

## 1. ALGEMEEN

- 1.1.** De overeenkomst gaat in op maand van ondertekening.
- 1.2.** De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van één jaar. De overeenkomst wordt nadien stilzwijgend met één jaar verlengd. Hertek B.V. heeft niet het recht de overeenkomst binnen 10 jaar na aanvang van de garantieperiode op te zeggen, tenzij de cliënt zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet of slechts gedeeltelijk nakomt. Alleen de cliënt kan per aangetekende brief, en met inachtneming van een opzeggingstermijn van tenminste 3 maanden voor afloop van de contractperiode.
- 1.3.** Na afloop van de looptijd kan de overeenkomst tot wederopzegging met steeds één jaar worden verlengd indien de installatie zich in een nominale staat bevindt en dit gedurende één jaar kan worden gehouden.
- 1.4.** Indien de installatie niet meer in een nominale staat te brengen is kan Hertek B.V. nagaan of een algemene revisie noodzakelijk is. De kosten voor deze revisie zijn voor rekening van de cliënt. Na revisie kan de lopende overeenkomst op basis van nieuw op te stellen voorwaarden voor een bepaalde duur worden voortgezet.
- 1.5.** De eerste vergoeding zal bij het aangaan van de overeenkomst worden gefactureerd. Bij verlenging dient de vergoeding eveneens vooruit te worden voldaan. Restitutie bij het vroegtijdig beëindigen van de serviceovereenkomst door de cliënt vindt niet plaats.
- 1.6.** De totale kosten worden bij ingang van elk contractjaar aangepast aan de gewijzigde loon-, materiaal- en kostenstijgingen. Als richtlijn voor deze kostenverhogingen zullen normen worden gehanteerd, die wat betreft het loonbestanddeel stroken met de gegevens van het CBS indexcijfer voor de metaalindustrie, en wat betreft materialen met wat in het algemeen als redelijk wordt beschouwd.
- 1.7.** De vergoeding van de serviceovereenkomst is gebaseerd op een ononderbroken verloop van de werkzaamheden en de omvang van de installatie zoals gespecificeerd in de overeenkomst. Indien er wachturen ontstaan kunnen deze separaat in rekening worden gebracht.
- 1.8.** De serviceovereenkomst is gebaseerd op de meegeleverde materiaalspecificatie. Indien de omvang van de installatie wordt gewijzigd, zal de overeenkomst dienovereenkomstig worden aangepast. De omvangwijziging zal door Hertek B.V. schriftelijk aan de cliënt worden bevestigd. De bevestiging geldt als bijlage van de serviceovereenkomst.
- 1.9.** Hertek B.V. behoudt zich het recht om de voorwaarden en vergoeding van de serviceovereenkomst te wijzigen indien overheidsmaatregelen en / of wijzigingen van normeringen hiertoe aanleiding geven.

**1.10.** Hertek B.V. staat er borg voor dat het ingevolge van de overeenkomst uit te voeren preventieve onderhoud deugdelijk wordt verricht. Mocht niettemin bij het uitvoeren van het onderhoud zich een verzuim of tekortkoming voordoen, dan zal Hertek B.V. dit zonder berekening van kosten corrigeren.

**1.11.** Hertek B.V. aanvaardt uitsluitend aansprakelijkheid voor schade aan apparatuur, voor zover de schade is veroorzaakt tijdens haar werkzaamheden en het gevolg is van grove schuld en/of nalatigheid van persoon c.q. personen waarvan Hertek B.V. zich bij de uitvoering van die werkzaamheden bedient.

**1.12.** Tot enige verdergaande aansprakelijkheid of schadevergoeding is Hertek B.V. niet aansprakelijk. Hieronder wordt begrepen, schade ontstaan door het niet of niet naar behoren functioneren van de apparatuur, bedrijfsstagnatie ten gevolge van stilstand, storing of slecht functioneren van de apparatuur.

**1.13.** De cliënt vrijwaart Hertek B.V. tegen alle verdergaande aanspraken aan derden ter zake.

**1.14.** Mocht Hertek B.V. naar redelijkheid en billijkheid ten gevolge van onder andere; oorlog, oproer, werkstaking de overeenkomst niet nakomen dan wordt overmacht aangenomen. De nakoming van de overeenkomst kan dan door Hertek B.V. worden opgeschort.

**1.15.** Hertek B.V. zal zijn personeelsleden geheimhouding opleggen met betrekking tot alle gegevens die de personeelsleden omtrent de cliënt verkrijgen bij het uitvoeren van de werkzaamheden en waar van de personeelsleden redelijkerwijze moeten begrijpen dat deze vertrouwelijk zijn.

