

Algemeen Servicevoorwaarden Onderhoud en Support (AS) van Allegion B.V

1. Onderwerp en toepassing

1.1. Allegion BV (hierna te noemen "Interflex") zal, in overeenstemming met een gesloten Serviceovereenkomst respectievelijk een specifieke Service Level Agreement (hierna te noemen "SLA-pakket") en deze Algemene Servicevoorwaarden voor Onderhoud en Support (hierna te noemen "AS") voor de systemen van de klant die worden vermeld in de configuratiebladen en/of de werkschrijving en bestaan uit hardwareproducten inclusief firmware (hierna te noemen "Hardware") en softwareproducten (hierna te noemen "Software"), de onderhouds- of ondersteuningsservices verlenen zoals gespecificeerd in de servicebeschrijving volgens de bijlage (hierna te noemen "Services/Diensten").

SLA-pakket, prestatiespecificaties en configuratiebladen, werkschrijvingen en deze Algemene Servicevoorwaarden zijn essentiële contractuele elementen van de serviceovereenkomst (gezamenlijk "Serviceovereenkomst" genoemd).

1.2. Deze AS zijn alleen van toepassing op dienstverlening aan natuurlijke of juridische rechtspersonen of een partnerschap met rechtspersoon die bij het aangaan van juridische transacties handelt in de uitoefening van zijn of haar handel, bedrijf of beroep. Deze AS zijn ook van toepassing op publiekrechtelijke rechtspersonen in de zin van artikel 2:1 BW (Burgerlijk Wetboek). Daarnaast zijn de Algemene Verkoopvoorwaarden van Interflex (hierna "AV" genoemd) van toepassing.

Indien bepalingen van de Serviceovereenkomst of het SLA-pakket, de configuratiebladen, de servicebeschrijving, een werkschrijving, deze AS of de AV elkaar tegenspreken, geldt de volgende rangorde:

- 1) Inhoud van de Serviceovereenkomst met Configuratiebladen, werkschrijving en SLA-pakket;
- 2) Beschrijving van diensten;
- 3) AS;
- 4) AV.

1.3. De Configuratiebladen, werkstaten en SLA-pakket bevatten een gedetailleerde beschrijving van de te onderhouden Hardware en Software, van de te betalen onderhouds-, ondersteunings- en servicekosten (hierna te noemen "Vergoedingen") en van de overeengekomen betalingswijze. De configuratiebladen en werkschrijvingen worden na elke wijziging in de te onderhouden hardware en software opnieuw uitgegeven of gewijzigd of aangepast (zie sectie 2.4).

1.4. Interflex zal de intern ontwikkelde en/of geproduceerde software (inclusief firmware) doorlopend blijven ontwikkelen en onderhouden totdat de ondersteuning wordt beëindigd, waarbij een dergelijke beëindiging vooraf door Interflex wordt aangekondigd ("Beëindigingsbericht"). De ontwikkelingsfase van de Interflex software kan worden afgelezen aan het versienummer. Dit bestaat altijd uit twee getallen met een punt ertussen (bijvoorbeeld: 11.2). Binnen de afzonderlijke versies kunnen er verschillende patchniveaus zijn. Deze worden bepaald door het derde getal (volgend na de tweede punt).

1.5. Interflex zal de huidige versie en de twee voorgaande versies van elk door Interflex zelf geproduceerd en/of ontwikkeld softwareproduct altijd onderhouden. Het is ook mogelijk om tegen een vergoeding langetermijnonderhoud in te kopen met een apart contract. Nieuwe prestatiefuncties worden opgenomen in een nieuwe versie met een hoger versienummer (hierna "Upgrade" genoemd). Herstel van defecten en verbeteringen van bestaande prestatiekenmerken leiden tot patches of nieuwe releases binnen de huidige versie (hierna te noemen "Update").

1.6. Op de verdere ontwikkeling en het onderhoud van software van andere fabrikanten (software van derden) zijn de relevante normen van de desbetreffende fabrikant van toepassing. Voor zover software van derden onder de Serviceovereenkomst valt,

zal Interflex zich inspannen om nieuwe versies die Interflex van de fabrikant ontvangt voor doorgifte aan eindklanten, door te geven aan de klant. Op het gebruik van software van derden zijn de toepasselijke licentievoorwaarden van de betreffende fabrikant van toepassing.

1.7. Tegenstrijdige, aanvullende of afwijkende voorwaarden van de klant die afwijken van de Serviceovereenkomst, het SLA-pakket, de configuratiebladen, de prestatiebeschrijving, de werkschrijving, deze Servicevoorwaarden of de Algemene Voorwaarden vormen geen onderwerp van de overeenkomst, tenzij Interflex uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd met de toepassing ervan. Dit geldt ook als Interflex zonder voorbehoud diensten verricht zonder voorbehoud van kennis van tegenstrijdige, aanvullende of afwijkende voorwaarden van de klant. Dit doet op geen enkele wijze afbreuk aan de rechten die Interflex toekomen op grond van de wettelijke bepalingen of andere afspraken die de Serviceovereenkomst, het SLA-pakket, de configuratiebladen, de werkschrijving, de prestatiebeschrijving, deze Servicevoorwaarden overschrijden.

1.8. Interflex is gerechtigd deze AS op een later tijdstip te wijzigen. De wijzigingen worden alleen geacht te zijn overeengekomen als Interflex de koper schriftelijk informeert over de wijzigingen in de AS en de klant de gewijzigde AS goedkeurt. De gewijzigde AS worden eveneens geacht te zijn goedgekeurd indien de klant niet binnen een termijn van vier (4) weken na ontvangst van de gewijzigde AS bezwaar maakt tegen de gewijzigde AS en Interflex de klant voor aanvang van de termijn afzonderlijk heeft geïnformeerd over het belang daarvan.

