

## ALGEMENE VOORWAARDEN SOLIDBE

### Artikel 1: Begripsbepaling

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. SolidBE: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid "SolidBE", gevestigd te Delft, Nederland, opgericht naar Nederlands recht met de voornaamste doelstelling het leveren van informatie- en communicatietechnologie voor bedrijven, overheid, non-profitorganisaties en overige instellingen op het gebied van infrastructuur, beveiliging en storage, alsmede consultancy, dienstverlening en virtualisatie, en het leveren van goederen en het verrichten van al hetgeen met het vorenstaande verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, of een van haar medewerkers.
- b. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst met SolidBE sluit inzake door SolidBE te verlenen diensten.
- c. Opdracht: de overeenkomst waarbij SolidBE, zich jegens Opdrachtgever verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten.
- d. Offertegoedkeuring: Het retourneren van het bij een offerte gevoegde antwoordblad, voorzien van naam en handtekening voor akkoord van een tegenbevoegde werknemer van Opdrachtgever. Dit ondertekend exemplaar van het antwoordblad mag worden verstuurd per fax, per post of gedigitaliseerd per email worden verstuurd naar SolidBE.

### Artikel 2: Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten van opdracht tussen SolidBE en Opdrachtgever, waaronder ook begrepen aanvullende en vervolgoopdrachten, tenzij voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen.

### Artikel 3: De opdracht

1. Een opdracht komt eerst tot stand nadat deze tussen SolidBE en Opdrachtgever middels een ongewijzigde en zonder voorbehoud door Opdrachtgever getekende en door SolidBE ontvangen offertegoedkeuring, is overeengekomen.
2. Aanvaarding van de opdracht door SolidBE geschiedt na ontvangst van de in het eerste lid genoemde offertegoedkeuring en – voor zover overeengekomen – na ontvangst van het te betalen voorschot. Bij een vervolgoopdracht gelden deze voorwaarden onverkort.

### Artikel 4: Geheimhouding

1. SolidBE is verplicht de informatie die haar bij de uitvoering van haar werkzaamheden ter beschikking komt ten aanzien van Opdrachtgever, zijn onderneming en cliënten, vertrouwelijk te behandelen. Hieronder worden mede begrepen wachtwoorden voor toegang tot elektronisch dataverkeer.
2. Op verzoek van Opdrachtgever kan voorafgaand aan of tijdens de duur van de opdracht een bewijs omtrent gedrag overlegd worden.

### Artikel 5: Offerte

1. Tenzij anders overeengekomen, is een afgegeven offerte vrijblijvend en vervalt deze na verloop van één maand.
2. SolidBE is bevoegd extra werkzaamheden die niet bekend waren op het moment van het geven van de opdracht of van het uitbrengen van de offerte, op basis van gemaakte uren te factureren tegen het standaard uurtarief.
3. SolidBE kan niet aan een offerte worden gehouden indien deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht SolidBE niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
5. Offertes gelden niet bij voorbaat voor toekomstige opdrachten.

### Artikel 6: Uitvoering van de opdracht

1. SolidBE zal zich inspanden de opdracht zorgvuldig uit te voeren en te streven naar een voor Opdrachtgever aanvaardbaar en bruikbaar resultaat.
2. Opdrachtgever zal datgene doen, wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de opdracht door SolidBE mogelijk te maken, bij gebreke waarvan SolidBE het recht

heeft de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

3. Voor zover niet anders overeengekomen, draagt Opdrachtgever zorg voor het maken van een backup van zijn (bedrijfs)bestanden, opgeslagen op een plaats buiten het bereik van de werkzaamheden van SolidBE.
4. De aanvang van de werkzaamheden vindt niet eerder plaats dan dat een overeengekomen voorschot volledig op een van de op naam van SolidBE gestelde bank- of girorekeningen is bijgeschreven.
5. Voor zover nodig, zal SolidBE Opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van de werkzaamheden.
6. Slechts indien schriftelijk is overeengekomen, is SolidBE gehouden bij de uitvoering van de overeenkomst aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen.

