



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN Qi ict bv

1. Definities

- 1.1. Opdrachtgever: de wederpartij die de overeenkomst met Qi ict heeft gesloten
- 1.2. Contract: het document waarin een overeenkomst schriftelijk is vastgelegd.
- 1.3. Contractperiode: de periode zoals vermeld in het contract waarop de overeenkomst betrekking heeft en die bij prolongatie van de overeenkomst telkens wordt verlengd.
- 1.4. Contractjaar: opeenvolgende periodes van 1 jaar te rekenen vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst.
- 1.5. Dark fiber: zie "glasvezelverbinding"
- 1.6. Facturatietermijn: de periode waarover de verschuldigde premie in rekening wordt gebracht.
- 1.7. Firewall: een apparaat, bestaande uit hardware en software, dat wordt geplaatst tussen het te beveiligen netwerk van opdrachtgever en het openbare Internet, met als doel te voorkomen dat gebruikers van het Internet ongeautoriseerd toegang tot het netwerk van opdrachtgever kunnen krijgen.
- 1.8. Glasvezelverbinding: een individuele glasvezel zonder aangesloten apparatuur die niet belicht of geactiveerd is.
- 1.9. Hardware: apparatuur.
- 1.10. Huurovereenkomst: een overeenkomst waarbij Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst het recht krijgt tot gebruik van het gehuurde goed zoals omschreven in Titel 4 van Boek 7 (Huur) van het Burgerlijk Wetboek (hierna BW) Bij glasvezels: het exclusieve recht om de Glasvezels te mogen gebruiken gedurende de volledige huurperiode
- 1.11. Huurperiode: de looptijd van de huur zoals in de huurovereenkomst is vastgelegd.
- 1.12. Ingangsdatum: de datum waarop de overeenkomst van kracht wordt en premiebetaling verschuldigd is.
- 1.13. Netwerk: een onderling gekoppeld stelsel van apparaten dat dient voor de overdracht van elektronische gegevens en dat als een samenhangend geheel wordt beheerd.
- 1.14. Offertegoedkeuringsdatum: datum waarop de schriftelijke bevestiging van de opdrachtgever door middel van brief of fax bij Qi ict is binnengekomen.
- 1.15. Oplevering: het moment waarop Qi ict de installatie heeft voltooid en daarvan, indien noodzakelijk, mededeling heeft gedaan aan de opdrachtgever.
- 1.16. Port Scan: het uitvoeren van een test via het Internet waarbij systematisch wordt getracht in te breken op het netwerk van opdrachtgever met als doel zwakke plekken in de beveiliging van het netwerk aan het licht te brengen.
- 1.17. Premie: het periodieke bedrag dat verschuldigd is voor de dienstverlening zoals omschreven in de huur- of serviceovereenkomst.
- 1.18. Prolongatiepremie: de premie die verschuldigd is voor het verlengen van het contract. De prolongatiepremie bestaat uit de vorige prolongatiepremie vermeerderd met de premie voor eventuele uitbreidingen in het netwerk en aangepast aan eventuele tariefsveranderingen.
- 1.19. Responsetijd: de tijd tussen de melding van een incident door opdrachtgever aan Qi ict volgens de in het servicecontract omschreven methode tot het moment waarop een medewerker van Qi ict ofwel aanvangt met het leveren van telefonische support of het uitvoeren van beheerwerkzaamheden, ofwel bij opdrachtgever arriveert, dit afhankelijk van de dienst zoals omschreven in het contract. De maximale responsetijd die Qi ict garandeert wordt vermeld in het contract.
- 1.20. Remote Beheer: het uitvoeren van beheerwerkzaamheden op afstand, bijvoorbeeld het beheren van het netwerk van een opdrachtgever vanuit het remote beheercentrum van Qi ict in Delft.
- 1.21. Service Level Agreement (SLA): een serviceovereenkomst waarbij de dienstverlening nauwkeurig in meetbare grootheden omschreven is.
- 1.22. Serviceovereenkomst: een overeenkomst waarbij Qi ict gedurende langere tijd en op basis van een periodiek te betalen vast tarief, de premie, in een contract omschreven repeterende werkzaamheden aan goederen voor opdrachtgever uitvoert of diensten aan opdrachtgever levert.
- 1.23. Software licentie: licentie die recht geeft op het gebruik van bepaalde software onder de voorwaarden die de fabrikant daar aan stelt.
- 1.24. Software release: een nieuwe verbeterde versie van de software conform de voorwaarden van de fabrikant.
- 1.25. Software update: nieuwe verbeterde versie van de software echter doorgaans zonder nieuwe functionaliteit conform de voorwaarden van de fabrikant.
- 1.26. Software: programmatuur.
- 1.27. Software support: ondersteuning op het gebruik van software.
- 1.28. Time to fix: de tijd tussen de melding van een incident door opdrachtgever aan Qi ict volgens de in het servicecontract omschreven methode tot het moment waarop de meest essentiële functies van de betreffende ICT voorzieningen weer zijn hersteld.

2. Algemeen

- 2.1. Op al onze offertes, verkoopovereenkomsten, leveranties etc. hoe ook tot stand gekomen diensten en mededelingen zijn uitsluitend van toepassing deze algemene voorwaarden en dan steeds in de laatst gedeponeerde versie, met uitsluiting derhalve van eventuele door opdrachtgever gehanteerde voorwaarden. Afwijkingen ten bezware van "Qi ict bv", hierna te noemen Qi ict, gelden alleen indien door Qi ict schriftelijk bevestigd. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Qi ict waarbij voor de uitvoering derden dienen te worden betrokken.

3. Offertes

- 3.1. Alle offertes zijn steeds vrijblijvend, tenzij in de schriftelijke aanbieding een geldigheidsduur is vermeld. Orders, overeenkomsten en afspraken zijn voor Qi ict eerst bindend, indien en voor zover zij door haar schriftelijk zijn bevestigd.

4. Leveringstermijn

- 4.1. De leveringstermijn gaat in op het moment dat de opdracht door Qi ict is aanvaard. Indien de opdrachtgever een vooruitbetaling is verschuldigd of indien hij ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst informatie ter beschikking dient te stellen, gaat de leveringstermijn niet eerder in dan nadat de betaling geheel is ontvangen, respectievelijk de informatie geheel ter beschikking is gesteld.
- 4.2. Een door Qi ict opgegeven termijn is gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst bij Qi ict bekende omstandigheden. Leveringstermijnen gelden bij benadering. Overschrijding van een leveringstermijn geeft nimmer recht op enige schadevergoeding. De opdrachtgever die na overschrijding van een opgegeven leveringstermijn Qi ict schriftelijk heeft gemaand en een redelijke termijn heeft gegeven alsnog de overeenkomst uit te voeren is gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien Qi ict niet in staat is de overeenkomst uit te voeren binnen de in de aanmaning gestelde redelijke termijn.

5. Prijzen

- 5.1. Tenzij anders overeengekomen zijn alle prijzen netto in euro's exclusief BTW. Qi ict behoudt zich het recht voor prijzen te verhogen indien en voor zover de door Qi ict te betalen inkoopprijs als gevolg van wijziging van wisselkoersen van vreemde valuta of als gevolg van door enige overheidsmaatregel verhoogde belastingen, heffingen of invoerrechten met meer dan 5% is gestegen ten opzichte van de prijs die voor Qi ict gold op het moment van opdrachtbevestiging. Een dergelijke verhoging van de verkoopprijs geeft geen recht op annulering van de order door de opdrachtgever.