2. Vereisten voor dienstverlening door Interflex

2.1. Interflex is alleen verplicht diensten te leveren als aan de door de klant te garanderen vereisten is voldaan, in het bijzonder:

2.1.1. Algemene informatie:

- De Hardware en Software van het te onderhouden systeem worden via de klant bediend door hooggekwalificeerd door Interflex getraind personeel;
- De Hardware en Software voldoen aan de op dat moment geldende specificaties, zoals deze van tijd tot tijd door Interflex worden uitgegeven.

2.1.2. Hardware:

- De omgevingscondities voldoen aan de specificaties zoals aangegeven in de productbeschrijving;
- De hardware is correct geïnstalleerd en wordt volgens de specificatie gebruikt;
- Gebruikte onderdelen worden alleen in Onderhoud opgenomen na een eerste inspectie en na goedkeuring door het personeel van Interflex.

2.1.3. Software:

- De klant is in het bezit van een geldige licentie voor de Software in het te onderhouden systeem;
- Er wordt voldaan aan de systeemvereisten en de omgevingsvereisten die in de relevante productbeschrijvingen worden vermeld;
- De klant gebruikt een Softwareversie die nog door Interflex of door de desbetreffende fabrikant wordt onderhouden (zie sectie 1.5), en de voor deze Software volgens de productbeschrijving benodigde Hardware is beschikbaar (voor eventuele Hardware-upgrades die nodig zijn vanwege de introductie van nieuwe Software worden extra kosten in rekening gebracht).

2.2. Voor serviceverlening in verband met de juiste interactie van de onder de Serviceovereenkomst vallende hardware en software met andere producten van derde fabrikanten die niet rechtstreeks onder de Serviceovereenkomst vallen, moet de klant ervoor zorgen dat de noodzakelijke medewerking, zowel door de klant als door de derde fabrikant, zonder kosten voor Interflex wordt verleend.

2.3. Indien de klant na het aangaan van de Serviceovereenkomst aanvullende Hardware en/of Software wenst op te nemen in de bestaande Serviceovereenkomst door middel van een contractuele wijziging, kan Interflex een initiële inspectie uitvoeren. Tijdens deze initiële inspectie controleert Interflex of er wordt voldaan aan de eisen in sectie 2.1. Deze verificatie ontslaat de klant niet van zijn plicht ervoor te zorgen dat aan de eisen wordt voldaan. De initiële inspectie en de service die Interflex op basis daarvan moet verlenen om de hardware en software in overeenstemming te brengen met de op dat moment geldende Interflex-specificaties, worden door Interflex geleverd in overeenstemming met deze AS en in aanvulling op de Algemene Servicevoorwaarden van Interflex en worden afzonderlijk aan de klant gefactureerd in overeenstemming met de op dat moment geldende prijzen van Interflex.

2.4. Voor onderhoudsdiensten voor hardware- en softwareproducten van andere fabrikanten heeft Interflex het recht aanvullend een beroep te doen op de ondersteuningsorganisatie van de desbetreffende fabrikant en externe dienstverleners.

2.5. Indien de noodzakelijke voorbereidende structurele werkzaamheden niet tijdig door de klant zijn afgerond, heeft Interflex het recht de opdracht te annuleren en eventuele meerkosten in rekening te brengen.

3. Services verleend door Interflex

3.1. De door Interflex te leveren service is gebaseerd op de in de Serviceovereenkomst gekozen servicecomponenten. Deze servicecomponenten worden gedefinieerd in de Beschrijving van diensten.

3.2. Voor zover in de Serviceovereenkomst een servicelevering is overeengekomen die volgens de servicebeschrijving geen deel uitmaakt van de geselecteerde servicecomponenten, zal Interflex deze service leveren tegen de overeengekomen prijzen volgens de voorwaarden van deze AS en in aanvulling op de Algemene Voorwaarden van Interflex.

3.3. Voor het leveren van de service kan Interflex gebruik maken van hooggekwalificeerd extern personeel.

4. Beperkingen: uitgezonderde diensten

4.1. De volgende diensten vormen geen onderdeel van de aangeboden dienstverlening; dus Interflex is niet verplicht om deze diensten te leveren:

4.1.1. Het verhelpen van storingen en schade ontstaan door onjuist gebruik van het systeem of door andere invloeden waarvoor Interflex niet verantwoordelijk is en waarvan de oorzaak niet ligt in het functioneren van het te onderhouden systeem zelf, in het bijzonder storingen en schade die te wijten zijn aan overmacht, onjuiste invloed van derden (ook door derden die door de klant zijn ingeschakeld en die niet door Interflex zijn geautoriseerd) of systemen van derden (die niet zijn vermeld in het configuratieblad), bedieningsfouten, niet-naleving van gebruikersinstructies en de algemeen aanvaarde bedieningsrichtlijnen van EDP-apparaten;

4.1.2. Reparaties of hogere kosten als gevolg van het niet gebruiken van originele accessoires of het verwijderen van serienummers en/of andere identificaties;

4.1.3. Reparaties of aanpassingen aan systemen, netwerken en apparatuur die door de klant zijn geleverd;

4.1.4. Aanpassing van de Software in geval van wijzigingen van het systeemplatform zoals beschreven in de werkomschrijving en Beschrijving van diensten of in de configuratiebladen en alle werkzaamheden die verband houden met de wijziging of aanpassing aan een ander systeemplatform;

4.1.5. Service met betrekking tot Hardware en/of Software die de klant niet in overeenstemming met de specificatie en documentatie heeft gebruikt;

4.1.6. Installatie van nieuwe Softwareversies en noodzakelijke aanpassingen van de systeemomgeving van de klant;

4.1.7. Serviceverlening buiten de werkings- en responstijden zoals gedefinieerd in de Beschrijving van diensten;

4.1.8. Het opheffen van storingen en gebreken die zijn opgetreden als gevolg van parametrisatie- en programmeeractiviteiten van de klant;

4.1.9. Het opheffen van storingen en gebreken die zijn opgetreden als gevolg van het niet nakomen van de vereisten onder 2.1 of het niet nakomen van de klantverplichting tot verlenen van medewerking ingevolge artikel 5;

4.1.10. Het opheffen van storingen en gebreken die voorkomen hadden kunnen worden als de aanwijzingen en instructies, zoals opgenomen in de productbeschrijvingen van de gebruikte producten of zoals op andere wijze door Interflex aan de klant verstrekt, met name in het kader van de Serviceovereenkomst, waren opgevolgd;

4.1.11. Service met betrekking tot Hardware of Software die door de klant of een derde is gewijzigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Interflex;

4.1.12. Het opheffen van storingen en gebreken die geen verband houden met het te onderhouden systeem, zoals beschreven in de Configuratiebladen en de werkomschrijving.

