

## **SCS ALGEMENE SERVICEVOORWAARDEN**

De inhoud van deze voorwaarden is, met uitsluiting van de algemene voorwaarden van de opdrachtgever, van toepassing op en maakt integraal onderdeel uit van elke service- en/of storingsovereenkomst die SC Solutions B.V. met haar opdrachtgevers sluit.

### **Artikel 1: Definities**

#### ■ 1.1 Software

Onder software wordt verstaan dat deel van het systeem dat op de server of pc is geladen en zorgt voor de uitvoering van de gewenste applicatie, alsmede dat deel dat dient als gebruikersinterface voor het invoeren, wijzigen en verzamelen van gegevens. Dit geldt uitsluitend voor de software van SC Solutions.

#### ■ 1.2 Systeem

Het systeem is het geheel van met elkaar verbonden systeemcomponenten, inclusief software en firmware, zoals geleverd door SC Solutions aan de klant.

#### ■ 1.3 Licentie

Bij het sluiten van de koopovereenkomst voor het systeem verkrijgt de opdrachtgever het gebruiksrecht van de software en firmware voor de periode dat het systeem in gebruik is. Dit recht is de licentie.

#### ■ 1.4 Ondersteuning

Onder ondersteuning wordt verstaan de ondersteuning die het personeel van SC Solutions aan klanten biedt in de vorm van het telefonisch beantwoorden van vragen over het systeem of door het bieden van oplossingen voor problemen die zijn ontstaan tijdens het gebruik van het systeem. Daarnaast kan bij kleine problemen getracht worden deze op afstand op te lossen of tijdelijk te omzeilen zodat het systeem, zij het in beperkte vorm, operationeel blijft. Dit voorkomt dat er direct een monteur ter plaatse moet zijn. Om op afstand service te verlenen aan pc-gestuurde systemen, moet de klant zorgen voor een internet- of inbelverbinding.

#### ■ 1.5 Systeembeschrijving

Hiermee worden alle componenten, software en firmware bedoeld die deel uitmaken van het systeem en die onder de bepalingen van het onderhoudscontract vallen.

#### ■ 1.6 Reserveonderdelen

Met reserveonderdelen worden die onderdelen van het systeem bedoeld die in hun geheel door (systeem)onderdelen kunnen worden vervangen.

#### ■ 1.7 Componenten

Componenten zijn apparaten die volledig onafhankelijk van het systeem werken. Voorbeelden van componenten zijn bedieningscentrales, onderstations, voertuigingangsterminals en tijdregistratieterminals.

#### ■ 1.8 Ruilunits

Ruilunits zijn onderdelen, nieuw, gebruikt of gerepareerd, die SC Solutions op voorraad houdt om defecte onderdelen zo snel mogelijk te vervangen. Afhankelijk van het contract kunnen de kosten apart in rekening worden gebracht.

#### ■ 1.9 Firmware

Firmware is speciale software die wordt toegepast in de processorborden van systeemcomponenten zoals onderstations, tijdregistratieterminals, parkeerterminals, etc.

#### ■ 1.10 Kantoortijden

Kantoortijden verwijzen naar de normale werkuren van SC Solutions van maandag tot en met vrijdag van 8:30 tot 17:30 uur, met uitzondering van feestdagen.

#### ■ 1.11 Responstijd

De responstijd is de periode tussen het moment dat de storingsmelding door SC Solutions is ontvangen en het moment dat een monteur op locatie bij de klant arriveert. Deze termijn zal in het algemeen niet langer zijn dan 16 uur, met dien verstande dat deze termijn van 16 uur valt binnen de normale kantoortijden. Indien de aard van de storing te ernstig is om direct een oplossing te vinden, zal de monteur proberen een tijdelijke maatregel te treffen om het systeem, zij het in beperkte mate, te laten blijven functioneren.