6. Transportkosten

- 6.1. Bestellingen vanaf 250 euro exclusief BTW worden franco adres opdrachtgever binnen Nederland verzonden. Beneden dat bedrag wordt een bijdrage van 25 euro exclusief BTW voor verzend- en administratiekosten in rekening gebracht.

7. Keuring, acceptatie en reclames

- 7.1. De opdrachtgever is verplicht om bij aflevering de zaken te controleren op hoeveelheid, hoedanigheid, beschadiging. Zichtbare gebreken dienen onmiddellijk na ontvangst te worden gemeld en op het vervoersdocument of op de afleverbon te worden aangetekend. Gebreken die bij aflevering niet terstond konden worden geconstateerd dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 8 dagen na ontvangst schriftelijk ter kennis van Qi ict te worden gebracht.
- 7.2. Verborgene gebreken dienen onverwijld na ontdekking, doch uiterlijk binnen 48 uur na het tijdstip waarop de opdrachtgever de gebreken heeft ontdekt c.q. had kunnen ontdekken, schriftelijk aan Qi ict te worden gemeld.

8. Eigendomsovergang en risico

- 8.1. Behoudens het gestelde in de leden 2 en 4 van dit artikel zal de eigendom van en het risico voor de goederen op de opdrachtgever overgaan bij aflevering.
- 8.2. Zolang de opdrachtgever niet het volledige bedrag van de koopsom met eventueel bijkomende kosten heeft voldaan, of daarvoor genoegzame zekerheid heeft gesteld, behoudt Qi ict zich de eigendom van de goederen voor. De eigendom van de betreffende goederen gaat op de opdrachtgever over zodra de opdrachtgever aan zijn verplichtingen met betrekking tot de goederen heeft voldaan.
- 8.3. Indien er gerede twijfel bij Qi ict bestaat omtrent de betalingscapaciteit van de opdrachtgever, is Qi ict bevoegd de bezorging van de goederen uit te stellen totdat de opdrachtgever zekerheid voor de betaling heeft verschaft. De opdrachtgever is aansprakelijk voor de door Qi ict te lijden schade indien de aflevering vertraging ondervindt ten gevolge van terechte twijfel over de betalingscapaciteit van opdrachtgever.
- 8.4. Het is de opdrachtgever niet toegestaan om goederen, waarvan de betaling nog niet aan Qi ict is verricht, door te verkopen of anderszins te bezwaren of in pand te geven.

9. Betaling

- 9.1. Betaling van onze facturen dient te geschieden binnen 15 dagen na factuurdatum tenzij Qi ict anders bedingt.
- 9.2. Bij opdrachten boven 25.000 euro geldt het volgende facturatieschema waarbij het voorgaande lid van kracht blijft: 50% van het totale bedrag aan goederen wordt gefactureerd bij opdrachtverlening; 50% van het totale bedrag aan goederen wordt gefactureerd bij de levering of eerste deellevering van de goederen; diensten worden gefactureerd na de uitvoer van de werkzaamheden.
- 9.3. In geval van te late betaling is de opdrachtgever over het openstaande deel van het factuurbedrag een rente verschuldigd van 1% per maand. Gedeelten van een maand worden voor een volle maand gerekend. Eventuele reclames schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op. Schuldvergelijking is slechts mogelijk indien de vordering van de opdrachtgever op Qi ict door Qi ict schriftelijk is erkend. Indien de opdrachtgever zijn betalingsverplichting niet stipt nakomt, is Qi ict gerechtigd alle Qi ict goeddunkende maatregelen ter incasso van onze vordering te nemen of te doen nemen. De kosten van zodanige maatregelen komen ten laste van de opdrachtgever die verplicht is alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten aan Qi ict te vergoeden. De buitengerechtelijke incassokosten worden gefixeerd op 15% van het te vorderen bedrag, onverminderd het recht van Qi ict vergoeding van verdere kosten te vorderen indien deze ter zake van inning van de vordering door Qi ict zijn gemaakt.

- 9.4. De vorderingen van Qi ict op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:
- 9.4.1. ingeval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever;
 - 9.4.2. indien Qi ict de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is. In de hiervoor genoemde gevallen is Qi ict bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van Qi ict schadevergoeding te vorderen.

10. Risico bij opslag

- 10.1. Indien de goederen om welke reden dan ook niet door de opdrachtgever op de bestemde plaats en tijd worden afgenomen, is Qi ict gerechtigd de goederen voor rekening en risico van de opdrachtgever te doen opslaan. Op het moment dat de opdrachtgever de goederen na een maand niet in ontvangst kan nemen, dient zij de betreffende factuur/ facturen te betalen.

11. Wijzigingen of annuleringen

- 11.1. Wijzigingen of annuleringen van een tussen partijen gesloten overeenkomst behoeven de schriftelijke instemming van Qi ict. De opdrachtgever is alsdan gehouden alle schade en kosten, voortvloeiende uit de wijziging of annulering aan Qi ict te vergoeden met een minimum van 15% van de factuurwaarde van de in eerste instantie overeengekomen leverantie, met dien verstande dat het bedrag niet lager is dan 250 euro.

12. Retourzendingen

- 12.1. Retourzendingen van goederen worden uitsluitend aanvaard indien de opdrachtgever een door Qi ict verstrekt retournummer heeft vermeld op de zending. Bij ongefrankeerde en onvolledige retourzendingen (originele verpakking, handboeken, kabels, etc.) heeft Qi ict het recht de daaruit voortvloeiende kosten in rekening te brengen.

13. Garantie

- 13.1. Qi ict garandeert dat de door haar geleverde goederen deugdelijk zijn en met goed vakmanschap zijn vervaardigd. Mochten er zich niettemin gebreken voordoen in de door Qi ict geleverde goederen als gevolg van fabricage- of materiaalfouten, dan zal Qi ict deze gebreken herstellen of de voor herstel benodigde onderdelen beschikbaar stellen of het betrokken goed in zijn geheel vervangen, al naar gelang en in overeenstemming met de voor het betrokken artikel bij de fabrikant, c.q. leverancier van het betreffende goed geldende garantievoorwaarden. De garantie van de leverancier van Qi ict wordt één op één doorgegeven aan opdrachtgever, waarbij de garantiebegrijpingen en –termijnen van de leverancier van Qi ict van toepassing zijn. Deze garantie komt geheel te vervallen indien de gebreken geheel of ten dele het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik of verkeerde behandeling dan wel anderszins te wijten zijn aan de schuld van de opdrachtgever, alsmede in geval van reparatie door andere dan door Qi ict aangewezen reparateurs. Goederen of onderdelen die ingevolge garantie of reparatie worden vervangen worden eigendom van Qi ict. Qi ict kan als voorwaarde voor de nakoming van haar garantieverplichtingen verlangen dat het voor garantie in aanmerking komende goed franco aan een door haar op te geven adres binnen Nederland wordt toegezonden. Aanspraak op garantie moet door de opdrachtgever worden gedaan door aangetekend schrijven aan Qi ict binnen de genoemde termijn. Qi ict is nimmer gehouden tot enigerlei verdere verplichting zoals schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

14. Ontbinding

- 14.1. Qi ict is gerechtigd een overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden als: opdrachtgever in staat van faillissement verklaard wordt, voorlopige surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt, door beslaglegging, onder curatele stelling of anderszins beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen verliest; opdrachtgever tekort komt in de naleving van zijn verplichtingen uit een overeenkomst.
- 14.2. Ontbinding van een overeenkomst krachtens het voorgaande lid geschiedt door middel van een brief met ontvangstbevestiging.