4.2. Ook adviesdiensten en andere diensten die verband houden met de onder 4.1 genoemde diensten vallen niet onder de reikwijdte van de prestaties.

4.3. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, wordt service die niet onder de reikwijdte van de diensten valt tegen aan aparte vergoeding geleverd worden door Interflex in overeenstemming met de voorwaarden van deze AS en in aanvulling op de Algemene Servicevoorwaarden van Interflex.

5. Verplichting van de klant om mee te werken

5.1. De klant zal Interflex tijdig en kosteloos voorzien van de informatie en speciale apparatuur (bijv. hoge ladders, heftrucks, hefplatform om de te onderhouden systemen te bereiken) die nodig zijn voor de uitvoering van de overeengekomen diensten en tijdens normale kantooruren voldoende toegang verlenen tot hardware en software. Tijdens normale kantooruren of anderszins overeengekomen tijden zal de klant de medewerkers van Interflex toegang verlenen tot de betreffende gebouwen en de te onderhouden systemen. Indien deze toegang niet of niet op de overeengekomen tijdstippen of in de vereiste mate aan Interflex gegeven wordt, geeft dit Interflex het recht de door ons tevergeefs of aanvullend gemaakte kosten afzonderlijk aan de klant in rekening te brengen tenzij de klant verantwoordelijk kan worden gehouden voor het niet of onvoldoende verschaffen van toegang.

5.2. De klant wijst een verantwoordelijk systeembeheerder en een plaatsvervangend systeembeheerder aan, die vis a vis van Interflex bevoegd zijn tot het verstrekken en ontvangen van bindende informatie en die alle service-gerelateerde beslissingen nemen. De klant zorgt ervoor dat al het personeel dat de klant nodig heeft naar behoren ter beschikking staat.

5.3. Uit veiligheidsoverwegingen dient er tijdens het verlenen van de Onderhoudsdiensten door Interflex een ervaren medewerker van de klant aanwezig zijn op de plaats van installatie die ervoor zorgt dat de veiligheidsvoorschriften van Het bedrijf worden nageleefd. Eventuele veiligheidsvoorschriften van de klant dienen schriftelijk bij Interflex te worden ingediend tegelijk met het plaatsen van de opdracht, uiterlijk vóór de uitvoering van de werkzaamheden.

5.4. Voordat Interflex de Onderhoudsdiensten verleent, dient de klant zelf alle taken uit te voeren die niet vallen onder de werkingssfeer van de Serviceovereenkomst en die in de Serviceovereenkomst zijn gespecificeerd als "door de klant uit te voeren".

5.5. Op verzoek van Interflex zal de klant kosteloos een afsluitbare kast of andere geschikte opslagfaciliteiten in de onmiddellijke nabijheid van de plaats van installatie van de te onderhouden Hardware en Software ter beschikking stellen voor

de opslag van documenten, materiaal (bijvoorbeeld reserveonderdelen) en hulpmiddelen die Interflex nodig heeft om de Onderhoudsdiensten te verlenen.

5.6. De klant zal ervoor zorgen dat Interflex de mogelijkheid heeft op afstand toegang heeft tot het te onderhouden systeem voor zover dat nodig is voor dienstverlening.

5.7. Wijzigingen in de locatie van Hardware en andere wijzigingen van het te onderhouden systeem (bijv. wijziging van het besturingssysteem) moeten tijdig met Interflex worden afgestemd. In dat geval kan Interflex op basis van gegronde redenen de continuering van de dienstverlening weigeren. In geval van continuering van de Diensten zal Interflex dienovereenkomstig gewijzigde Configuratiebladen of werkschrijvingen opstellen. Extra kosten bij het uitvoeren van de Onderhoudsdiensten ontstaan als gevolg van dergelijke wijzigingen zijn voor rekening van de klant.

5.8. De klant is verplicht om met regelmatige tussenpozen, ten minste eenmaal per dag, back-ups van gegevens en programma's in machineleesbaar formaat te maken en er daarmee voor te zorgen dat de gegevens en programma's tegen redelijke kosten kunnen worden hersteld. De gegevensback-up moet worden uitgevoerd volgens de specificaties van Interflex of van de desbetreffende fabrikant of, bij gebrek aan dergelijke specificaties, volgens de algemeen erkende principes van veilige gegevensverwerking. Voordat Interflex aan de systemen van de klant begint te werken, moet de klant in ieder geval een actuele gegevensback-up beschikbaar hebben.

6. Vergoedingen

6.1. Het bedrag en het facturatietermijnen (maandelijks, halfjaarlijks of jaarlijks) van de Vergoedingen zijn vastgelegd in de Serviceovereenkomst en de configuratiebladen.

6.2. In het geval van een verhoging van de Vergoedingen als gevolg van een schriftelijk overeengekomen wijziging van de reikwijdte van de Onderhoudsservices of omdat is gekozen voor aanvullende servicecomponenten of wijziging van het SLA-pakket (alleen upgrade mogelijk), wordt het bedrag van de verhoging pro rata temporis in rekening gebracht voor de rest van het lopende factureringstermijn. De facturering voor extra betalingen die door de klant moeten worden gedaan, vindt plaats in de maand volgend op de implementatie van de overeengekomen wijziging.

6.3. Interflex kan de Vergoedingen verhogen ingevolge de onderstaande regels als gevolg van andere omstandigheden dan die genoemd onder 6.2 in het bijzonder ter compensatie van stijgingen in lonen en andere kosten.