## **Artikel 2: Aanvaarding**

- 2.1 Voor bestaande systemen dient de opdrachtgever te trachten de samenstelling van het systeem zo nauwkeurig mogelijk te omschrijven met behulp van het door SC Solutions verstrekte formulier 'Systeembeschrijving'. Na ontvangst van het formulier zal SC Solutions het onderhoudscontract ondertekenen en daarmee akkoord gaan. Als blijkt van deze aanvaarding ontvangt de klant het ondertekende formulier, inclusief de onderhoudsvoorwaarden. De opdrachtgever staat ervoor in dat het systeem is geïnstalleerd in overeenstemming met de geldige installatierichtlijnen van andere leveranciers en de algemene richtlijnen zoals die van UNETO.
- 2.2 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij bij de installatie van het systeem voldoet aan de door leveranciers voorgeschreven noodzakelijke omgevingsfactoren. Hierbij zijn onder andere klimaatgecontroleerde omstandigheden voor computers/servers van belang.
- 2.3 Indien de opdrachtgever besluit wijzigingen door te voeren in het systeem beschreven op het formulier 'Systeembeschrijving', dienen deze direct aan SC Solutions te worden gemeld. SC Solutions stuurt een schriftelijke ontvangstbevestiging, zo nodig vergezeld van opmerkingen. Eventuele aanpassingen aan het systeem kunnen voor SC Solutions aanleiding zijn om de overeenkomst te ontbinden en/of te wijzigen. In geval van wijziging van de overeenkomst kan SC Solutions de prijs van het servicecontract verhogen zonder een aanvullende prijslijst te hoeven verstrekken. Deze verhoging geeft de opdrachtgever geen recht op ontbinding van de overeenkomst.
- 2.4 Indien de klant SC Solutions toestemming geeft om het systeem uit te breiden, worden deze uitbreidingen automatisch opgenomen in het servicecontract. SC Solutions kan de prijs van het servicecontract verhogen zonder een aanvullende prijslijst te hoeven verstrekken. Deze verhoging geeft de opdrachtgever geen recht op ontbinding van de overeenkomst.
- 2.5 Voor een goede werking van het systeem is het noodzakelijk dat het personeel van de klant dat het systeem bedient voldoende kennis van het systeem heeft. Deze kennis heeft betrekking op aspecten als de door de klant gebruikte netwerken, het besturingssysteem, Windows, back-up procedures, systeemconcept en werking van de applicatie. Om kennis en vaardigheden over te dragen, biedt SC Solutions verschillende gespecialiseerde opleidingen aan, evenals de mogelijkheid om gespecialiseerd personeel in te huren voor een vooraf bepaalde periode. Indien blijkt dat het personeel van de klant dat het systeem bedient, naar het oordeel van SC Solution niet over voldoende kennis of vaardigheden beschikt, zal SC Solutions de klant hiervan schriftelijk op de hoogte stellen. Deze kennisgeving gaat vergezeld van een aanbeveling voor een opleidingsprogramma. Na de klant hiervan op de hoogte te hebben gebracht, zal SC Solutions de klant de eventuele meerkosten als gevolg van het probleem factureren tegen het op dat moment geldende tarief. Bij uitblijven van een reactie op de verzonden melding kan SC Solutions ook overgaan tot ontbinding van de overeenkomst.

## **Artikel 3: Uitsluitingen**

- 3.1 De kosten van keuring, reparatie en verzending van ruildelen worden, afhankelijk van de gesloten overeenkomst, tegen gereduceerd tarief in rekening gebracht. De kosten van keuring, reparatie en verzending van ruilonderdelen worden gefactureerd tegen 100% van de prijs, conform de dan geldende voorwaarden en prijzen, indien naar het oordeel van SC Solutions één van de volgende situaties van toepassing is:
  - onoordeelkundig gebruik van het systeem door opdrachtgever en/of derden;
  - nalatigheid, nalatigheid of opzet van de opdrachtgever of derden;
  - het verplaatsen, verplaatsen en/of opnieuw installeren van het systeem;
  - het gebruik van papiersoorten en/of disposables die niet door SC Solutions zijn goedgekeurd;
  - ongevallen, inbraken, blikseminslagen, calamiteiten en dergelijke;
  - oneigenlijk gebruik, waardoor onderdelen defect raken;
  - elk gebruik van de apparatuur dat niet in overeenstemming is met de handleiding;
  - enig handelen of nalaten van de opdrachtgever of derden in strijd met deze overeenkomst;
  - indien opdrachtgever software toepast die niet door SC Solutions is geleverd of goedgekeurd.