#### **Artikel 7: Leveringstermijn**

1. Voor zover niet uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn alle door SolidBE vermelde leveringstermijnen indicatief en derhalve niet te beschouwen als fatale termijn.
2. Indien een leveringstermijn is overeengekomen, gaat deze in zodra de offertegoedkeuring door SolidBE is ontvangen en een overeengekomen voorschot volledig op een van de op naam van SolidBE gestelde bank- of girorekeningen is bijgeschreven.
3. Bij overschrijding van de overeengekomen leveringstermijn dient Opdrachtgever aan SolidBE schriftelijk een redelijke termijn te bieden om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, bij gebreke waarvan schadevergoeding en/of ontbinding van de overeenkomst kan worden gevorderd.

#### **Artikel 8: Wijziging van de overeenkomst**

1. Wanneer tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het, om welke reden dan ook, voor een aanvaardbaar en bruikbaar resultaat noodzakelijk is de te verrichte werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig in overleg treden over het al dan niet aanpassen van de overeenkomst.
2. Indien tot aanpassing van de overeenkomst wordt besloten, kan een nieuwe of aanvullende offerte worden uitgebracht, waarbij de leveringstermijn opnieuw zal worden bepaald.
3. Na schriftelijke goedkeuring van de gewijzigde overeenkomst en/of nieuwe of aanvullende offerte door Opdrachtgever zullen de werkzaamheden dienovereenkomstig worden voortgezet.

#### **Artikel 9: Inschakeling derden**

1. SolidBE kan, in beginsel na voorafgaand overleg met Opdrachtgever, bij het uitvoeren van een opdracht derden inschakelen, waarbij SolidBE steeds de nodige zorgvuldigheid in acht zal nemen.
2. Alle opdrachten, diensten en/of werkzaamheden worden met uitsluiting van het bepaalde in de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door SolidBE B.V. Dit impliceert dat een opdracht gericht aan SolidBE B.V. of aan een aan haar verbonden persoon, uitsluitend wordt beschouwd als te zijn verstrekt aan SolidBE B.V., zonder dat de betreffende persoon is gehouden de werkzaamheden zelf te verrichten of daarvoor aansprakelijkheid aanvaardt.
3. SolidBE is voor tekortkomingen van door haar ingeschakelde derden niet verder aansprakelijk dan voor door haarzelf uitgevoerde opdrachten, zoals omschreven in deze Algemene Voorwaarden.
4. Door SolidBE ingeschakelde derden kunnen op deze Algemene Voorwaarden een beroep doen.

#### **Artikel 10: Verkoopvoorwaarden**

1. SolidBE kan goederen inkopen ten behoeve van Opdrachtgever.
2. Bestellingen afgeleverd aan het adres van Opdrachtgever dienen door Opdrachtgever bij aflevering te worden gecontroleerd op beschadiging, aantal en hoedanigheid, teneinde eventuele gebreken aan vervoerder en leverancier te melden en op het vervoersdocument en/of afleverbon aan te tekenen. Gebreken die later worden geconstateerd dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht dagen na ontvangst schriftelijk, waaronder mede begrepen per email, ter kennis van SolidBE te worden gebracht.
3. Bestellingen vanaf € 250,00 (zegge; tweehonderdenvijftig euro) exclusief BTW, afgeleverd aan het adres van SolidBE, kunnen door SolidBE kosteloos aan de opdrachtgever met een adres binnen Nederland, worden verzonden. Voor bestellingen tot € 250,00 wordt € 25,00 (zegge; vijfentwintig euro) exclusief BTW aan administratie- en verzendkosten in rekening gebracht.
4. Indien bestellingen niet tijdig door Opdrachtgever worden afgenomen, is SolidBE gerechtigd de goederen te doen opslaan, waarbij opslag en transport voor rekening en risico van Opdrachtgever

komen. Op het moment dat Opdrachtgever de goederen na een maand niet in ontvangst kan nemen, is SolidBE gerechtigd de goederen te factureren.