6.3.1. Interflex heeft het recht de servicevergoedingen te verhogen na het verstrijken van een in de Serviceovereenkomst opgenomen prijsafspraken, hetzij op 1 januari, hetzij op 1 juli van een bepaald jaar.

6.3.2. Interflex zal de klant ten minste drie maanden van tevoren schriftelijk (mogelijk per e-mail) op de hoogte stellen van een verhoging van de vergoedingen. Een verhoging wordt echter niet eerder van kracht dan aan het einde van de twaalfde maand volgend op de ingangsdatum van de Serviceovereenkomst of volgend op de laatste verhoging van de Vergoedingen.

6.3.3. Als Interflex een verhoging van de Vergoedingen aankondigt, heeft de klant het recht de Serviceovereenkomst te beëindigen ('opzeggen') - dit recht kan worden uitgeoefend, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, met ingang van de datum waarop de aangekondigde verhoging van de Vergoedingen van kracht wordt - maar alleen als de verhoging van de Vergoedingen, uitgedrukt in procenten, de officiële consumentenprijsindex voor Nederland sinds de laatste verhoging van de Vergoedingen met meer dan twee procentpunten overschrijdt.

6.3.4. Indien de klant geen gebruik maakt van zijn recht om de Overeenkomst op te zeggen zoals bepaald in 6.3.3, gaat de verhoging van de Vergoedingen op de aangekondigde datum in.

Interflex zal de klant in de kennisgevingsbrief informeren over deze omstandigheid en zijn recht op beëindiging.

6.4. Het dan geldende tarief van de wettelijke btw dient is verschuldigd over de Vergoedingen zoals vermeld in de Dienstverleningsovereenkomst en in de configuratiebladen of de werkschrijving.

6.5. Indien de klant een overeengekomen afspraak annuleert, is Interflex conform onderstaande tabel gerechtigd kosten in rekening te brengen voor de annulering van de afspraak. Beide partijen hebben het recht eventuele grotere of kleinere schade aan te tonen:

6.5.1. In geval van annulering door de klant vanaf vijf (5) werkdagen voor de overeengekomen datum: 25%;

6.5.2. In geval van annulering door de klant vanaf twee (2) werkdagen voor de overeengekomen datum: 80%;

6.5.3. In geval van annulering door de klant op de dag van de overeengekomen datum: 95%.

7. Betalingsvoorwaarden

7.1. Tenzij anders overeengekomen in de Serviceovereenkomst en in de configuratiebladen, zijn Vergoedingen en individuele facturen voor aanvullende diensten geleverd in verband met de Serviceovereenkomst onmiddellijk netto betaalbaar na ontvangst van de factuur.

7.2. De klant heeft alleen het recht om vorderingen te verrekenen die onbetwist of definitief en onherroepelijk zijn vastgesteld. De klant kan een retentierecht alleen uitoefenen voor zover de tegenvordering van de klant gebaseerd is op dezelfde contractuele relatie. De klant heeft geen retentierecht vanwege gedeeltelijke prestaties op grond van Titel 10, afdeling 4 van Boek 3 Burgerlijk Wetboek.

7.3. Betalingsachterstand geeft Interflex het recht om contractuele afspraken gedurende de periode van de betalingsachterstand te staken en de dienstverlening pas te hervatten nadat de betaling is verricht of de verlangde zekerheid is gesteld. Tijdens een betalingsachterstand van de klant is Interflex gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen voor de duur van de betalingsachterstand. Dit tast het recht uitgebreidere claims in te dienen, in het bijzonder schadevergoeding, niet aan.

7.4. De betaling wordt geacht te zijn ontvangen op de dag waarop het bedrag aan Interflex ter beschikking is gesteld, dan wel op de dag waarop het bedrag in waarde op de bankrekening van Interflex is bijgeschreven.

8. Claims gebaseerd op gebrekkige service

8.1. Interflex levert alle Services volgens methoden en procedures die de huidige stand van de technologie zo dicht mogelijk benaderen, rekening houdend met economische efficiëntie.

8.2. Als de service een prestatie betreft en tekortkomingen vertoont, die de klant niet kende op het moment van aanvaarding of als de klant zijn rechten in verband met de tekortkomingen had voorbehouden op het moment van aanvaarding, heeft de klant nog steeds recht op aanvullende prestaties binnen een passende, door de klant gestelde termijn. Interflex beslist over het type aanvullende prestatie (correctie van tekortkoming of nieuwe productie).

8.3. Voor zover Interflex niet bereid of in staat is om aanvullende prestaties te leveren, of als aanvullende prestaties zelfs bij de tweede poging niet succesvol zijn, of als aanvullende prestaties onredelijk zijn voor de Klant, kan de Klant, naar eigen goeddunken en onverminderd eventuele aanspraken op schadevergoeding en onkostenvergoeding ingevolge artikel 9, een vermindering eisen, d.w.z. een verlaging van de overeengekomen vergoedingen voor de betreffende periode of van de aanvullende vergoeding die is overeengekomen voor de gebrekkige dienstverlening op basis van een afzonderlijke opdracht, of - voor zover het plichtsverzuim niet slechts

onbeduidend is - beëindiging ('opzegging') van de Serviceovereenkomst.

8.4. Interflex mag nakoming achteraf weigeren totdat de klant Interflex de vergoedingen of de overeengekomen vergoeding heeft betaald, verminderd met een zodanig gedeelte als overeenkomt met het economisch belang van de tekortkoming.

8.5. De wettelijke verjaringstermijn voor vorderingen van de klant gebaseerd op tekortkoming is één (1) jaar. De verkorting van de wettelijke verjaringstermijn tot één (1) jaar geldt ook voor vorderingen die ontstaan in verband met ongeoorloofde handelingen die zijn gebaseerd op een gebrek in het voorwerp van levering of prestatie. De verkorting van de wettelijke verjaringstermijn is niet van toepassing op de onbeperkte aansprakelijkheid van Interflex voor schade als gevolg van schending van de garantie, of letsel aan leven, lichaam of gezondheid, voor opzet en grove nalatigheid en voor productgebreken of indien Interflex een aanschaffingsrisico op zich heeft genomen.