## **Artikel 4: Toegankelijkheid, personeel, identificatie, uitvoering werkzaamheden**

- 4.1 De conform de overeenkomst uit te voeren werkzaamheden zullen worden uitgevoerd door personeel dat bekwaam is in de uitvoering van deze werkzaamheden. Het staat SC Solutions echter vrij om extern personeel in te huren zonder overleg met de opdrachtgever.
- 4.2 In geval van preventief onderhoud wordt de komst van het personeel van SC Solutions of door SC Solutions ingehuurd personeel enkele dagen van tevoren aangekondigd of anderszins in overleg met de opdrachtgever.
- 4.3 In de regel zullen alle werkzaamheden ononderbroken worden uitgevoerd tijdens de normale kantooruren op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur.
- 4.4 SC Solutions zorgt voor alle gereedschappen en meetapparatuur die nodig zijn om de werkzaamheden uit te voeren. De opdrachtgever dient waar nodig te zorgen voor klimmateriaal, water, elektra en andere noodzakelijke locatiegebonden voorzieningen.
- 4.5 Indien dit voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is, dient de opdrachtgever ervoor te zorgen dat de technici van SC Solutions onbeperkt toegang hebben tot de ruimten waar het systeem zich bevindt. Indien wachttijden ontstaan als gevolg van het niet bereikbaar zijn van deze ruimten, is C.A.T Control Systems B.V. gerechtigd de kosten van de daardoor ontstane wachttijd in rekening te brengen.

■ 4.6 Op verzoek van de technici van SC Solutions dient de opdrachtgever zijn medewerking te verlenen door het beschikbaar stellen van zijn personeel of dat van derden om de technici van SC Solutions bij te staan indien er sprake is van specifieke aspecten die de opdrachtgever in eigen beheer heeft. Eventuele kosten die voortvloeien uit of verband houden met deze werkzaamheden zullen aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

■ 4.7 Wanneer het naar het oordeel van de technici van SC Solutions noodzakelijk wordt om één of meer van de systeemcomponenten uit te schakelen, dient de opdrachtgever hieraan zijn medewerking te verlenen. Eventuele kosten die voortvloeien uit deze werkzaamheden worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

■ 4.8 Indien gevraagd, kunnen de technici van SC Solutions, of degenen die door SC Solutions zijn gecontracteerd, worden gevraagd om een legitimatiebewijs te overleggen, compleet met een foto.

#### **Artikel 5: Verbruiksartikelen**

■ 5.1 De levering van en vervangingskosten voor eenvoudige, kleine onderdelen, en voor de uitvoering van het werk noodzakelijke reinigings- en smeermiddelen zijn in de overeenkomst inbegrepen.

■ 5.2 Specifieke verbruiksmaterialen zoals een andere verfkleur dan RAL 3000 rood, printerlinten, papier, etc. dienen door de opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld.

#### **Article 6: Andere activiteiten die betrokken zijn bij softwarecontracten**

■ 6.1 De opdrachtgever dient eventuele tekortkomingen in de software onverwijld aan SC Solutions te melden. Na ontvangst van de melding zal SC Solutions de nodige maatregelen nemen om een zo snel mogelijk herstel van deze tekortkomingen te garanderen.