**1.16.** Updates van software maken onderdeel uit van de service overeenkomsten van Hertek B.V. Afhankelijk van de gekozen contractsvorm worden de arbeidsuren wel of niet in rekening gebracht.

## 2. PREVENTIEVE SERVICEOVEREENKOMST

De preventieve serviceovereenkomst omvat:

**2.1.** Eenmaal per jaar preventief onderhoud door deskundig en speciaal opgeleid personeel van Hertek B.V.

**2.2.** Het preventieve onderhoud vindt plaats tijdens normale kantooruren van 8.00 uur tot 17.00 uur.

**2.3.** Tijdens het preventieve onderhoud: wordt de installatie op de goede werking beproefd; worden kleine problemen opgelost; worden de producten geïnspecteerd, getest, afgeregeld en gereinigd; wordt de back-up procedure gecontroleerd; en wordt een back-up gemaakt van uw software en programmeringen. Deze back-up wordt opgeslagen bij Hertek B.V. Geconstateerde defecte en/of versleten onderdelen worden vervangen.

**2.4.** Na uitvoering van het preventieve onderhoud wordt een onderhoudsrapportage toegezonden.

**2.5.** Eventuele vervolgcacties die noodzakelijk en/of wenselijk zijn n.a.v. het preventieve onderhoud zullen schriftelijk worden toegestuurd.

**2.6.** Storingen kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week worden gemeld bij Hertek B.V. op telefoonnummer: 0495-584112.

**2.7.** Hertek B.V. zal binnen respectievelijk 24, 12, 8 of 4 uur (afhankelijk van contractvorm) na ontvangst van de storingsmelding een aanvang maken met het opheffen van storingen (correctief onderhoud).

**2.8.** De te maken uren tijdens- en het voorrijden bij preventief onderhoud zullen niet in rekening worden gebracht.

**2.9.** De te maken uren en de voorrijkosten zullen in geval van een storing, tegen de voor u geldende service tarieven, worden berekend.

**2.10.** De te gebruiken materialen zullen, in geval van een storing en bij preventief onderhoud, tegen de geldende tarieven in rekening worden gebracht.

**2.11.** U kunt gratis gebruik maken van onze helpdesk van 8.00 uur tot 17.00 uur op telefoonnummer: 0495-584112.

**2.12.** Gezien uw contractsvorm, zult u met prioriteit worden behandeld.

### **3. ALL-IN CENTRALE APPARATUUR, SERVICEOVEREENKOMST.**

De All-in serviceovereenkomst, met betrekking tot de centrale apparatuur zoals staat vermeld in de bijlage gespecificeerde apparatuur, omvat:

**3.1.** Eenmaal per jaar preventief onderhoud door deskundig en speciaal opgeleid personeel van Hertek B.V.

**3.2.** Het preventieve onderhoud vindt plaats tijdens normale kantooruren van 8.00 uur tot 17.00 uur.

**3.3.** Tijdens het preventieve onderhoud: wordt de installatie op de goede werking beproefd; worden kleine problemen opgelost; worden de producten geïnspecteerd, getest, afgeregeld en gereinigd; wordt de back-up procedure gecontroleerd; en wordt een back-up gemaakt van uw software en programmeringen. Deze worden opgeslagen bij Hertek B.V.. Geconstateerde defecte en/of versleten onderdelen worden vervangen.

**3.4.** Na uitvoering van het preventieve onderhoud wordt een onderhoudsrapportage toegezonden.

**3.5.** Eventuele vervolgcacties die noodzakelijk en/of wenselijk zijn n.a.v. het preventieve onderhoud zullen schriftelijk worden toegestuurd.

**3.6.** Storingen kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week worden gemeld bij Hertek B.V. op telefoonnummer: 0495-584112.

**3.7.** Hertek B.V. zal binnen respectievelijk 24, 12, 8 of 4 uur (afhankelijk van contractvorm) na ontvangst van de storingsmelding een aanvang maken met het opheffen van storingen (correctief onderhoud).

**3.8.** De te maken uren tijdens- en het voorrijden bij preventief onderhoud, zullen niet in rekening worden gebracht. Vervanging van materialen t.b.v. de centrale apparatuur tijdens preventief onderhoud zal eveneens niet in rekening gebracht worden.

**3.9.** De te maken uren, het voorrijden en de te gebruiken materialen zullen in geval van een storing aan de centrale apparatuur niet in rekening worden gebracht (behalve als de schade veroorzaakt is door ondeskundig gebruik of invloeden van buitenaf zoals bliksem, waterschade etc.). In dit laatste geval zullen de te maken uren en voorrijkosten, tegen de voor u geldende gunstige tarieven, worden berekend.