8.6. Indien de diensten de uitvoering van een werk betreffen en a) er sprake is van een tekortkoming in een structuur of b) het een werk betreft waarvan het succes bij het verlenen van plannings- en controlediensten belangrijk is voor een structuur, dan bedraagt de wettelijke verjaringstermijn vijf (5) jaar.

9. Aansprakelijkheid

9.1. Interflex is wettelijk aansprakelijk als de klant schadevergoeding of onkostenvergoeding claimt die het gevolg zijn van opzet of grove nalatigheid of niet-nakoming van gegeven garanties (inclusief de overname van een aanschaffingsrisico) en in gevallen van letsel aan leven, lichaam of gezondheid.

9.2. In het geval van niet-grove nalatigheid is Interflex alleen aansprakelijk indien het gaat om niet-nakoming van een belangrijke contractuele verplichting. Belangrijke contractuele verplichtingen zijn verplichtingen die voortvloeien uit de aard van het contract en die bijzonder belangrijk zijn voor het bereiken van het doel van het contract. In geval van schending van belangrijke contractuele verplichtingen door een lichte vorm van nalatigheid, is de aansprakelijkheid van Interflex beperkt tot de voorzienbare schade die gewoonlijk optreedt, maar niet meer dan 500.000 euro per schade-incident.

9.3. In geval van verlies van gegevens is Interflex beperkt tot de kosten die nodig zijn voor reconstructie indien de klant adequate back-ups van gegevens heeft gemaakt zoals aangegeven in sectie 5.8.

9.4. Elke aansprakelijkheid voor schade of kostenvergoeding die verder gaat dan hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, is uitgesloten, ongeacht de juridische aard van de vordering die wordt ingesteld. Dit heeft geen enkele invloed op de verplichte aansprakelijkheid voor productdefecten.

9.5. Als de aansprakelijkheid van Interflex is uitgesloten of beperkt volgens deze Servicevoorwaarden, geldt dit ook voor de aansprakelijkheid van de rechtspersonen van Interflex en voor personen die door Interflex zijn ingeschakeld voor de uitvoering van haar verplichtingen en voor plaatsvervangende agenten van Interflex, in het bijzonder personeelsleden.

10. Rechten met betrekking tot hardware en software

10.1. Vervangen Hardware onderdelen worden bij verwijdering eigendom van Interflex.

10.2. Alle vervangende onderdelen, hardware en softwareproducten (diagnose- en ondersteuningsprogramma's enz.) en andere hulpmiddelen (bijv. gereedschappen of testsystemen) die niet in het systeem van de klant zijn geïntegreerd en door Interflex worden gebruikt voor het verlenen van de diensten en/of bij de klant zijn opgeslagen, blijven eigendom van Interflex en mogen uitsluitend door Interflex en haar vertegenwoordigers gebruikt worden. Al deze items moeten onverwijld aan Interflex worden geretourneerd op verzoek, dat op elk moment kan worden gedaan, echter uiterlijk

bij beëindiging van de Serviceovereenkomst. De klant heeft geen retentierecht op deze items.

10.3. De in 10.2 genoemde softwareproducten en de bijbehorende documentatie mogen door de klant noch worden gekopieerd, noch worden doorgegeven of ter beschikking gesteld aan derden.

10.4. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in deze Servicevoorwaarden of in de Beschrijving van diensten of de werkschrijving, omvat de uitvoering van de Serviceovereenkomst niet de verlening van rechten of licenties van welke aard dan ook in of van enig octrooi, auteursrecht, bedrijfsgeheim, handelsmerk, of topografieën van halfgeleiderproducten of enig ander intellectueel eigendomsrecht dat eigendom is van Interflex.

11. Veiligheidsvoorschriften, naleving van wettelijke regelgeving, gegevensbescherming

11.1. De software van het besturingssysteem biedt verschillende mogelijkheden om de veiligheid van het systeem te garanderen. De klant is verantwoordelijk voor het gebruik ervan. Elke wijziging in het besturingssysteem moet tijdig van tevoren worden afgestemd met Interflex.

11.2. De werking van internationale netwerken kan onderhevig zijn aan de wettelijke regels van verschillende landen, in het bijzonder de regels met betrekking tot internationaal dataverkeer. Het is uitsluitend de verantwoordelijkheid van de klant om ervoor te zorgen dat de toepasselijke bepalingen worden nageleefd.

11.3. Tijdens de uitvoering van de Serviceovereenkomst zijn Interflex en de klant verplicht de wettelijke bepalingen met betrekking tot gegevensbescherming in acht te nemen en de verplichting tot naleving van deze bepalingen ook op te leggen aan hun personeel. Op verzoek zijn Interflex en de klant verplicht om hun gegevensbeschermingsfunctionarissen bewijs te leveren van de naleving van deze verplichting, in de vorm zoals vereist ingevolge de wettelijke bepalingen.

11.4. Voor zover Interflex persoonsgegevens verwerkt in het kader van de Serviceovereenkomst, waarvoor de Klant de verwerkingsverantwoordelijke is in de zin van Artikel 4(7) van de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG), zullen de partijen op grond van Artikel 28(3) AVG een afzonderlijke overeenkomst sluiten over de opgedragen verwerking. Een voorbeeld van een gegevensverwerkingsovereenkomst (DPA), waarin ook de door ons gegarandeerde technische en organisatorische maatregelen worden beschreven, is te vinden op <https://interflex.com/nl-nl/algemene-voorwaarden/>.

12. Bescherming vertrouwelijke informatie, handelsgeheimen

12.1. De ondertekende partijen verplichten zich alle niet-openbare informatie en bedrijfsgeheimen van de andere partij waarvan zij in het kader van de zakelijke relatie kennisneemt, als vertrouwelijk behandelen en alleen gebruiken voor de doeleinden van het desbetreffende contract. De ontvanger mag dergelijke handelsgeheimen en vertrouwelijke informatie niet aan derden ter beschikking stellen en mag werknemers alleen toegang geven tot deze handelsgeheimen en vertrouwelijke informatie voor zover dit nodig is voor het doel van de desbetreffende overeenkomst. In het bijzonder vallen voorwerpen die bedrijfsgeheimen bevatten ook onder de geheimhoudingsplicht.