■ 6.2 Om SC Solutions in staat te stellen aan haar onderhoudsverplichtingen te voldoen, zal de opdrachtgever:

- de capaciteit van het computersysteem uitbreiden zodat het voldoet aan de aangegeven specificaties;
- eventuele tekortkomingen in de programmatuur voldoende documenteren volgens een daartoe tussen partijen overeengekomen procedure;
- SC Solutions toegang verlenen tot het computersysteem of een onderdeel daarvan op redelijke tijden en met redelijke tussenpozen, indien dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden, en zonder kosten voor SC Solutions.

■ 6.3 Indien blijkt dat onderhoudswerkzaamheden zijn uitgevoerd als gevolg van fouten of defecten in het computersysteem, of omstandigheden die aan de opdrachtgever kunnen worden toegerekend, zijn de eventuele kosten die SC Solutions hierdoor maakt, voor rekening van de opdrachtgever. Deze kosten worden berekend op basis van de overeengekomen, of bij gebreke daarvan, op dat moment geldende prijzen van SC Solutions voor soortgelijke werkzaamheden.

■ 6.4 Tenzij anders overeengekomen, worden algemene software-onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd tijdens de normale werkuren van SC Solutions.

#### **7: Prijzen en kosten**

■ 7.1 De onderhoudsprijs wordt bepaald in het servicecontract.

■ 7.2 De onderhoudsvergoeding is gebaseerd op factoren als loon, premie volksverzekeringen en materialen, maar ook reis- en verblijfskosten, zoals deze gelden op de datum waarop het servicecontract is gesloten. In geval van stijging of daling van één of meer van de hiervoor genoemde kostenfactoren is SC Solutions gerechtigd, voor zover dit niet bij of krachtens de wet verboden of vereist is, de onderhoudsprijs aan te passen aan deze wijzigingen. De op deze veranderingen toegepaste prijsindex is de gezinsconsumptieprijsindex (1985 = 100).

■ 7.3 Eventuele verhogingen die plaatsvinden na het ingaan van het onderhoudscontract, kunnen slechts per 1 januari van elk jaar worden gefactureerd. Van deze verhogingen kan worden afgeweken op grond van een bij of krachtens de wet ingevoerde loon- en prijsmaatregel (overheidsprijsbeschikking). Een prijsverhoging gaat niet eerder in dan op de eerste dag van de tweede kalendermaand volgend op de maand waarin de prijsverhoging schriftelijk aan de opdrachtgever is medegedeeld. Deze termijn kan ten gunste van SC Solutions afwijken op grond van een genomen maatregel als bedoeld in dit artikel.

■ 7.4 Alle bedragen vermeld in het servicecontract zijn exclusief omzetbelasting (BTW).

#### **Artikel 8: Betalen en factureren**

■ 8.1 Betaling geschiedt uiterlijk op de 14e kalenderdag na ontvangst van de betreffende factuur en wordt uitgevoerd in Euro's.

■ 8.2 Over elke niet tijdig uitgevoerde betaling kan rente in rekening worden gebracht, conform de algemene leveringsvoorwaarden. Deze voorwaarden zijn van toepassing op elk contract en zullen daarom ook integraal onderdeel uitmaken van het onderhoudscontract.

■ 8.3 Onderhoudscontracten die in de loop van een kalenderjaar worden afgesloten, worden pro rata vooruit gefactureerd. Onderhoudscontracten die betrekking hebben op een heel jaar worden voor 1 januari van het betreffende jaar vooruit gefactureerd. Betaling van deze facturen dient te geschieden voor 1 januari.

■ 8.4 SC Solutions heeft geen jaarlijkse inkooporder nodig voor de jaarlijkse onderhoudscontracten, op basis van het bepaalde in artikel 13.

- 8.5 Het niet voldoen aan de betalingsverplichting heeft tot gevolg dat de ondersteuning wordt opgeschort totdat de betaling heeft plaatsgevonden.