15. Aansprakelijkheid

- 15.1. In alle gevallen waarin sprake is van onvoldoende functioneren van geleverde goederen of onvolkomenheden bij de uitvoering van diensten, zal Qi ict trachten deze te laten functioneren respectievelijk uit te voeren als overeengekomen. Indien desondanks sprake is van toerekenbare tekortkoming van Qi ict, dan is de contractuele en wettelijke aansprakelijkheid van Qi ict beperkt tot hetzij gratis herlevering van de gebrekkig gebleken goederen, hetzij tot een schadevergoeding tot ten hoogste de factuurwaarde van de geleverde goederen of diensten waarop de reclame betrekking heeft.
- 15.2. Qi ict, of de onderaannemers, of de door Qi ict ingeschakelde dienstverleners, zijn nimmer aansprakelijk voor stagnatieschade, bedrijfsschade, gevolgschade en verlies of beschadiging van gegevensdragers of gegevensbestanden.
- 15.3. Ter beperking van de eventueel te lijden schade als gevolg van het onvoldoende functioneren van goederen is de opdrachtgever verplicht van alle gegevens en bestanden die bestemd zijn om te worden verwerkt of bewerkt met behulp van door Qi ict geleverde goederen of diensten, tenminste twee kopieën afgezonderd te bewaren.
- 15.4. Qi ict is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van virussen, ook niet indien het virus door werkzaamheden van medewerkers van Qi ict op het netwerk van opdrachtgever terecht is gekomen.
- 15.5. Qi ict is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van door haar uitgevoerde beheer werkzaamheden of indien zich ongeautoriseerde gebruikers toegang tot het netwerk van opdrachtgever weten te verschaffen, ook niet indien een aanwezige firewall door of op advies van medewerkers van Qi ict is geconfigureerd.

16. Intellectuele eigendom / licenties

- 16.1. Auteursrechten en alle andere intellectuele eigendomsrechten op alle door Qi ict geleverde producten en diensten blijven eigendom van Qi ict, dan wel de toeleverancier van Qi ict die voor de uitvoering van de overeenkomst is ingeschakeld, zulks tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen dat deze rechten worden overgedragen. De afnemer is gerechtigd tot gebruik van programmatuur overeenkomstig de voorwaarden die zijn vermeld bij de geleverde softwarepakketten.
- 16.2. Qi ict neemt alle redelijkerwijs te vergen voorzorg in acht om te voorkomen dat de te leveren prestaties in strijd kunnen komen met enig in Nederland geldend recht van intellectuele eigendom van een derde.

17. Overmacht

- 17.1. De in artikel 4 bedoelde leveringstermijn wordt verlengd met de periode, gedurende welke Qi ict door overmacht is verhinderd aan haar verplichtingen te voldoen.
- 17.2. Van overmacht aan de zijde van Qi ict is sprake, indien Qi ict na het sluiten van de overeenkomst verhinderd wordt aan haar verplichtingen uit deze overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ten gevolge van oorlog, oorlogsgevaar, oproer, overstromingen, aardbevingen, brand, epidemieën, waterschade, natuurrampen, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting, in- en uitvoerbelemmeringen, overheidsmaatregelen, defecten aan machinerieën, storingen in de levering van energie, alles zowel in het bedrijf van Qi ict als bij derden, van wie Qi ict de benodigde materialen of grondstoffen geheel of gedeeltelijk moet betrekken, evenals bij opslag of gedurende transport, al dan niet in eigen beheer, en voorts door alle overige oorzaken, buiten de schuld of de risicosfeer van Qi ict ontstaan.
- 17.3. Indien door overmacht de levering meer dan twee maanden vertraagd wordt, zijn zowel Qi ict als de opdrachtgever bevoegd de overeenkomst als beëindigd te beschouwen. In dat geval heeft Qi ict slechts recht op vergoeding van de door haar gemaakte kosten.
- 17.4. De opdrachtgever heeft, ingeval de overmacht intreedt en door overmacht de resterende levering meer dan twee maanden vertraagd wordt terwijl de overeenkomst reeds ten dele is uitgevoerd, de bevoegdheid om hetzij het reeds afgeleverde gedeelte van de goederen te behouden en de daarvoor verschuldigde koopsom te voldoen, hetzij de overeenkomst ook voor het reeds uitgevoerde gedeelte als beëindigd te beschouwen onder verplichting hetgeen hem reeds geleverd was naar Qi ict terug te zenden voor rekening en risico van de opdrachtgever, mits de opdrachtgever kan aantonen dat het reeds afgeleverde gedeelte van de goederen door opdrachtgever niet meer doeltreffend kan worden gebruikt tengevolge van het niet afleveren van de resterende goederen.

18. Installatie

- 18.1. Wanneer het installeren van de bestelde goederen deel uitmaakt van het overeengekomene, zorgt de opdrachtgever er voor dat de bouwkundige, elektrische en andere voorzieningen, die nodig zijn in verband met de installatie, zijn getroffen. Qi ict heeft alsdan het recht gebruik te maken van de noodzakelijke faciliteiten, zoals elektriciteit en opslag van apparatuur. Niet in de offerte begrepen zijn hak- en breekwerkzaamheden, evenmin herstel in de oorspronkelijke bouwkundige toestand. Ter zake zal de opdrachtgever Qi ict voor enigerlei aansprakelijkheid vrijwaren. Door opdrachtgever verstrekte opdrachten voor meerwerk en aanvullende leveranties worden door Qi ict extra gefactureerd. De oplevering in goede staat en de acceptatie daarvan door opdrachtgever wordt geacht plaats te vinden op het moment waarop Qi ict de installatie heeft voltooid en daarvan, indien noodzakelijk, mededeling heeft gedaan aan de opdrachtgever tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

19. Personeel

- 19.1. Opdrachtgever verbindt zich gedurende een periode van 1 jaar na opdrachtverlening aan Qi ict of een van haar divisies of zustermaatschappijen voor de levering van diensten en/of goederen geen personeel van Qi ict actief te benaderen en/of in dienst te nemen, zulks op straffe van een boete van 50.000 euro per gebeurtenis en 2.500 euro voor elke dag dat het dienstverband voortduurt. Deze boete is zonder rechterlijke tussenkomst invorderbaar.

20. Toepasselijk recht en geschillen

- 20.1. Alle met Qi ict aangegane overeenkomsten worden beheerst door Nederlands recht, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.
- 20.2. Geschillen zullen worden berecht door de bevoegd rechter van de plaats van vestiging van Qi ict, tenzij Qi ict er de voorkeur aan geeft geschillen te laten berechten door de bevoegde rechter van de plaats van vestiging van de opdrachtgever.
- 20.3. In het geval dat één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden door de bevoegde rechter nietig, onuitvoerbaar of anderszins niet verbindend worden geacht, blijven de overige bepalingen van de algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Partijen zullen zich inspannen de nietige, vernietigbare of onverbindende bepaling te vervangen door een geldige bepaling welke zo dicht mogelijk zal aansluiten bij de doelstelling van de vernietigbare of onverbindende bepalingen.

21. Nederlandse tekst prevaleert

- 21.1. De Nederlandse tekst van deze algemene voorwaarden prevaleert boven vertalingen daarvan. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel.