12.2. Handelsgeheimen omvatten informatie die noch als geheel, noch in de exacte rangschikking en samenstelling van bestanddelen algemeen bekend of gemakkelijk toegankelijk is voor personen in kringen die zich gewoonlijk met dit soort informatie bezighouden en waarvoor deze dus van economische waarde is, en tevens onderworpen is aan de omstandigheden volgens gepaste vertrouwelijkheidsmaatregelen door de rechtmatige eigenaar en voor wie er een legitiem belang bestaat bij vertrouwelijkheid, in het bijzonder technische informatie

(bijv. methoden, procedures, formules, technologieën en uitvindingen) alsook commerciële informatie (bijv. prijs en financiële gegevens en leveringsbronnen) en alle informatie die vanwege vertrouwelijkheid of geheim als bedrijfsgeheim wordt aangemerkt of als zodanig herkenbaar is.

12.3. De verplichting uit hoofde van sectie 12.1 is niet van toepassing op technische of zakelijke informatie waarvan de ontvanger al op de hoogte was voordat hij deze van de andere partij verkreeg, of op informatie die zonder schending van deze verplichting tot het publieke domein gaat behoren, of die door de andere partij schriftelijk voor publicatie is vrijgegeven.

12.4. Als overheidsinstanties eisen dat Interflex of de klant informatie verstrekt en dit vertrouwelijke informatie van de andere partij betreft, moet deze andere partij voor zover dit wettelijk is toegestaan onverwijld schriftelijk op de hoogte worden gebracht en indien mogelijk voordat de relevante informatie openbaar wordt gemaakt.

12.5. Middels passende contractuele overeenkomsten met hun werknemers, vertegenwoordigers en andere tussenpersonen zorgen partijen ervoor dat zij aan dezelfde geheim houdingsverplichtingen gehouden zijn en dat de beschermde informatie alleen wordt gebruikt voor de uitvoering van de zakelijke relatie.

12.6. De geheimhoudingsplicht ingevolge dit artikel 12 blijft na afloop van het desbetreffende contract nog drie (3) jaar van kracht. De contractpartijen zijn verplicht om alle bestanden en documenten met vertrouwelijke informatie van de andere partij op verzoek en naar goedgevonden van de andere partij terug te sturen, te verwijderen en/of te vernietigen.

13. Contractperiode

13.1. De Serviceovereenkomst wordt van kracht na ondertekening door de klant en medeondertekening door Interflex.

13.2. De Serviceovereenkomst heeft een minimale looptijd van twaalf (12) maanden; daarna kan zij door elk der partijen met ingang van het einde van een kalenderjaar worden beëindigd ('opzegging') met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Het staat partijen te allen tijde vrij de overeenkomst met wederzijdse instemming op te zeggen, in het bijzonder indien de partijen het eens worden over het sluiten van een nieuwe serviceovereenkomst voor diensten in verband met de nieuwe stand van de techniek.

13.3. Indien er sprake is van een wijziging in de omvang van het Onderhoud als gevolg van een niet-tijdelijke vervanging of beëindiging van individuele componenten van de te onderhouden systemen door de klant, kan de Serviceovereenkomst met betrekking tot de verwijderde of vervangen componenten door de klant, met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalenderweken, met ingang van het einde van het eerstvolgende kalenderkwartaal worden beëindigd ('opzegging'), echter niet eerder dan met ingang van het einde van het desbetreffende kalenderkwartaal, dat volgt op het einde van de twaalfde maand na inwerkingtreding van de Serviceovereenkomst en per jaar van de overeenkomst, maximaal voor een bedrag dat overeenkomt met 30% van de jaarlijkse netto Onderhoudsvergoedingen. Indien het opgezegde deel meer dan 10% van de jaarlijkse netto-onderhoudsvergoedingen bedraagt, heeft Interflex het recht om de Serviceovereenkomst in zijn geheel te beëindigen aan het einde van de desbetreffende kalendermaand met een opzegtermijn van vier weken of om een overeenkomstige aanpassing van de vergoeding voor te stellen.

13.4. Interflex kan de Serviceovereenkomst, nadat zij 30 dagen voorafgaand aan de beëindiging een waarschuwing heeft gegeven, ten alle tijde beëindigen zonder afbreuk te doen aan enige andere rechten indien:

- De systemen die onder de overeenkomst vallen, zijn onderhouden of gerepareerd door personen die niet door

Interflex zijn geautoriseerd, of als er andere vergelijkbare interferenties met de systemen zijn geweest;

- De door Interflex te leveren diensten worden aanzienlijk geschaad als gevolg van veranderingen, onjuiste behandeling of de installatie van producten van andere fabrikanten op initiatief van de klant;

- De locatie van Hardware die niet door Interflex is gespecificeerd in de Serviceovereenkomst is gewijzigd van Nederland naar buiten Nederland zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Interflex;

- De Software wordt of is gebruikt, gekopieerd, beschikbaar gesteld of doorgegeven aan derden in strijd met de licentievoorwaarden of op enige andere ongeoorloofde wijze; of;

- De maatregelen die bij een betalingsachterstand genomen zijn na een schriftelijk verzoek tot betaling niets hebben opgeleverd en er geen overeenstemming is bereikt over het stellen van zekerheid.

13.5. Het recht van beide partijen om de overeenkomst zonder opzegtermijn te beëindigen ('ontbinden') in overeenstemming met het toepasselijk recht blijft onaangetaast.

13.6. Kennisgevingen in het kader van deze overeenkomst worden schriftelijk gedaan.

14. Slotbepalingen

14.1. De bepalingen in de Serviceovereenkomst, de configuratiebladen, de werkschrijving, de Beschrijving van diensten, deze Algemene Servicevoorwaarden alsook de Algemene Voorwaarden vormen een afdoende en uitputtende reeks regels voor de services die daarin worden beschreven en vervangen alle dienaangaande eerdere afspraken/overeenkomsten.