#### **Artikel 9: Vertrouwelijkheid en veiligheid**

- 9.1 SC Solutions verplicht zich om voldoende maatregelen te nemen om de vertrouwelijkheid te waarborgen van alle gegevens waarvan zij of de personen waarvan zij bij de uitvoering van deze overeenkomst kennis neemt bij werkzaamheden ten behoeve van de opdrachtgever. Tijdens elke opslag door SC Solutions van geclassificeerde gegevens of gegevens die als zodanig kwalificeren, zijn alle geïmplementeerde richtlijnen waarvan zij op de hoogte is gesteld, van toepassing.
- 9.2 De opdrachtgever zal al datgene doen wat redelijkerwijs mogelijk en nodig is om de vertrouwelijkheid van het systeem te waarborgen. Dezelfde bepaling geldt ook indien het systeem of onderdelen daarvan door de opdrachtgever zijn gewijzigd of uitgebreid, of onderdeel uitmaken van een groter geheel.
- 9.3 SC Solutions draagt er zorg voor dat haar personeel en de personen die zij bij de uitvoering van de opdracht inschakelt zich zullen houden aan de door de opdrachtgever vastgestelde voorschriften die tot doel hebben een zo hoog mogelijk beveiligingsniveau op haar locatie te creëren.
- 9.4 Indien aanvullende bepalingen en voorwaarden met betrekking tot beveiligingsmaatregelen moeten worden overeengekomen, worden deze opgenomen in een aparte bijlage bij het onderhoudscontract.

#### **Artikel 10: Aansprakelijkheid**

- 10.1 SC Solutions is aansprakelijk voor materiële schade aan apparatuur en eigendommen van opdrachtgever en derden, voor zover deze schade het gevolg is van nalatigheid, onzorgvuldigheid of onoordeelkundig handelen van SC Solutions of personen waarvan SC Solutions gebruik maakt bij de uitvoering van de overeenkomst, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van SC Solution ter zake beperkt is tot maximaal € 5000,- per gebeurtenis voor materiële schade. De opdrachtgever vrijwaart SC Solutions voor voornoemde aanspraken van derden.
- 10.2 SC Solutions kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor schade aan voertuigen, personen of andere eigendommen als gevolg van een vallende slagboom.
- 10.3 In geval van verminking of vernietiging van de programmatuur of onderdelen daarvan tijdens de uitvoering van werkzaamheden die worden uitgevoerd in overeenstemming met deze overeenkomst, verbindt SC Solutions zich ertoe om op verzoek van de klant onverwijld een kopie van dezelfde versie van de programmatuur ter beschikking te stellen in een vorm die leesbaar is voor het computersysteem.
- 10.4 De opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat hij te allen tijde een goede back-up van het systeem heeft.
- 10.5 Onverminderd hetgeen elders in dit contract is bepaald, is SC Solutions niet aansprakelijk voor enige andere schade, waaronder bedrijfsstilstand of gederfde inkomsten.

#### **Artikel 11: Overdracht van rechten en verplichtingen**

- SC Solutions mag haar rechten of verplichtingen die voortvloeien uit deze overeenkomst, of alle andere overeenkomsten die hieruit voortvloeien, geheel of gedeeltelijk overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

#### **Article 12: Overmacht**

- 12.1 In geval van overmacht wordt de nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst door de betrokken partij geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van deze overmacht, zonder dat partijen door elkaar tot enige schadevergoeding zijn gehouden. schade. In geval van overmacht zal de getroffen partij de andere partij hiervan schriftelijk op de hoogte stellen, inclusief het overleggen van de benodigde bewijsstukken.
- 12.2 Onder overmacht wordt niet verstaan het niet of niet tijdig nakomen door een derde van de verplichtingen die hij jegens een van de partijen is aangegaan, tenzij de betreffende partij kan aantonen dat het niet nakomen van de verplichtingen of ze op tijd bevredigen, kan worden toegeschreven aan overmacht.

