoegd tot het (doen) aanbrengen van wijzigingen in de apparatuur en/of programmatuur, uitsluitend op aanwijzing van Comperex Nederland B.V., en zal tevens beschikbaar zijn tijdens de uitvoering van het onderhoud door Comperex Nederland B.V., indien en voor zover dat plaatsvindt op locatie van Opdrachtgever.
3. Opdrachtgever zal het door het systeem geproduceerde zogeheten "logging reports" steeds gedurende een periode van tenminste twee maanden bewaren en Comperex Nederland B.V. hierin op verzoek ingave geven, dan wel daarvan kopieën aan Comperex Nederland B.V. verstrekken.
4. Comperex Nederland B.V. kan van Opdrachtgever verlangen het systeembeheer bij Opdrachtgever, waartoe onder andere kopieerprocedures en bewaking van bestandsgrootten behoren, conform de richtlijnen van Comperex Nederland B.V. uit te voeren, voor zover betrekking hebbend op de apparatuur en/of programmatuur. Opdrachtgever zal aan dergelijke voorschriften zijn medewerking verlenen c.q. uitvoering geven.
5. Comperex Nederland B.V. kan van Opdrachtgever verlangen de meest recente door Comperex Nederland B.V. ondersteunde versie(s) van de door Opdrachtgever toegepaste systeemprogrammatuur en/of programmatuurhulpmiddelen in gebruik te nemen. Opdrachtgever zal aan dergelijke voorschriften zijn medewerking verlenen c.q. uitvoering geven. Indien een dergelijke ingebruikname door Opdrachtgever de juiste werking van de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde toepassingsprogrammatuur nadelig kan beïnvloeden, dan zullen partijen in goed overleg treden over de wijze waarop het onderhoud zal worden gecontinueerd. Indien porting van de toepassingsprogrammatuur door Comperex Nederland B.V. en Opdrachtgever ook anderszins niet in staat of bereid is om de toepassingsprogrammatuur aan te (doen) passen, dan is Comperex Nederland B.V. gerechtigd aan voortzetting van het onderhoud nadere redelijke voorwaarden te verbinden.
6. Indien Remote support is overeengekomen, zal Opdrachtgever voor eigen rekening en volgens door Comperex Nederland B.V. aan Opdrachtgever verstrekte specificaties, een modem installeren en de voor een goede werking van het modem noodzakelijke voorzieningen in de apparatuur en/of programmatuur aanbrengen. Opdrachtgever dient te beschikken over een telefoonlijn die exclusief beschikbaar is voor Comperex Nederland B.V. voor het verlenen van Remote support. De bedoelde door Comperex Nederland B.V. verstrekte specificaties zullen in overeenstemming zijn met dan ter zake van verantwoordelijke instanties geldende voorschriften.
7. Opdrachtgever zal Comperex Nederland B.V. tenminste 30 (dertig) dagen tevoren schriftelijk in kennis stellen van een voorgenomen verplaatsing van de apparatuur en/of programmatuur.
8. Opdrachtgever zal de in de bij de apparatuur en/of programmatuur verstrekte gebruikshandleiding aangegeven onderhoudsverrichtingen zelfstandig uitvoeren. Onder dergelijke werkzaamheden worden verstaan, mits van toepassing en als zodanig omschreven: het schoonmaken van lees- en schrijfkoppen van magneetbanden, het opheffen van papierstoringen in printers en dergelijke.



9. Indien bij computerservice gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid daarvan. Comperex Nederland B.V. is niet aansprakelijk voor verminking of verlies van gegevens of verwerkingsresultaten gedurende verzending van gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.
10. Bij verwerking van gegevens met gebruik van telecommunicatiefaciliteiten zal Comperex Nederland B.V. Opdrachtgever toegangscodes toewijzen. Leverancier zal deze codes met zorg behandelen, maar hij is niet aansprakelijk voor misbruik daarvan.

Artikel 11: Eigendom

1. Al het materiaal dat Comperex Nederland B.V. ten behoeve van de uitvoering van haar onderhoudsverplichtingen op locatie van Opdrachtgever achterlaat, waaronder begrepen media, documentatie, schema's, testapparatuur, een zogeheten Systeem Informatie Map, diagnostische programmatuur en dergelijke, blijft te allen tijde eigendom van Comperex Nederland B.V. of de desbetreffende toeleverancier, staat uitsluitend ter beschikking van Comperex Nederland B.V. en kan, indien Comperex Nederland B.V. dit noodzakelijk acht, steeds worden verwijderd.
2. De eigendom van vervangen onderdelen gaat vanaf het moment van vervanging over op Comperex Nederland B.V., zonder dat Comperex Nederland B.V. deswege een vergoeding van Opdrachtgever is verschuldigd.