22. Escalaties

- 22.1. Indien een klacht van opdrachtgever welke zij via de normale kanalen aan Qi ict kenbaar gemaakt heeft niet naar tevredenheid wordt behandeld, kan de opdrachtgever de klacht escaleren. Dit kan opdrachtgever doen door een email te versturen gericht aan escalatie@qi.nl. Hierdoor wordt de klacht geëscaleerd tot op directie niveau. Uiterlijk de volgende werkdag neemt Qi ict contact op met opdrachtgever en worden in onderling overleg passende vervolg acties overeengekomen. Qi ict stelt een vaste contactpersoon aan die zorg draagt voor de verdere afhandeling van de acties. De directie wordt door deze contactpersoon dagelijks geïnformeerd over de status en voortgang van de acties.

AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR DE LEVERING VAN DIENSTEN

23. Uitvoering van de overeenkomst

- 23.1. Qi ict voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- 23.2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Qi ict het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 23.3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Qi ict aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Qi ict worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Qi ict zijn verstrekt, heeft Qi ict het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 23.4. Qi ict is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Qi ict is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Qi ict de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

24. Contractsduur; Uitvoeringstermijn

- 24.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 24.2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever Qi ict derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

25. Wijziging van de overeenkomst

- 25.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 25.2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Qi ict stelt de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte.
- 25.3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, licht Qi ict de opdrachtgever hierover tevoren in.
- 25.4. Indien een vast honorarium is overeengekomen geeft Qi ict daarbij aan in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

26. Geheimhouding

- 26.1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

27. Gebreken; Klachttermijnen

- 27.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen acht dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Qi ict.
- 27.2. Indien een klacht gegrond is, zal Qi ict de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Qi ict slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15.

28. Honorarium

- 28.1. Tenzij schriftelijk een vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Qi ict, geldend voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
- 28.2. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan 1 maand zullen de verschuldigde kosten maandelijks in rekening worden gebracht tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR SERVICE- OVEREENKOMSTEN

29. Algemeen

- 29.1. Op serviceovereenkomsten zijn ook alle hierboven genoemde voorwaarden van toepassing. Daar waar voorwaarden strijdig zijn prevaleert de voorwaarde met het hoogste artikelnummer.

30. Definities van dienstverlening

- 30.1. Het melden van storingen.
- 30.2. Het ontvangen van telefonische support.
- 30.3. Vervoer en transport: vervoer van Qi ict medewerkers en transport van apparatuur naar de locatie(s) waar de producten staan opgesteld. Een overzicht van de producten is opgenomen in de betreffende bijlage van het servicecontract.
- 30.4. Onderzoek op locatie: Qi ict verricht op locatie onderzoek naar de aard van de storing.
- 30.5. Vervanging van defecte apparatuur op locatie: indien na onderzoek van Qi ict de apparatuur defect blijkt, levert en installeert Qi ict vervangende apparatuur op locatie van opdrachtgever binnen de in de serviceovereenkomst overeengekomen tijden.
- 30.6. Vervanging van defecte apparatuur bij reparatie: indien apparatuur van opdrachtgever defect blijkt, levert Qi ict vervangende apparatuur na ontvangst van het defecte apparaat binnen de in de serviceovereenkomst overeengekomen tijden.
- 30.7. Reparatie van apparatuur: opdrachtgever biedt defecte apparatuur aan bij Qi ict. Qi ict draagt zorg voor de reparatie. De reparatiekosten zijn inbegrepen.
- 30.8. Calamiteiten regeling van de fabrikant Alcatel: indien er zich in de apparatuur van opdrachtgever een zodanige ernstige verstoring voordoet dat deze ernstige impact heeft op de bedrijfsvoering van opdrachtgever, kan opdrachtgever gebruik maken van de calamiteitenregelingen van de fabrikant via Qi ict. Indien opdrachtgever de storing binnen de dekkingsperiode aan Qi ict meldt, zal de fabrikant aan Qi ict 24 uur per dag, 7 dagen per week technische support per telefoon, fax of e-mail leveren. Qi ict en de fabrikant zullen in die gevallen middels remote diagnose troubleshooten en de storing trachten te verhelpen. De calamiteitenregeling is uitsluitend van toepassing indien de producten van buitenaf bereikbaar zijn. Bij hardnekkige technische problemen kunnen support engineers van de fabrikant assistentie op locatie verlenen.
- 30.9. Beschikbaar stellen inbel-voorziening door Qi ict: indien het factuurbedrag van het servicecontract hoger is dan 15.000 euro op jaarbasis, stelt Qi ict de apparatuur voor de inbel-voorziening kosteloos ter beschikking. Deze dient door opdrachtgever in operationele staat gehouden te worden. Deze apparatuur blijft eigendom van Qi ict.
- 30.10. Het beschikbaar stellen van nieuwe software releases en updates.
- 30.11. Het bekend maken van de functionaliteit van nieuwe software releases.
- 30.12. Maximaal twee maal per contractjaar installeren van nieuwe software releases of updates waarbij voor locaties binnen Nederland de installatiekosten inbegrepen zijn. Voor locaties buiten Nederland worden werkuren alsmede reis- en verblijfskosten in rekening gebracht tegen de dan geldende tarieven.
- 30.13. Het beschikbaar stellen van software updates en patches binnen dezelfde release.
- 30.14. Remote Beheer Fault Management: het op afstand diagnosticeren en waar mogelijk verhelpen van storingen. Waar nodig wordt de storing op locatie gediagnosticeerd. Storingen in hardware worden opgelost voor zover gedekt door en volgens de voorwaarden van de afgesloten hardware serviceovereenkomst. Software updates worden verstrekt voor zover gedekt door een software update overeenkomst.
- 30.15. Het administreren van de configuratie en instellingen van het in beheer gegeven netwerkdeel, alsmede IP nummers en software versies.
- 30.16. Remote Beheer 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.
- 30.17. Remote Beheer Preventief Onderzoek: het periodiek op afstand uitvoeren van een volledige configuratieanalyse van het deel van het netwerk dat in beheer is gegeven. Hierbij wordt tevens gekeken 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.
- 30.18. Remote Beheer Security Check: het periodiek op afstand uitvoeren van een port scan op een firewall waarbij systematisch wordt gecontroleerd of er gaten in de netwerkbeveiliging zijn. Het resultaat wordt middels een beknopt rapport met eventuele aanbevelingen voor verbetering gerapporteerd. Deze werkzaamheden worden alleen uitgevoerd indien er een firewall in beheer is gegeven.
- 30.19. Remote Beheer Network Performance Scan: het periodiek op afstand en waar nodig op locatie uitvoeren van een netwerkmeting waarbij wordt geanalyseerd welke soorten netwerkverkeer er zijn en welke belasting deze voor het netwerk vormen. Het resultaat wordt middels een beknopt rapport met eventuele aanbevelingen voor verbetering gerapporteerd.
- 30.20. Automatische software updates via het Internet.
- 30.21. Gegarandeerde "time to fix" van storingen in apparatuur die het gevolg zijn van defecte onderdelen. De garantie geldt niet indien de oorzaak van de storing ligt in programmatuur of configuratie van het apparaat. Installatie van de meest recente configuratie van de apparatuur binnen het "time to fix" tijdsbestek wordt alleen gegarandeerd als voor de apparatuur tevens een remote control overeenkomst is afgesloten die recht geeft op de dienstverlening zoals beschreven in artikel 30.15 van de "Algemene Voorwaarden van Qi ict bv"
- 30.22. Het administreren van licenties en tijdig verlengen hiervan.
- 30.23. Gegarandeerde "uptime" van het netwerk onder nader in de overeenkomst vermelde aanvullende voorwaarden.
- 30.24. Calamiteitendekking: Qi ict stelt binnen een vastgestelde tijd en gedurende een vastgestelde maximale periode een engineer ter beschikking ter ondersteuning van het oplossen van problemen in het netwerk.
- 30.25. Data Recovery Check: het periodiek controleren of de door de opdrachtgever gemaakt backups leesbaar zijn. Deze data recovery vindt plaats in het Qi ict lab in Delft. De opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld van de resultaten door een beknopt rapport met aanbevelingen indien van toepassing.