5. Wijzigingen in inkoopsprijzen worden één op één doorbelast, vermeerderd met omzetbelasting tegen het geldende tarief. SolidBE behoudt zich het recht voor prijswijzigingen, onder meer als gevolg van wijziging van wisselkoersen, belastingenverhogingen of invoerrechten, door te berekenen.
6. Retournering van bestellingen is mogelijk voor zover de retourzending ongebruikt, volledig (in originele verpakking, met handboeken, kabels, etc.) en voldoende gefrankeerd is, bij gebreke waarvan SolidBE de daaruit voortvloeiende kosten in rekening zal brengen. SolidBE zal Opdrachtgever een retournummer verstrekken welke op de zending vermeld dient te worden.
7. Indien zich gebreken voordoen in de door SolidBE geleverde artikelen als gevolg van fabricage- of materiaalfouten, dan zal SolidBE zorg dragen voor (de uitvoering van) vervanging of herstel, met inachtneming van de wet en de garantievoorwaarden van de fabrikant en/of tussenhandelaar.

#### **Artikel 11: Eigendomsvoorbehoud**

1. Het eigendomsrecht op goederen geleverd door SolidBE komt toe aan SolidBE tot het moment dat Opdrachtgever volledig aan zijn verplichtingen ten aanzien van de geleverde of te leveren zaak/zaken, de op grond van de overeenkomst(en) verrichte diensten en alle andere vorderingen, samenhangend met of voortvloeiend uit eerdere of latere leveringen, heeft voldaan.
2. Behoudens hetgeen omschreven in het derde lid, is het Opdrachtgever niet toegestaan om goederen, waarvan de betaling nog niet aan SolidBE is verricht, door te verkopen, in pand te geven of anderszins te bezwaren, dan wel door natrekking, vermenging of zaakvorming in gebruik te nemen.
3. Voor zover de normale bedrijfsuitoefening dit vereist, is het Opdrachtgever toegestaan de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verkopen of te verwerken in andere zaken.

#### **Artikel 12: Onzekerheidsexceptie**

1. Indien na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden bekend worden die SolidBE goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen, behoudt SolidBE zich het recht voor de verlening van diensten en/of levering van goederen op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zekerheid voor de betaling heeft verschaft.
2. SolidBE behoudt zich het recht voor in de situatie als omschreven in het eerste lid, de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken terug te nemen.
3. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de door SolidBE te lijden schade samenhangend met of voortvloeiend uit vertraging.

#### **Artikel 13: Factuur**

1. Voor de uitvoering van de opdracht is Opdrachtgever aan SolidBE honorarium, verschuldigd, vermeerderd met omzetbelasting tegen het geldende tarief.
2. Voor zover niet anders is overeengekomen, wordt het honorarium berekend in euro's (€) op basis van het aantal gewerkte uren van SolidBE, afgerond op hele uren, vermenigvuldigd met het geldende uurtarief zoals toepasselijk op het moment van uitvoering.
3. SolidBE kan een voorschot in rekening brengen alvorens haar werkzaamheden aan te vangen. Dit voorschot wordt verrekend met de laatste factuur van de opdracht waarop het voorschot betrekking heeft.
4. Na beëindiging van de opdracht wordt Opdrachtgever geacht de juistheid van de factuur te hebben aanvaard, tenzij hij binnen één week (7 dagen) na factuurdatum van de laatste factuur schriftelijk, daaronder mede begrepen per email, bezwaar heeft gemaakt.
5. SolidBE behoudt zich het recht voor jaarlijks haar tarief te herzien. Inflatiecorrectie vindt plaats conform het wijzigingspercentage van de "Consumentenprijsindex (CPI)", zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.
6. Wijzigingen in het percentage van de verschuldigde omzetbelasting worden per direct doorberekend.

#### **Artikel 14: Betaling**

1. Verrichte werkzaamheden worden volgens overeengekomen facturatieschema of maandelijks gefactureerd.
2. Voor zover niet anders overeengekomen, dienen de factuurs van SolidBE binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te worden voldaan. Bij gebreke hiervan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.