14.2. Alle subovereenkomsten en wijzigingen in deze overeenkomst moeten schriftelijk worden vastgelegd.

Dit geldt ook voor de wijziging of annulering van de eis van schriftelijke vorm.

14.3. Als een afzonderlijke bepaling of een deel van een bepaling van de Serviceovereenkomst, de configuratiebladen, de werkschrijving, de Beschrijving van diensten, deze Algemene Servicevoorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig of onuitvoerbaar is of wordt of als er een leemte in de voornoemde contractuele documenten wordt vastgesteld, wordt de geldigheid van de Overeenkomst als geheel of de overige bepalingen op geen enkele wijze aangetast. De contractpartijen zijn verplicht de ongeldige of niet-afdwingbare bepaling te vervangen door een geldige bepaling die in economisch opzicht de geest en het doel van de ongeldige bepaling het dichtst benadert. In het geval van een maas in de wet wordt een dergelijke bepaling geacht te zijn overeengekomen die de zin, de geest en het doel van de Overeenkomst zo dicht mogelijk benadert zoals de partijen dit vanaf het begin beoogd hadden.

14.4. In het geval van een gedeeltelijke of volledige overdracht van de bedrijfsactiviteiten van Interflex, kan Interflex haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de Serviceovereenkomst overdragen aan een derde partij, waarbij een dergelijke overdracht zes weken van tevoren aan de klant wordt gemeld en ingaat aan het einde van een kalenderkwartaal.

14.5. Nederlands recht is van toepassing op de rechtsverhouding tussen de klant en Interflex is Nederlands, met uitsluiting van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken.

14.6. Overeengekomen wordt dat de Rechtbank Midden-Nederland, Locatie Utrecht, de exclusief bevoegd is voor geschillen die voortvloeien uit de zakelijke relatie tussen de klant en Interflex indien de klant een rechtspersoon, een natuurlijk persoon is die handelend in de uitoefening van een bedrijf, bedrijf of beroep, een rechtspersoon naar publiek. Interflex kan echter ook een procedure tegen de klant aanhangig maken bij de algemene bevoegde rechtbank in het district van de klant en bij elke andere toegestane bevoegde rechtbank.

Bijlage: Beschrijving van diensten

A.1. Toepassingsgebied

A.1.1. Deze Servicevoorwaarden gelden in aanvulling op de Serviceovereenkomst en de algemene contractvoorwaarden voor services inclusief onderhoud en ondersteuning ("AS") voor de hardware (inclusief firmware) en software die in de configuratiebladen of de werkschrijving worden vermeld. A.1.2. De hieronder gedefinieerde servicecomponenten die Interflex als dienst verschuldigd is, worden bepaald door de Serviceovereenkomst in samenhang met de configuratiebladen.

A.2. Onderhoud van software

A.2.1. Het verhelpen van gebreken

A.2.1.1. Elk van de volgende servicecomponenten in A.2.2 omvat de eliminatie van reproduceerbare fouten in een softwareversie die nog door Interflex wordt onderhouden (zie 1.4 AS) en is opgenomen in de configuratiebladen of de werkverklaring. Van een gebrek is sprake indien de Software (i) niet de functies vervult die zijn vermeld in de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst geldende productbeschrijving, (ii) onjuiste resultaten oplevert, (iii) zijn functies op ongecontroleerde wijze onderbreekt, of (iv) anderszins niet functioneert overeenkomstig zijn specificatie, mits het gebruik ervan door de klant daardoor wordt belemmerd of wezenlijk wordt beperkt en deze belemmering of beperking bij Interflex kan worden gereproduceerd.

A.2.1.2. Interflex kan via het klantenportaal van Interflex gebreken verhelpen door het leveren van Updates of Upgrades (zie paragraaf 1.5 in de AS) met ten minste dezelfde functies. Indien deze Updates of Upgrades krachtigere Hardware en/of een recentere versie van het besturingssysteem vereisen, moeten deze door de klant op eigen kosten worden geleverd in een gebruiksklare staat.

A.2.1.3. Om Interflex in staat te stellen op afstand een diagnose te kunnen stellen met betrekking tot het bestaan van een defect, verleent de klant Interflex op afstand toegang tot haar systemen, zoals hieronder gedefinieerd in 2.3.

A.2.2. Telefonische software hotline

A.2.2.1. Het servicecomponent "Telefonische software hotline" valt in principe niet onder de Serviceovereenkomst, alleen voor zover dergelijke Diensten deel uitmaken van een afgenomen SLA-pakket of voor zover voor dergelijke Diensten in het verleden is overeengekomen dat ze worden verleend. Voor zover overeengekomen, zijn de volgende diensten van toepassing onder de voorwaarden die zijn uiteengezet in het betreffende SLA-pakket:

- Telefonisch advies bij vragen over functies, bediening en documentatie;
- Telefonische ondersteuning bij de analyse van problemen en gebreken; en
- Oplossen van gebreken en problemen als dit telefonisch mogelijk is.

A.2.2.2. De klant krijgt een persoonlijke machtiging om gebruik te maken van de telefonische ondersteuning van Interflex. De klant mag maximaal drie van zijn personeelsleden opgeven die gebruik mogen maken van de telefonische hotlineservice. De definities van het SLA-pakket zijn van toepassing. Deze medewerkers moeten door Interflex zijn getraind.

A.2.2.3. Tijdens de onder 5.1 vermelde contacturen is de hotline via het door Interflex opgegeven telefoonnummer bereikbaar voor de bevoegde personen van de klant.

A.2.3. Toegang op afstand

A.2.3.1. Ondersteuning, foutanalyse en probleemoplossing worden voornamelijk via toegang op afstand geboden. Hiervoor

verleent de klant Interflex op afstand toegang tot zijn systemen en adviseert Interflex over de noodzakelijke configuraties en technische vereisten in dit verband. Afwijkingen hiervan zijn mogelijk indien dit onderdeel vormt van aanvullende servicepakketten.