- 30.26 System Recovery Check: (in aanvulling op de Data Recovery Check) het periodiek controleren of de data zonder fouten gelezen kan worden door de betreffende applicatiesoftware, gelijk of gelijkwaardig aan de software die de data oorspronkelijk geproduceerd heeft. Deze test vindt plaats in het Qi ict lab in Delft. Bij de uitvoering van de System Recovery Check dient een deskundige medewerker van de opdrachtgever, met kennis van de betreffende applicatie, aanwezig te zijn. De opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld van de resultaten door een beknopt rapport met aanbevelingen indien van toepassing
- 30.27 Het gebruik van een glasvezel (dark fiber) verbinding tussen twee locaties voor transport van informatie voor eigen gebruik. Het is niet toegestaan informatie voor derden te transporteren, de glasvezelverbinding te verhuren of door te verkopen.
- 30.28 Reparatie van een defecte glasvezelverbinding (dark fiber) binnen de in het huurcontract vermelde reparatietermijn.
- 30.29 Het schriftelijk kenbaar maken van geplande onderbrekingen.

31. Ingangsdatum

- 31.1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen gaat een serviceovereenkomst voor apparatuur in: - op de datum van de installatie door Qi ict van de apparatuur;- Indien de apparatuur niet door Qi ict wordt geïnstalleerd op de datum van levering van de apparatuur zoals op de pakbon is vermeld.

32. Locatie van de apparatuur en serienummeradministratie

- 32.1. Qi ict kan de locaties waar de apparatuur staat opgesteld specificeren in een bijlage van het servicecontract. Indien apparatuur wordt verplaatst naar andere locaties dient opdrachtgever Qi ict hiervan op de hoogte te stellen voordat de apparatuur is verplaatst. Qi ict heeft het recht nieuwe locaties te weigeren. Eventuele consequenties voor de premie van de overeenkomst in verband met de wijziging van de locaties worden door Qi ict schriftelijk medegedeeld.
- 32.2. Indien opdrachtgever apparatuur naar een andere locatie verplaatst, omruilt of vervangt zonder dit met opgave van serienummers en de nieuwe locaties aan Qi ict mede te delen, komt een eventueel overeengekomen verplichting van Qi ict om desbetreffende gegevens te administreren te vervallen. Dit geeft opdrachtgever geen recht op vermindering van de premie of verbreken van de overeenkomst.

33. Melding van storingen

- 33.1. Storingen dienen te worden gemeld volgens de procedure die is beschreven in de betreffende bijlage van het servicecontract en door de medewerkers van opdrachtgever die in de bijlage met name zijn genoemd.

34. Telefonische support

- 34.1. Indien volgens het servicecontract recht op support op de producten bestaat heeft opdrachtgever recht op het stellen van vragen over de instellingen van de onder het contract vallende producten. Vragen kunnen door de opdrachtgever telefonisch worden gesteld of per brief, fax of e-mail. Beantwoording zal hoofdzakelijk telefonisch geschieden of, naar keuze van Qi ict per brief, fax of e-mail. Indien Qi ict van mening is dat het door opdrachtgever gemelde probleem alleen ter plaatse kan worden opgelost en dit aan opdrachtgever laat weten is zij gerechtigd de ondersteuning per telefoon, fax of e-mail te staken.

35. Toegang tot de apparatuur

- 35.1. De opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat de medewerkers van Qi ict toegang kunnen krijgen tot de plaats waar de apparatuur staat opgesteld. Specifieke regelingen met betrekking tot de toegang worden opgenomen in een bijlage van het servicecontract.

36. Uitbreiding van een netwerk

- 36.1. Indien een netwerk van een opdrachtgever wordt uitgebreid met goederen van een fabrikaat waarvoor de opdrachtgever al een service overeenkomst bij Qi ict heeft afgesloten, wordt (zoals vermeld in de betreffende bijlage van het servicecontract) de uitbreiding stilzwijgend in het de overeenkomst opgenomen. De premie voor de uitbreiding wordt naar rato van de resterende facturatietermijn van de overeenkomst gefactureerd. De eerstvolgende prolongatiepremie van het contract wordt verhoogd met de premie behorend bij de diverse uitbreidingen

37. Vervanging van defecte componenten

- 37.1. Indien Qi ict defecte apparaten in het netwerk vervangt, kan Qi ict er voor kiezen de vervangende apparaten in het bezit van de opdrachtgever te laten indien het vervangen apparaat en het vervangende apparaat identiek of gelijkwaardig zijn. Vervangen en vervangende apparatuur verwisseld dan van eigenaar op het moment van omwisseling.

38. Uitsluitingen

- 38.1. 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, vallen niet onder de dekking van de serviceovereenkomst.
- 38.2. Goederen die niet meer door de fabrikant worden ondersteund, vallen niet onder de werking van de overeenkomst.
- 38.3. Nieuwe software-releases vallen niet onder de werking van de serviceovereenkomst. Hiervoor kan wel een software-update overeenkomst worden aangegaan indien de fabrikant zo'n regeling kent en volgens de voorwaarden die de fabrikant daar aan stelt.

- 38.4. Indien de apparatuur moet worden voorzien van nieuwe software (bijvoorbeeld als gevolg van nieuwe software-releases die door de fabrikant zijn vrijgegeven) en dit er toe leidt dat er hardwarematige aanpassingen in de apparatuur noodzakelijk zijn, dan vallen de kosten hiervoor niet onder de werking van de overeenkomst.
- 38.5. Qi ict is gerechtigd de dienstverlening onmiddellijk te staken bij niet tijdige betaling van de gefactureerde premie. Opdrachtgever heeft in dat geval niet het recht de overeenkomst te beëindigen en artikel 9 blijft onverminderd van kracht.

39. Rapportage en overleg

- 39.1. Qi ict zal storingen en defecten bespreken met de betreffende medewerkers van de opdrachtgever. Qi ict zal een storing afmelden wanneer deze naar haar oordeel is verholpen. Naar keuze van Qi ict kan gebruik gemaakt worden van communicatie per brief, fax of e-mail of kan telefonisch of persoonlijk overleg plaatsvinden. Op verzoek van de opdrachtgever kan overleg plaatsvinden over de storingsgevoeligheid van de apparatuur en over de kwaliteit van de dienstverlening door Qi ict.

40. Serienummerregistratie

- 40.1. Qi ict zal een administratie voeren waarin de serienummers van de onder de werking van de serviceovereenkomst vallende apparatuur worden vastgelegd.

41. Responsetijden

- 41.1. Opdrachtgever kan per keer aanspraak maken op restitutie van 5% van de jaarpremie indien door Qi ict de in de overeenkomst genoemde maximale responsetijd wordt overschreden. Opdrachtgever kan op restitutie aanspraak maken door kennisgeving per aangetekend schrijven binnen 14 dagen nadat de overschrijding van de maximale responsetijd plaatsvond. De totale restitutie op de premie kan in een facturiatietermijn een bedrag van 15% van de premie niet overschrijden.
- 41.2. Overschrijding van de responsetijd geeft opdrachtgever geen recht op beëindiging van de overeenkomst.
- 41.3. Opdrachtgever heeft geen recht op restitutie van een deel van de premie zoals genoemd in het eerste lid indien de overschrijding veroorzaakt is door omstandigheden buiten de invloedssfeer van Qi ict. Daaronder begrepen weersomstandigheden zoals gladheid, sneeuw, extreme regen of hagel, mist, verkeersomstandigheden zoals files, ongevallen, afsluitingen van wegen, uitvallen of vertragingen van pondveren etc. Ook bestaat geen recht op restitutie indien de vertraging het gevolg is van het feit dat de medewerker van Qi ict geen toegang krijgt tot de locatie waar de apparatuur is opgesteld.