3. Bij gebreke van tijdige betaling heeft SolidBE het recht, de wettelijke rente over het onbetaalde bedrag in rekening te brengen vanaf de vijftiende (15e) dag na de factuurdatum.
4. Bij opdrachten vanaf € 25.000,00 (zegge; vijftienduizend euro) exclusief BTW kan in termijnen worden betaald. Hierbij wordt 50% van het totale bedrag in rekening gebracht bij de totstandkoming van de opdracht, zoals vermeld in artikel 3; 30% van het totale bedrag wordt in rekening gebracht bij de levering of eerste deellevering van de goederen; de overige 20% wordt gefactureerd na uitvoering van de werkzaamheden. De betalingstermijn zoals genoemd in lid 2 van dit artikel blijft onverkort van toepassing.
5. Betaling dient te geschieden middels overboeking op één van de ten name van SolidBE gestelde bank- of girorekeningen.
6. Schuldvergelijking of verrekening is mogelijk voor zover de vordering van de Opdrachtgever op SolidBE schriftelijk door SolidBE is erkend.
7. Een overeengekomen betalingstermijn is niet meer van toepassing indien
  - a. Opdrachtgever in staat van faillissement, liquidatie, insolventie of surseance van betaling is, dan wel wanneer ten aanzien van hem de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing is verklaard;
  - b. wanneer Opdrachtgever in gebreke blijft de door hem toegezegde zekerheid te verschaffen;
  - c. wanneer door een aan Opdrachtgever toe te rekenen oorzaak de voor de vordering gestelde zekerheid verminderd is, tenzij het overgeblevene nog een voldoende waarborg voor de voldoening oplevert.
8. Indien SolidBE incassomaatregelen neemt tegen de opdrachtgever die in verzuim is, komen de daarmee samenhangende gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, met een minimum van 15% van het openstaande saldo, ten laste van Opdrachtgever.

#### **Artikel 15: Annulering**

1. Annulering van een opdracht ter uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van de uitoefening van beroep of bedrijf van Opdrachtgever gedurende een aaneengesloten periode dient schriftelijk, waaronder mede begrepen per email met leesbevestiging, te geschieden
  - a. Uiterlijk een week (7 dagen) voor de voorgenomen aanvang van de werkzaamheden wanneer de overeenkomst van opdracht een termijn bestrijkt van maximaal één werkweek;
  - b. Uiterlijk twee weken (14 dagen) voor de voorgenomen aanvang van de werkzaamheden wanneer de overeenkomst van opdracht een termijn bestrijkt van minimaal één werkweek en maximaal één kalendermaand;
  - c. Uiterlijk drie weken (21 dagen) voor de voorgenomen aanvang van de werkzaamheden wanneer de overeenkomst van opdracht een termijn bestrijkt van langer dan één kalendermaand.
2. Bij annulering van een opdracht binnen de gestelde termijn, behoudt SolidBE zich het recht voor een annuleringspremie van maximaal 80% van het begrote declarabele honorarium in rekening te brengen.

#### **Artikel 16: Beëindiging opdracht**

1. De overeenkomst van opdracht eindigt door volbrenging van de opdracht of door verstrijking van de overeengekomen periode. Indien een overeenkomst van opdracht voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze slechts worden beëindigd door schriftelijke opzegging, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn van ten minste twee kalendermaanden.
2. Partijen kunnen de overeenkomst van opdracht tussentijds schriftelijk, waaronder mede begrepen per email, opzeggen wegens gewichtige reden. Als gewichtige redenen worden beschouwd veranderingen in de omstandigheden welke van dien aard zijn dat de overeenkomst van opdracht billijkheidshalve dadelijk of na korte tijd behoort te eindigen.
3. Bij tussentijdse beëindiging als bedoeld in het tweede lid, is Opdrachtgever gehouden de tot aan de ontvangst van de schriftelijke opzegging en de daarna voor een goede beëindiging van de opdracht noodzakelijke werkzaamheden te vergoeden tegen het overeengekomen tarief, alsmede eventuele andere verschuldigde kosten.