A.3. Software upgrades

A.3.1. Services upgrade

A.3.1.1. In het kader van een software Serviceovereenkomst zal Interflex de klant tenminste één keer per jaar een Upgrade aanbieden (sectie 1.4 AS) voor in aanmerking komende softwareversies (zie sectie 1.5 AS) alsook de bijbehorende documentatie in de vorm van objectcode evenals toepasselijke updates per e-mail of als download voor zelfinstallatie vanaf het Interflex-klantenportaal.

A.3.1.2. Interflex verleent de klant een niet-exclusief gebruiksrecht voor de Updates overeenkomstig het bepaalde in de Algemene Software Licentievoorwaarden van Interflex. De garantie en aansprakelijkheid voor updates worden beheerst door de Algemene Servicevoorwaarden en daarnaast door de Algemene Voorwaarden van Interflex.

A.3.1.3. De uitvoering van de installatie zelf en andere diensten maken in principe geen deel uit van de Diensten die Interflex levert in het kader van een Serviceovereenkomst, tenzij deze uitdrukkelijk zijn overeengekomen (bijvoorbeeld als onderdeel van SLA-pakketten). Als Interflex de installatie op verzoek van de klant uitvoert, worden de kosten hiervoor door Interflex apart gefactureerd volgens de geldende prijslijst.

A.4. Onderhoud van hardware

A.4.1. Onderhoud van hardware met vervangende apparatuur

A.4.1.1. Interflex zal de hardware en firmware in goede staat houden en eventuele storingen verhelpen.

Dit geldt niet voor slijtage van onderdelen waarvan de bruikbaarheid verminderd is of die verloren zijn gegaan door slijtage tijdens het gebruik; de klant wordt apart gefactureerd voor de vervanging van dergelijke onderdelen.

A.4.1.2. Interflex zal in het specifieke geval beslissen of de defecte onderdelen gerepareerd of vervangen moeten worden. In dit verband heeft de klant geen aanspraak op het gebruik van nieuwe onderdelen; Interflex kan naar eigen keuze in plaats van nieuwe onderdelen gebruikte onderdelen met gelijkwaardige functionele waarde uit haar reparatiepool gebruiken.

A.4.1.3. Interflex zal fouten in de firmware verwijderen zonder extra kosten in rekening te brengen. Als er krachtigere hardware nodig is voor een firmware-update, moet extra worden betaald voor de uitbreiding van de hardware.

A.4.1.4. Indien dit tijdens de opsporing of herstel van een defect nodig is om de bruikbaarheid van het systeem te garanderen, zal Interflex de klant een overeenkomstig vervangend apparaat lenen voor de duur van de opsporing of herstel van een defect.

A.4.1.5. Als uit de inspectie door Interflex blijkt dat de reparatie een dienst is die niet valt onder de Onderhoudsdiensten die krachtens de Serviceovereenkomst op grond van artikel 4 van de Servicevoorwaarden moeten worden verleend, zal Interflex een dergelijke reparatie uitsluitend tegen extra vergoeding uitvoeren. Op verzoek van de klant maakt Interflex een kostenraming voor de reparatie. Als de verwachte reparatiekosten meer bedragen dan 70% van de waarde van een vervangend apparaat, heeft Interflex het recht de reparatie te weigeren en de klant een nieuw apparaat te koop aan te bieden.

A.4.2. Hardware (alleen reparatie)

A.4.2.1. Alle diensten overeenkomstig A.4.1.1 tot A.4.1.3 (servicecomponent "Onderhoud van hardware met vervangende apparatuur") zijn inbegrepen.

A.4.2.2. Als reparatie bij de klant niet mogelijk is, neemt Interflex het apparaat mee voor reparatie en stuurt het naar het reparatiecentrum van Interflex. Nadat het apparaat is

gerepareerd, wordt het teruggestuurd naar de klant. Als er personeel van Interflex bij de klant moet worden ingezet om het gerepareerde apparaat weer in gebruik te nemen zal Interflex de inzet van dit personeel extra aan de klant factureren volgens de geldende prijslijst van Interflex.

A.4.2.3. Als personeel van Interflex voor het uitwisselen van firmware op de locatie van de klant aanwezig moet zijn, zal Interflex de klant extra kosten factureren voor de inzet van dergelijk personeel volgens de geldende prijslijst van Interflex.

A.4.2.4. De bepalingen in A.4.1.5 zijn van overeenkomstige toepassing.

A.4.2.5. In het geval van een retourzending van een hardwareproduct hoeft de klant alleen het desbetreffende item op te sturen, en geen accessoires. Accessoires die worden geretourneerd (maar niet nodig zijn voor reparatie) worden - naar goeddunken van Interflex - weggegooid of er wordt € 50 verwerkingskosten in rekening gebracht voor het retourtransport. De klant draagt het risico van accessoires die worden geretourneerd.

A.4.3. Telefonische hardware hotline

A.4.3.1. De servicemodule "Telefonische hardware hotline" wordt gedefinieerd in een SLA-pakket.

A.5. Contacturen en reactietijden

A.5.1. Op de servicecomponent "Telefonische software hotline" zoals omschreven in A.2.2, zijn de onderstaande contacturen en reactietijden van toepassing.

A.5.1.1. De standaard contacturen van de Gebruikershelpdesk zijn op werkdagen van maandag tot vrijdag van 8:00 tot 18:00 uur (met uitzondering van feestdagen op het hoofdkantoor van de Interflex Gebruikershelpdesk). Of zoals aangegeven in het toepasselijke SLA-pakket.

A.5.1.2. De standaardreactietijd na ontvangst van een storingsmelding via de telefonische hotline is respectievelijk 4 uur zoals aangegeven in het toepasselijke SLA-pakket. De reactietijd geldt alleen tijdens de contacturen van de hotline overeenkomstig sectie A.5.1.1.

A.5.1.3. De reactietijd is de tijd waarin een hooggekwalificeerde medewerker van Interflex zich actief met de gemelde storing bezighoudt en het verhelpen van de storing initieert per telefoon, e-mail, toegang op afstand of door een opdracht bij de klant.