42. Facturatie

- 42.1. De verschuldigde premie wordt gefactureerd voordat de dekking van de overeenkomst ingaat. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen bedraagt de facturiatietermijn een jaar.
- 42.2. Bij niet tijdige betaling conform het bepaalde in artikel 9 vervalt de dekking van de overeenkomst. Dit ongeacht de verplichting van de opdrachtgever om de verschuldigde som te voldoen. Na ontvangst van de te late betaling wordt de dekking wederom van kracht met als ingangsdatum de oorspronkelijke datum van de onderhavige overeenkomst.

43. Stilzwijgende verlenging

- 43.1. De overeenkomst wordt telkens stilzwijgend met de overeengekomen contractperiode verlengd.
- 43.2. Overeenkomsten die zijn aangegaan voor een periode van meer dan een jaar worden na de eerste contractperiode telkens stilzwijgend met een jaar verlengd. De prolongatiepremie over een jaar wordt in dat geval berekend naar evenredigheid van de looptijd van de eerste contractperiode.

44. Tariefsherziening

- 44.1. Qi ict is gerechtigd eenmaal per jaar het tarief van de overeenkomst aan te passen. Indien Qi ict voor de overeenkomst gebruik maakt van een overeenkomst met derden voor levering van apparatuur, software of diensten is Qi ict gerechtigd eventuele wijzigingen in het inkoop tarief door te berekenen. Daarnaast is Qi ict gerechtigd redelijke gestegen bedrijfskosten door te berekenen. In verband met inflatie is Qi ict jaarlijks gerechtigd een tariefsverhoging door te voeren gelijk aan het wijzigingspercentage in de voorafgaande facturiatietermijn van de "consumenten prijsindex alle huishoudens (CPI)", zoals dit wordt gepubliceerd door het CBS.

45. Beëindiging

- 45.1. De overeenkomst kan door de opdrachtgever worden beëindigd door opzegging per aangetekend schrijven. Dit schrijven dient minimaal drie maanden voor het verstrijken van de contractperiode door Qi ict ontvangen te zijn.
- 45.2. Qi ict kan de overeenkomst opzeggen door schriftelijke kennisgeving tenminste drie maanden voor het verstrijken van de contractperiode.
- 45.3. Qi ict kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien de fabrikant de ondersteuning op de apparatuur of de software heeft gestaakt.



AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR SOFTWARESUPPORT EN –UPDATE OVEREENKOMSTEN

46. Algemeen

46.1. Op softwaresupport en software-update overeenkomsten zijn ook alle hierboven genoemde voorwaarden (inclusief die voor levering van diensten en die voor serviceovereenkomsten) van toepassing. Daar waar voorwaarden strijdig zijn prevaleert de voorwaarde met het hoogste artikelnummer.

47. Ingangsdatum

47.1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen gaat een software-update overeenkomst in op de datum dat de licentie ingaat bij de fabrikant van de software c.q. de datum waarop het contract bij de fabrikant ingaat al naar gelang bij die fabrikant gebruikelijk is.
47.2. Een softwaresupport overeenkomst gaat in op de datum zoals vermeld op het contract. Indien een softwaresupport overeenkomst gecombineerd is met een software-update overeenkomst, vangt het recht op support aan op het moment dat de software-update overeenkomst ingaat.

48. Uitbreiding van de overeenkomst

48.1. Een software-update en/of -support overeenkomst kan met wederzijds goedvinden worden uitgebreid. De wederzijdse goedkeuring wordt verkregen door een schriftelijke opdracht van opdrachtgever, verwijzend naar deze overeenkomst en een offerte die door Qi ict op verzoek is uitgebracht.

49. Software support

49.1. Indien volgens het contract recht op softwaresupport bestaat heeft de opdrachtgever recht op het stellen van technische vragen over de onder de overeenkomst vallende software licenties zoals gespecificeerd in een bijlage van het contract. Vragen kunnen door de opdrachtgever telefonisch worden gesteld of per brief, fax of e-mail. Beantwoording zal hoofdzakelijk telefonisch geschieden of, naar keuze van Qi ict per brief, fax of e-mail. Indien Qi ict van mening is dat het door opdrachtgever gemelde probleem alleen ter plaatse kan worden opgelost en dit aan opdrachtgever laat weten, is zij gerechtigd de ondersteuning per telefoon, fax of e-mail te staken.

50. Software updates

50.1. Indien de fabrikant van de software nieuwe software updates uitbrengt waar de opdrachtgever volgens de bij de fabrikant geldende voorwaarden recht op heeft, verplicht Qi ict zich om het beschikbaar komen van de nieuwe software aan opdrachtgever kenbaar te maken. Dit kan, naar keuze van Qi ict, gebeuren door publicatie op een bij opdrachtgever eenmalig bekend gemaakte website, door middel van e-mail, per fax of per brief. Indien opdrachtgever kenbaar maakt dat de software door Qi ict te laten installeren, gebeurt dat tegen de dan geldende tarieven.

51. Uitsluitingen

51.1. Storingen in de goede werking van de software veroorzaakt door gebruikersfouten, hardware, onderlinge incompatibiliteit van software en/of randapparatuur of extreme omgevingsinvloeden geven geen recht op ondersteuning.

52. Wijzigingen in de hardware

52.1. Bij het sluiten van de overeenkomst is de software geïnstalleerd op een hardware configuratie die door Qi ict is geïnstalleerd of geaccepteerd. Indien de opdrachtgever iets wijzigt aan de hardware waarop de software geïnstalleerd is, dient Qi ict daar vooraf schriftelijk van op de hoogte te worden gesteld. Qi ict kan in dat geval adviezen uitbrengen t.a.v. de door de opdrachtgever voorgestelde wijzigingen. Indien de opdrachtgever deze adviezen niet opvolgt heeft Qi ict het recht de softwaresupport op te schorten tot de adviezen zijn opgevolgd. Deze situatie geeft opdrachtgever geen recht op beëindigen van de overeenkomst of opschorten van de betalingsverplichtingen.

AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR REMOTE BEHEER OVEREENKOMSTEN

53. Algemeen

- 53.1. Op remote beheer overeenkomsten zijn ook alle hierboven genoemde voorwaarden, inclusief die voor levering van diensten en die voor serviceovereenkomsten van toepassing. Daar waar voorwaarden strijdig zijn prevaleert de voorwaarde met het hoogste artikelnummer.

54. Toegang tot het netwerk

- 54.1. Teneinde remote beheer mogelijk te maken dient het remote beheercentrum van Qi ict in Delft te allen tijde elektronisch toegang te kunnen krijgen tot het netwerk van opdrachtgever middels de door Qi ict geleverde apparatuur voor remote beheer. Indien en zolang toegang tot het netwerk van opdrachtgever vanuit het remote beheer centrum van Qi ict niet mogelijk is door uitval van de betreffende verbinding, door storing in de elektriciteitsvoorziening bij de opdrachtgever, of als gevolg van handelingen verricht door of in opdracht van opdrachtgever, is Qi ict niet gehouden aan de verplichtingen voortkomend uit de remote beheer overeenkomst. Dit geeft opdrachtgever geen recht op tussentijds beëindigen van de overeenkomst of op restitutie van (een deel van) de premie.