#### **Artikel 17: Overmacht**

1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

2. Onder overmacht wordt mede verstaan: (a) overmacht of wanprestatie van toeleveranciers van SolidBE of Opdrachtgever, (b) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan SolidBE is voorgeschreven, (c) elektriciteitsstoring, (d) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten voor zover onder het beheer van Opdrachtgever of derden, (e) algemene vervoersproblemen, (f) overheidsmaatregelen en (g) oorlog.
3. Indien de periode waarin door overmacht niet kan worden nagekomen, langer duurt dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

**Artikel 18: Aansprakelijkheid**

1. Iedere aansprakelijkheid van SolidBE voor schade voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van de opdracht is steeds beperkt tot het bedrag dat ingevolge de door haar afgesloten bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag aan eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraar komt. Op verzoek worden over de (dekking onder de) door SolidBE gesloten verzekeringen inlichtingen verschaft.
2. Indien geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van SolidBE beperkt tot het door haar in rekening gebrachte honorarium voor die opdracht, met een maximum van een bedrag gelijk aan het door SolidBE ten aanzien van de desbetreffende opdracht gedurende het desbetreffende kalenderjaar in rekening gebrachte honorarium tot een bedrag van maximaal € 20.000,00 (zegge: twintigduizend euro).
3. Alle aanspraken vervallen uiterlijk één jaar nadat een gebeurtenis die tot de aansprakelijkheid van SolidBE leidde, heeft plaatsgevonden, althans ter kennis is gekomen of had kunnen komen van de benadeelde partij.

**Artikel 19: Vrijwaring**

Opdrachtgever, handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, vrijwaart SolidBE voor alle aanspraken van derden samenhangende met de opdracht en zal in geval van een aanspraak en/of (rechts)vordering alle in verband daarmee in redelijkheid te maken kosten vergoeden.

**Artikel 20: Intellectuele eigendomsrechten**

1. De door SolidBE geleverde diensten en documenten zijn uitsluitend bestemd voor eigen gebruik door Opdrachtgever. Verveelvoudiging, openbaarmaking en/of verspreiding van door SolidBE verstrekte informatie en/of documenten buiten de organisatie van Opdrachtgever is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SolidBE.
2. Het auteursrecht en alle overige intellectuele eigendomsrechten blijven berusten bij SolidBE of degene van wie SolidBE het gebruiksrecht heeft verkregen.
3. Opdrachtgever verkrijgt slechts een gebruiksrecht en wel beperkt tot het doel waarvoor de dienst of het document is geleverd.
4. Tenzij anders overeengekomen, is SolidBE niet gehouden onderzoek te verrichten naar het bestaan van intellectuele eigendomsrechten van derden of naar de beschermingsomvang hiervan aan de zijde van Opdrachtgever.

**Artikel 21: Archivering**

De administratie van SolidBE en documenten en bestanden die ten behoeve van een opdracht in het bezit van SolidBE komen, worden gedurende zeven jaar bewaard, waarna het recht bestaat deze te vernietigen.

**Artikel 22: Personeel**

Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van SolidBE is het Opdrachtgever niet toegestaan gedurende een periode van één jaar na beëindiging van de laatste overeenkomst met SolidBE of een van haar divisies of zustermaatschappijen voor de levering van diensten en/of goederen, personeel van SolidBE actief te benaderen en/of in dienst te nemen, zulks op straffe van een zonder rechterlijke tussenkomst te vorderen boete van € 50.000,00 (zegge: vijftigduizend euro) per gebeurtenis en € 2.500,00 (zegge: tweeduizend euro) voor elke dag dat de uitvoering van de werkzaamheden voortduren.

**Artikel 23: Klachten**

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever binnen één week (7 dagen) dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na voltooiing van de werkzaamheden waarop de klacht betrekking heeft, schriftelijk, waaronder mede begrepen per email met leesbevestiging, te worden gemeld aan SolidBE.
2. Voor zover niet aan de overeenkomst van opdracht is voldaan, zal SolidBE in beginsel verbeteringswerkzaamheden uitvoeren.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal SolidBE slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 18.

**Artikel 24: Geschillen**

1. De overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.
2. De rechter te 's Gravenhage is bevoegd kennis te nemen van alle vorderingen tussen Opdrachtgever en SolidBE.