**3.10.** De te maken uren en het voorrijden zullen in geval van een storing aan de decentrale apparatuur tegen de voor u geldende tarieven worden berekend. Vervanging en / of reparatie van PC's en randapparatuur, decentrale- en mobiele apparatuur en accu's bij zowel preventief onderhoud als bij een storing, zullen tegen de geldende materiaaltarieven aan u worden berekend.

### **4. ALL-IN CENTRALE EN DECENTRALE APPARATUUR, SERVICEOVEREENKOMST.**

De All-in centrale en decentrale serviceovereenkomst, met betrekking tot alle apparatuur zoals staat vermeld in de bijlage gespecificeerde apparatuur, omvat:

**4.1.** Eenmaal per jaar preventief onderhoud door deskundig en speciaal opgeleid personeel van Hertek B.V.

**4.2.** Het preventieve onderhoud vindt plaats tijdens normale kantooruren van 8.00 uur tot 17.00 uur.

**4.3.** Tijdens het preventieve onderhoud: wordt de installatie op de goede werking beproefd; worden kleine problemen opgelost; worden de producten geïnspecteerd, getest, afgeregeld en gereinigd; wordt de back-up procedure gecontroleerd; en wordt een back-up gemaakt van uw software en programmeringen. Deze worden opgeslagen bij Hertek B.V.. Geconstateerde defecte en/of versleten onderdelen worden vervangen.

**4.4.** Na uitvoering van het preventieve onderhoud wordt een onderhoudsrapportage toegezonden.

**4.5.** Eventuele vervolgcacties die noodzakelijk en/of wenselijk zijn n.a.v. het preventieve onderhoud zullen schriftelijk worden toegestuurd.

**4.6.** Storingen kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week worden gemeld bij Hertek B.V. op telefoonnummer: 0495-584112.

**4.7.** Hertek B.V. zal binnen respectievelijk 24, 12, 8 of 4 uur (afhankelijk van contractvorm) na ontvangst van de storingsmelding een aanvang maken met het opheffen van storingen (correctief onderhoud).

**4.8.** De te maken uren tijdens- en het voorrijden bij preventief onderhoud, zullen niet in rekening worden gebracht.

**4.9.** Vervanging van materialen tijdens preventief onderhoud zal niet in rekening gebracht worden.

**4.10.** De te maken uren, het voorrijden en de te gebruiken materialen zullen in geval van een storing aan de centrale en/of de decentrale apparatuur niet in rekening worden gebracht (behalve als de schade veroorzaakt is door ondeskundig gebruik of invloeden van buitenaf zoals bliksem, waterschade etc.). In dit laatste geval zullen de te maken uren en voorrijkosten, tegen de voor u geldende tarieven, worden berekend.

## **5. ONDERSTEUNINGSOVEREENKOMST**

De ondersteuning serviceovereenkomst, met betrekking tot de apparatuur zoals staat vermeld in de bijlage gespecificeerde apparatuur, omvat:

**5.1.** Storingen kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week worden gemeld bij Hertek B.V. op telefoonnummer: 0495- 584112.

**5.2.** Hertek B.V. zal binnen respectievelijk 24, 12, 8 of 4 uur (afhankelijk van contractvorm) na ontvangst van de storingsmelding een aanvang maken met het opheffen van storingen (correctief onderhoud).

**5.3.** De te maken uren en de voorrijkosten zullen, tegen de voor u geldende gunstige service tarieven, worden berekend.

**5.4.** De te gebruiken materialen zullen tegen de geldende tarieven in rekening gebracht worden.

**5.5.** U kunt gratis gebruik maken van onze helpdesk van 8.00 uur tot 17.00 uur.

**5.6.** Gezien uw contractsvorm, zult u met prioriteit worden behandeld.

## **6. GEEN SERVICEOVEREENKOMST**

Indien u géén gebruik wilt maken van een serviceovereenkomst met Hertek B.V. dan kunt u natuurlijk altijd gebruik blijven maken van onze technische dienst. Deze staat gedurende de kantooruren van 8.00 uur tot 17.00 uur tot uw beschikking. Wanneer een storing ter plaatse dient te worden opgelost zullen wij binnen 2 werkdagen aanvang maken met het opheffen van de storing. De tarieven die gelden bij géén serviceovereenkomst staan vermeld in de bijlage.

## **7. REPARATIES**

Reparaties aan componenten vinden plaats bij Hertek B.V.. Deze toestellen kunnen worden aangeboden bij de afdeling reparatie m.b.v. een reparatie aanvraag formulier. De gebruiker dient rekening te houden met het vervangen van de computerapparatuur (PC's en aanverwanten) en de noodstroomvoorzieningen tussen het 3e en 4e gebruiksjaar. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de gebruiker en vallen niet onder de serviceovereenkomst.

*Versie augustus 2010*