55. Storingen

- 55.1. Storingen in hardware worden opgelost voor zover gedekt door en volgens de voorwaarden van de afgesloten hardware serviceovereenkomst. Software updates worden verstrekt voor zover gedekt door een software update overeenkomst.
- 55.2. Indien het deel van het netwerk waar de remote beheer overeenkomst betrekking op heeft niet of niet volledig bij Qi ict in een hardware overeenkomst is opgenomen, heeft opdrachtgever geen recht op het oplossen van storingen in de hardware.
- 55.3. Indien het deel van het netwerk waar de remote beheer overeenkomst betrekking op heeft niet of niet volledig bij Qi ict in een software update overeenkomst is opgenomen heeft opdrachtgever geen recht op het oplossen van storingen in de software.

56. Uitsluitingen

- 56.1. Qi ict is niet gehouden aan de verplichtingen vallend onder de remote beheer overeenkomst indien er storingen optreden als gevolg van gebruikersfouten, hard- en software problemen die niet worden gedekt door een bij Qi ict afgesloten overeenkomst of incompatibiliteit van software.

57. Wijzigingen aangebracht door opdrachtgever

- 57.1. Indien opdrachtgever wijzigingen aanbrengt in de hardware, de software of in de configuratie van (onderdelen van) het in beheer gegeven netwerk dan dient opdrachtgever Qi ict daar schriftelijk van op de hoogte te stellen. Indien Qi ict verwacht dat de wijziging tot problemen zou kunnen leiden zal zij een advies uitbrengen tot aanpassing van het netwerk. Indien de opdrachtgever dat advies niet opvolgt is Qi ict gerechtigd de dienstverlening te staken en/of de beheerovereenkomst onmiddellijk te beëindigen. Opdrachtgever dient in dat geval de verschuldigde premie tot de eerstvolgende vervaldatum te betalen.
- 57.2. Indien opdrachtgever zelf wijzigingen aanbrengt zoals bedoeld onder het eerste lid van dit artikel, vervalt voor Qi ict de verplichting om een administratie te voeren. Dit geeft opdrachtgever geen recht op tussentijds beëindigen van de overeenkomst of op restitutie van (een deel van) de premie.

58. Extra werkzaamheden

- 58.1. Indien opdrachtgever Qi ict opdracht geeft tot het uitvoeren van (beheer)werkzaamheden die niet worden gedekt door de remote beheer overeenkomst of waarbij het aantal beheerhandelingen waar per jaar recht op bestaat worden overschreden, worden deze tegen de dan geldende tarieven in rekening gebracht.

AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR DE AANLEG EN VERHUUR VAN GLASVEZELVERBINDINGEN (DARK FIBERS)

59. Algemeen

59.1. Op overeenkomsten betreffende de aanleg en huur van glasvezels zijn ook alle hierboven genoemde voorwaarden (inclusief die voor levering van diensten en die voor serviceovereenkomsten) van toepassing. Daar waar voorwaarden strijdig zijn prevaleert de voorwaarde met het hoogste artikelnummer.

60. Gebruik van de glasvezels

- 60.1. De dienstverlening onder de overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding omvat het recht tot gebruik van de glasvezel(s) als omschreven in Titel 4 van Boek 7 (Huur) van het Burgerlijk Wetboek
- 60.2. De overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding geeft ten aanzien van het exclusieve gebruik van de Glasvezel(s) de rechten en plichten van Qi ict en opdrachtgever weer.
- 60.3. Opdrachtgever mag de glasvezel(s) enkel inzetten voor het transport van informatie tussen zijn vestigingen. Het is opdrachtgever niet toegestaan de glasvezel(s) en/of delen van haar bandbreedte te verhuren, verkopen of op enig andere wijze ter beschikking stellen aan derden.
- 60.4. De voorwaarden die de exploitant van de glasvezelverbindingen aan het gebruik van de glasvezels stelt zijn onverkort van toepassing op de overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding.
- 60.5. De glasvezel(s) die aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld zijn in detail nader omschreven zoals bedoeld in artikel 7:224 BW in het opdrachtformulier.

61. Overmacht

- 61.1. Van overmacht aan de zijde van Qi ict is sprake in de situaties zoals beschreven in artikel 17.2. Onverminderd de geldigheid van artikel 17.2 geldt dat eveneens sprake is van overmacht aan de zijde van Qi ict indien de levering van glasvezelverbindingen wordt vertraagd als gevolg van overheidsmaatregelen waaronder begrepen het weigeren of niet tijdig verlenen van de benodigde toestemming en/of vergunningen, vorstverlet of bouwvak in de bouwindustrie en ongunstige weersomstandigheden.
- 61.2. Geen van de partijen is in gebreke dan wel aansprakelijk voor te late, vertraagde of niet-nakoming van een onderdeel van de overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding als gevolg van overmacht. Gedurende de periode waarin de overmacht voortduurt, wordt de verplichting tot nakoming van de desbetreffende partij opgeschort.

62. Levertijden

- 62.1. Een door Qi ict opgegeven oplevertermijn voor een aan te leggen glasvezelverbinding is gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding bij Qi ict bekende omstandigheden. Leveringstermijnen gelden bij benadering.
- 62.2. Overschrijding van een leveringstermijn geeft nimmer recht op enige schadevergoeding.
- 62.3. Indien de leveringstermijn voor een aan te leggen glasvezelverbinding als gevolg van een andere oorzaak dan overmacht en waarvan de oorzaak ook niet aan opdrachtgever toe te rekenen is (zoals maar niet beperkt tot geen (tijdige) toegang tot de terreinen en/of lokalen van opdrachtgever of door het door opdrachtgever niet (tijdig) gereed hebben van apparatuur en/of andere netwerkcomponenten of voorzieningen) met meer dan drie maanden wordt overschreden heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven.
- 62.4. Overschrijding van de leveringstermijn van een glasvezelverbinding als gevolg van overmacht geeft opdrachtgever geen recht de overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding te beëindigen.

63. Prijs

- 63.1. De prijs die opdrachtgever dient te betalen is opgebouwd uit eenmalige aansluitkosten en een periodieke premie (huurkosten).
- 63.2. Ten aanzien van de berekening van de eenmalige aansluitkosten wordt er vanuit gegaan dat de graaf- en installatiewerkzaamheden op het terrein of lokalen van opdrachtgever:
- vanaf de openbare weg een lengte van 100 meter en een hoogte verschil van vijf verdiepingen niet overschrijden;
 - geen kraan en/of abseil werkzaamheden omvatten;
 - geen vervuilde grond of gebouwen omvatten zoals maar niet beperkt tot asbest;
 - worden afgeleverd en afgemonteerd op de SC/PC connector;
 - worden uitgevoerd conform het Eurofiber handboek voor aannemers door een door Eurofiber aangestelde aannemer; en
 - plaatsvinden op werkdagen tussen 06.00 en 18.00 uur.
- 63.3. Kosten welke verband houden met afwijkingen van hetgeen in voorgaand artikel is bepaald, worden op basis van nacalculatie door Qi ict in rekening gebracht en dienen door opdrachtgever te worden voldaan.