**Artikel 25: Taal**

Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Indien er een verschil, tegenstrijdigheid of verschil in interpretatie bestaat tussen de Nederlandse tekst en een vertaling daarvan, prevaleren de Algemene Voorwaarden opgesteld in de Nederlandse taal.

**Slotbepaling**

Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie van de Algemene Voorwaarden van SolidBE c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst tussen SolidBE en Opdrachtgever.

Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te 's Gravenhage onder dossiernummer 51248794 en kunnen tevens worden geraadpleegd op [www.solidbe.nl](http://www.solidbe.nl).

\*\*\*

## AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR SERVICEOVEREENKOMSTEN

### **Artikel 1: Begripsbepaling**

- a. Contractjaar: de periode van twaalf maanden, die aanvangt met de eerste dag waarop de overeenkomst werking heeft.
- b. Contractperiode: de periode waarvoor de overeenkomst is aangegaan, vermeld in de offerte en die bij prolongatie van de overeenkomst steeds wordt verlengd.
- c. Facturatietermijn: de termijn waarover het verschuldigde honorarium in rekening wordt gebracht.
- d. Kantooruren: de periode van maandag tot en met vrijdag tussen 9:00 en 18:00 uur, uitgezonderd de in Nederland erkende nationale feestdagen.
- e. Prolongatietarief: het honorarium dat verschuldigd is voor het verlengen van de serviceovereenkomst. Het prolongatietarief bestaat uit het prolongatietarief van de voorgaande contractperiode vermeerderd met het prolongatietarief voor eventuele uitbreidingen in het netwerk en aangepast aan eventuele prijswijzigingen.
- f. Serviceovereenkomst: de overeenkomst waarbij SolidBE gedurende de overeengekomen periode en op basis van honorarium, de in de overeenkomst omschreven terugkerende werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever verricht.
- g. Responsetijd: de tijd tussen de volgens de in de serviceovereenkomst omschreven methode uitgevoerde melding van een storing door Opdrachtgever aan SolidBE tot het moment waarop een medewerker van SolidBE ofwel aanvangt met het leveren van telefonische support of het uitvoeren van werkzaamheden, dit afhankelijk van de dienst zoals omschreven in de serviceovereenkomst en de aard van de storing. De maximale responsetijd die SolidBE garandeert wordt vermeld in het contract.

### **Artikel 2: Algemeen**

Op serviceovereenkomsten zijn tevens de Algemene Voorwaarden van SolidBE van toepassing. Bij strijdigheid tussen een bepaling van de Algemene Voorwaarden en een bepaling van de Aanvullende Voorwaarden voor Serviceovereenkomsten, prevaleert de bepaling van de Aanvullende Voorwaarden voor Serviceovereenkomsten.

### **Artikel 3: Ingangsdatum**

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, gaat een serviceovereenkomst voor apparatuur in

- a. voor zover de apparatuur door SolidBE wordt geïnstalleerd: op de datum van de installatie door SolidBE van de apparatuur;
- b. bij installatie door Opdrachtgever of derden: op de datum van levering van de apparatuur zoals op de pakbon is vermeld.

### **Artikel 4: Administratie serienummers en locaties**

1. SolidBE administreert de serienummers van de onder de werking van de serviceovereenkomst vallende apparatuur.
2. Specificaties over locaties waar apparatuur staat opgesteld worden opgenomen in een bijlage van de serviceovereenkomst.
3. Bij verplaatsing van apparatuur naar andere locaties, stelt Opdrachtgever SolidBE hiervan vooraf op de hoogte. SolidBE behoudt zich het recht voor nieuwe locaties te weigeren. Eventuele prijswijzigingen in verband met de wijziging van de locaties worden door SolidBE schriftelijk medegedeeld.
4. Bij verplaatsing naar andere locaties, omruiling of vervanging van apparatuur door Opdrachtgever, zonder dit met opgave van serienummers en de nieuwe locaties aan SolidBE te melden, vervalt de verplichting van SolidBE om desbetreffende gegevens te administreren. Dit geeft Opdrachtgever geen recht op vermindering van de overeengekomen tarieven of ontbinding van de overeenkomst.