#### **Artikel 13: Duur en beëindiging**

- 13.1 Het contract gaat in op de dag waarop beide partijen het document hebben ondertekend en gaat in op de datum van de telefonische bevestiging door SC Solutions. Het contract wordt aangegaan voor een periode van vijf jaar en wordt stilzwijgend verlengd voor een volgende periode van vijf jaar, tenzij een van de partijen het contract opzegt met inachtneming van een schriftelijke opzegging van het contract of delen daarvan per aangetekende post.
- 13.2 De beëindiging van onderhoudswerkzaamheden door een der partijen op grond van dit artikel laat enige andere bepaling met betrekking tot het recht tot gebruik van de programmatuur onverlet.

#### **Artikel 14: Voortijdige beëindiging**

- 14.1 Elk der partijen heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang en voortijdig, geheel of gedeeltelijk te beëindigen, zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is, in de hieronder beschreven gevallen en voor zover hieronder vermeld:
  - a. De opdrachtgever: in geval van een prijsverhoging als bedoeld in artikel 7 vóór de datum waarop de prijsverhoging ingaat, mits:
    - deze verhoging niet is gebaseerd op een wettelijk toegestane verhoging volgens de thans geldende overheidsprijsbeschikking als bedoeld in artikel 7 lid 7.2, dan wel op een index waarover partijen overeenstemming hebben bereikt en de opdrachtgever schriftelijk heeft verstrekt opzegging per aangetekende post binnen een maand na ontvangst van de desbetreffende mededeling.

b. Elke partij: indien de andere partij zich op overmacht beroept en de overmachtperiode langer dan drie maanden duurt, dan wel zodra vaststaat dat deze langer zal duren dan drie maanden.

c. Elke partij: wanneer de andere partij surseance van betaling heeft aangevraagd of de andere partij in staat van faillissement is verklaard.

■ 14.2 Voorts is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk en met onmiddellijke ingang te ontbinden indien de andere partij enige andere uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting niet nakomt, en deze tekortkoming zo ernstig van aard is dat redelijkerwijs van hem kan worden verlangd om de overeenkomst in stand te houden, en de nalatige partij, na per aangetekende brief in gebreke te zijn gesteld, nalatig blijft in de nakoming van deze verplichting of nalaat passende maatregelen te nemen om deze tekortkoming te herstellen.

■ 14.3 De mededeling van tussentijdse beëindiging van de overeenkomst, zoals bepaald in dit artikel, dient schriftelijk en aangetekend aan de wederpartij te worden verzonden.

■ 14.4 In de gevallen genoemd in paragraaf 14.1 of 14.2 heeft de partij die het contract voortijdig opzegt recht op vergoeding van eventuele financiële verliezen die kunnen ontstaan als gevolg van een dergelijke beëindiging van het contract.

■ 14.5 SC Solutions kan het onderhoudscontract met onmiddellijke ingang beëindigen indien systeemwijzigingen zoals bedoeld in artikel 2, lid 2.2, worden uitgevoerd waarbij naar het oordeel van SC Solutions het onderhoud niet of niet naar een bevredigend niveau kan worden uitgevoerd. kwaliteit. Indien wijzigingen aan het systeem niet aan SC Solutions worden gemeld, kunnen eventuele extra kosten die SC Solutions met terugwerkende kracht maakt om de verplichtingen uit hoofde van dit contract na te komen, aan de klant worden gefactureerd vanaf het moment dat de wijzigingen zijn uitgevoerd.

■ 14.6 Bij onvoldoende kennis van of vaardigheden met betrekking tot het systeem als bedoeld in artikel 2 lid 2.3 kan SC Solutions besluiten de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

#### **Artikel 15: Algemeen**

■ 15.1 Wijzigingen of aanvullingen op deze overeenkomst zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.

■ 15.2 Op het onderhoudscontract is Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 16: Geschillen**

■ Elk geschil met betrekking tot de totstandkoming, uitleg of uitvoering van de overeenkomst of van andere overeenkomsten die hieruit voortvloeien, evenals elk ander geschil met betrekking tot of verband houdend met deze overeenkomst, zowel juridisch als feitelijk, zonder enige uitzondering, wordt voorgelegd aan de Arrondissementsrechtbank van Amsterdam voor arbitrage.