64. Onderhoud

- 64.1. De exploitant van het glasvezelnetwerk dient de glasvezel(s) te onderhouden en in voorkomende gevallen te repareren. Opdrachtgever erkent dat er zich als gevolg van onderhoud onderbrekingen kunnen voordoen.
- 64.2. De overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding biedt geen waarborg voor de continue beschikbaarheid van de glasvezel(s) gedurende de huurperiode. Opdrachtgever erkent dat er zich onderbrekingen kunnen voordoen en aanvaardt dat dergelijke voorvallen niet kunnen worden aangemerkt als een tekortkoming van Qi ict of de exploitant van het glasvezelnetwerk.

65. Reparatie na een onderbreking

- 65.1. De standaard reparatietijd is acht (8) uur nadat opdrachtgever een onderbreking heeft gerapporteerd of Qi ict de onderbreking heeft geconstateerd en de onderbreking door Qi ict is gemeld aan de exploitant van het glasvezelnetwerk.
- 65.2. Opdrachtgever kan per keer aanspraak maken op restitutie van een deel van de premie indien de reparatietijd van 8 uur wordt overschreden. Opdrachtgever kan op restitutie aanspraak maken door kennisgeving per aangetekend schrijven binnen 14 dagen nadat de overschrijding van de reparatietijd plaatsvond. Het te restitueren bedrag bedraagt:

Onderbreking	Te restitueren bedrag
0 tot en met 8 uur	Geen compensatie.
8 tot en met 24 uur	0,25 % van de jaarpremie voor elk uur dat de onderbreking voortduurt indien de onderbreking de termijn van 8 uur overschrijdt, gemaximeerd op een termijn van 16 uur.
Elke additionele dag na de eerste 24 uur tot en met 15 dagen	0,33 % van de jaarpremie per volle dag waarmee de termijn van 24 uur wordt overschreden gemaximeerd op een termijn van 14 dagen.
Elke additionele dag na de eerste 15 dagen met een maximum van 30 dagen	0,41 % van de jaarpremie per volle dag waarmee de termijn van 15 dagen wordt overschreden gemaximeerd op een termijn van totaal 15 dagen.

- 65.3. De in het vorige lid van dit artikel omschreven premierestitutie is de enige en exclusieve schadevergoeding of andere vorm van compensatie voor opdrachtgever in het geval van een onderbreking.
- 65.4. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever dat aan (onderhoudsmedewerkers van) de exploitant van het glasvezelnetwerk te allen tijde (24/7) binnen 1 uur na zúlks te hebben verzocht toegang wordt verschaft tot de diverse locaties van opdrachtgever. Opdrachtgever heeft geen recht op enige premierestitutie of andere schadevergoeding indien het niet nakomen van deze verplichting resulteert in een vertraagde reparatie tijd.

66. Vervanging of verplaatsing

- 66.1. Indien de exploitant van het glasvezelnetwerk als gevolg van een verordening of een andere wettelijke maatregel van een overheidsinstantie, dan wel om technische redenen het glasvezelnetwerk of een deel ervan – met inbegrip van de voorzieningen die gebruikt worden of vereist zijn om de glasvezel(s) aan te bieden – dient te vervangen of te verplaatsen, heeft zij het recht om een dergelijke vervanging of verplaatsing uit te voeren zonder dat Qi ict of de exploitant van het glasvezelnetwerk aansprakelijk kan worden gehouden voor enige schade die opdrachtgever dientengevolge lijdt of zal lijden.

67. Opschorting

- 67.1. Qi ict heeft de mogelijkheid zijn verplichtingen onder de overeenkomst al dan niet op te schorten:
- in geval van een toerekenbare tekortkoming van opdrachtgever;
 - indien opdrachtgever de exploitant van het glasvezelnetwerk geen (tijdig) toegang verschaft tot de terreinen en/of lokalen van opdrachtgever dan wel het niet (tijdig) gereed hebben van apparatuur en/of andere netwerkcomponenten zodat de exploitant van het glasvezelnetwerk het segment niet kan aansluiten;
 - nadat de telecommunicatievergunning, -registratie of –licentie afgelopen of ingetrokken is terwijl opdrachtgever hierover dient te beschikken om zijn verplichtingen op grond van deze overeenkomst na te komen en de glasvezel(s) te gebruiken;
 - indien de exploitant van het glasvezelnetwerk of Qi ict verplicht is om een verordening, instructie of verzoek van de regering, een rechtbank, een afdeling van de hulpdiensten of een andere bevoegde administratieve overheid na te leven; en
 - indien opdrachtgever een aanvraag tot faillissement of surseance van betaling heeft gedaan, een faillissement is uitgesproken dan wel een surseance van betaling is verleend, er bij opdrachtgever een curator of bewindvoerder is aangesteld of indien opdrachtgever anderszins niet meer in staat blijkt zijn schuldeisers te betalen.

68. Looptijd en beëindiging

- 68.1. Een overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding kan alleen worden beëindigd in overeenstemming met hetgeen in dit artikel is bepaald.
- 68.2. Een overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding wordt aangegaan voor de initiële huurperiode en wordt daarna telkens automatisch verlengd voor een periode van één jaar.
- 68.3. Gedurende de initiële huurperiode kan de overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding niet worden beëindigd.
- 68.4. Indien opdrachtgever de overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding niet wenst te verlengen dan dient de overeenkomst met inachtneming van ten minste drie maanden voor het verstrijken van de looptijd van de overeenkomst per aangetekend schrijven te worden opgezegd.
- 68.5. Een partij heeft het recht om de overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding tussentijds door middel van een aangetekende schriftelijke opzegging te beëindigen indien:
- de andere partij een aanvraag tot faillissement of surséance van betaling heeft gedaan,
 - de andere partij in staat van faillissement verkeert of indien er een surséance van betaling is verleend;
 - er bij de andere partij een curator of bewindvoerder is aangesteld; of
 - het aannemelijk is dat de andere partij niet meer in staat zal zijn haar schuldeisers te betalen.
- 68.6. Qi ict heeft het recht de overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding per aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang te beëindigen indien het realiseren van een glasvezelverbinding tijdens de aanleg daarvan naar haar oordeel niet mogelijk blijkt of indien het niet mogelijk is een reeds bestaande glasvezelverbinding in stand te houden door wijzigingen van overheidswege opgelegd of doordat de exploitant van het glasvezelnetwerk in staat van faillissement of surséance van betaling verkeert of daartoe een aanvraag heeft gedaan. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op schadevergoeding.
- 68.7. Als gevolg van de beëindiging van een overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding, eindigen, voor zover niet schriftelijk anders is vastgelegd, de rechten en verplichtingen van partijen met betrekking tot de overeenkomst, met dien verstande dat opdrachtgever geen recht heeft op terugbetaling van vergoedingen die reeds door opdrachtgever aan Qi ict zijn betaald.
- 68.8. Artikel 7:226 BW is op de overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding van toepassing. Als gevolg daarvan zal de verkoop van de glasvezel(s) de overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding en de verplichtingen die daaruit volgen, niet doen eindigen.
- 68.9. Artikel 7:210 BW is niet van toepassing op de overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding. Als gevolg daarvan zullen in het geval van het teniet gaan van een glasvezel(s), de overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding en de verplichtingen die daaruit volgen van rechtswege van toepassing zijn op de glasvezel(s) welke door de exploitant van het glasvezelnetwerk wordt of worden geleverd om de initiële glasvezel(s) te vervangen.

69. Geen samenwerkingsverband

- 69.1. Niets in de overeenkomst van de aanleg en huur van de glasvezelverbinding kan beschouwd worden als de oprichting van een samenwerkingsverband, een joint-venture, een andere coöperatieve entiteit of een agentuurovereenkomst tussen partijen voor welke doeleinden dan ook.