### **Artikel 5: Netwerkuitbreiding**

Bij uitbereiding van een aan Opdrachtgever toebehorend netwerk met goederen waarop reeds een serviceovereenkomst van SolidBE van toepassing is, wordt (zoals vermeld in de betreffende bijlage van de serviceovereenkomst) de uitbreiding stilzwijgend in de bestaande overeenkomst opgenomen. De tarieven voor de uitbreiding worden naar rato van de resterende facturatietermijn van de overeenkomst gefactureerd. Het eerstvolgende prolongatietarief van de bestaande overeenkomst wordt verhoogd met het tarief behorend bij de diverse uitbreidingen.

**Artikel 6: Storingsmeldingen**

Storingen dienen te worden gemeld volgens de procedure, zoals omschreven in de bijlage van de serviceovereenkomst en door de daar met name genoemde medewerkers van Opdrachtgever.

**Artikel 7: Telefonische support**

Indien telefonische support onderdeel uitmaakt van de serviceovereenkomst, kan Opdrachtgever telefonisch of schriftelijk overleg plegen met SolidBE over de onder de overeenkomst vallende zaken. Wanneer het door Opdrachtgever gemelde probleem naar het oordeel van SolidBE alleen ter plaatse kan worden opgelost en SolidBE aldus heeft geadviseerd, behoudt zij zich het recht voor verdere ondersteuning per telefoon, fax of email te staken.

**Artikel 8: Toegankelijkheid apparatuur**

Opdrachtgever dient medewerkers van SolidBE toegang te verschaffen tot de plaats waar de apparatuur staat opgesteld conform de regelingen zoals omschreven in de bijlage bij de serviceovereenkomst.

**Artikel 9: Eigendomsoverdracht defecte elementen**

SolidBE kan bij vervanging van defecte elementen in het netwerk, het vervangende element overdragen aan Opdrachtgever voor zover het vervangen element gelijkwaardig of identiek is aan het vervangende element. Het vervangen element wordt dan eigendom van SolidBE.

**Artikel 10: Uitsluitingen**

Buiten de inhoud of strekking van de serviceovereenkomst vallen onder meer

1. defecten als gevolg van ondeugdelijke behandeling, reparaties door derden, gebruik van ongeschikte accessoires of randapparatuur of enige andere oorzaak die niet als normale slijtage kan worden beschouwd;
2. apparatuur waarvan de fabrikant de ondersteuning heeft beëindigd;
3. nieuwe software-releases. Voor zover de fabrikant een software-update overeenkomst biedt, kan hiervoor worden gekozen onder de voorwaarden van de fabrikant;
4. kosten voor hardwarematige aanpassingen in de apparatuur welke noodzakelijk zijn als gevolg van installatie van nieuwe software (onder meer bij nieuwe software-releases, vrijgegeven door de fabrikant);

**Artikel 11: Rapportage en overleg**

1. SolidBE rapporteert storingen en defecten aan de medewerkers van de Opdrachtgever.
2. Zodra een storing naar het oordeel van SolidBE is verholpen, wordt deze afgemeld.

**Artikel 12: Responsetijden**

1. Behoudens overmacht, waaronder in dit verband mede begrepen extreme weersomstandigheden, kan maximaal 5% van een bedrag gelijk aan het door SolidBE ten aanzien van de betreffende serviceovereenkomst in de betreffende contractperiode in rekening gebrachte honorarium worden gerestitueerd in het geval SolidBE de in de serviceovereenkomst genoemde maximale responsetijd overschrijdt. Bij meerjarige contracten is het te restitueren bedrag begrensd tot maximaal 5% van het honorarium voor het betreffende contractjaar wanneer dit naar rato teruggerekend wordt.
2. Aanvraag van restitutie geschiedt middels aangetekende brief binnen veertien dagen nadat de overschrijding van de maximale responsetijd plaatsvond.

**Artikel 13: Factuur**

Indien niet anders overeengekomen, wordt het verschuldigde honorarium voor de duur van de contractperiode, direct bij aanvang van de contractperiode in rekening gebracht.

**Artikel 14: Stilzwijgende verlenging**

1. De serviceovereenkomst wordt steeds stilzwijgend met de voor het eerste de serviceovereenkomst overeengekomen looptijd, verlengd.
2. Indien de serviceovereenkomst is aangegaan voor de duur van langer dan een jaar, dan wordt deze na verloop van de eerste termijn telkens stilzwijgend met een jaar verlengd tegen het prologatietarief zoals omschreven in artikel 1 sub e.



**Artikel 15: Beëindiging**

1. Indien een overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen slechts worden beëindigd middels daartoe strekkende aangetekende brief, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn van ten minste drie kalendermaanden.
2. Indien een fabrikant waarvan SolidBE voor de verlening van haar diensten afhankelijk is, de ondersteuning op de apparatuur of de software heeft gestaakt, kan de serviceovereenkomst terstond worden ontbonden.

**Artikel 16: Extra werkzaamheden**

Werkzaamheden die niet tot de inhoud of strekking van de Serviceovereenkomst of andere tussen Opdrachtgever en SolidBE bestaande overeenkomst behoren, waaronder mede begrepen overschrijding van het aantal beheerhandelingen, worden conform het bepaalde in artikel 5 lid 2 van de Algemene Voorwaarden in rekening gebracht.

~

## AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR SOLIDCONTROL OVEREENKOMSTEN

### **Artikel 1: Begripsbepaling**

Solid Control Overeenkomst: een overeenkomst tussen SolidBE en de opdrachtgever waarbij SolidBE de in de overeenkomst omschreven werkzaamheden voor de opdrachtgever uitvoert tegen het overeengekomen tarief. Een SolidControl Overeenkomst kan onder meer de volgende diensten omvatten:

- a. Incident Management: het op afstand onderzoeken en, indien mogelijk, verhelpen van storingen. Indien nodig wordt de storing op locatie onderzocht.
- b. Change Management: het op afstand doorvoeren van wijzigingen in de configuratie, het aanmaken van gebruikers volgens de overeengekomen wijzigingsprocedure en het voeren van de bijbehorende administratie.
- c. Configuration Inspection: het periodiek op afstand uitvoeren van een volledige configuratieanalyse van het deel van het netwerk dat in beheer is gegeven. Hierbij wordt tevens gecontroleerd of het noodzakelijk is software updates te installeren of wijzigingen in het netwerk aan te brengen. Het resultaat wordt middels een beknopt rapport met eventuele aanbevelingen gerapporteerd.

### **Artikel 2: Algemeen**

Op SolidControl Overeenkomsten zijn ook de Algemene Voorwaarden en Aanvullende Voorwaarden voor Serviceovereenkomsten van toepassing. Bij strijdigheid tussen een bepaling van de Algemene Voorwaarden en/of Aanvullende Voorwaarden voor Serviceovereenkomsten en een bepaling van de Aanvullende Voorwaarden voor SolidControl Overeenkomsten, prevaleert de bepaling van de Aanvullende Voorwaarden voor SolidControl Overeenkomsten.

### **Artikel 3: Uitsluitingen**

Buiten de inhoud of strekking van de SolidControl Overeenkomst vallen onder meer

1. storingen als gevolg van gebruikersfouten of incompatibiliteit van software;
2. wijzigingen aangebracht door Opdrachtgever.

### **Artikel 4: Wijzigingen infrastructuur**

1. Aangebrachte of aan te brengen wijzigingen in de hardware, de software of in de configuratie van (onderdelen van) het onder de SolidControl Overeenkomst vallende netwerk of netwerk apparatuur, uitgevoerd door Opdrachtgever of derden, dienen schriftelijk te worden gemeld aan SolidBE. SolidBE kan advies uitbrengen over aanpassing van het netwerk. SolidBE behoudt zich het recht voor de dienstverlening op te schorten en/of de SolidControl Overeenkomst te ontbinden indien het advies niet wordt opgevolgd. Dit bevrijdt Opdrachtgever niet van zijn (betalings) verplichtingen tot de eerstvolgende vervaldatum.
2. Indien Opdrachtgever wijzigingen aanbrengt, zoals bedoeld onder het eerste lid van dit artikel, vervalt voor SolidBE de verplichting om een administratie te voeren.

~\*~