

## **Contractbijlage: Simac servicebegrippen en aanvullende bepalingen**

### **Bedrijfsgegevens:**

Simac ICT Nederland bv  
De Run 1101, 5503 LB Veldhoven  
Postbus 340, 5500 AH Veldhoven  
Tel. +31 (0)40 258 29 11  
Fax +31 (0)40 7440004  
[www.simac.com/nl/ict](http://www.simac.com/nl/ict)

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Definities en begrippen</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Algemene bepalingen</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Aanvullende bepalingen</b>	<b>9</b>

## **1 Inleiding**

November 2011

versie 1.1

Bijlage: Simac servicebegrippen en aanvullende bepalingen

In deze bijlage Simac servicebegrippen en aanvullende bepalingen zijn de algemene bepalingen, de aanvullende bepalingen en de definities en begrippen beschreven die zijn verbonden met de SLA (Service Level Agreement), het contract of de overeenkomst. In de SLA, het contract of de overeenkomst wordt verwezen naar deze bijlage die integraal deel uitmaakt van SLA (Service Level Agreement), het contract of de overeenkomst, en daarmee ook onlosmakelijk is verbonden is.

## 2 Definities en begrippen

In de contracten, SLA's of overeenkomsten worden een aantal definities en begrippen genoemd. Hieronder vindt u de uitleg van deze definities.

### **Adaptief**

Het aanpassen van de programmatuur c.q. tools of hardware aan veranderingen in haar omgeving, zoals nieuwe apparatuur, nieuwe systeem programmatuur, of verhuizingen, mits deze door Simac onderhouden wordt.

### **Apparatuur**

De in de overeenkomst beschreven hardwareproducten, -componenten.

### **Appliance**

Onder een appliance wordt verstaan een black-box met een bepaalde functionaliteit (voor-geïnstalleerde software) die in een bestaand netwerk kan worden geplaatst. Een voorbeeld hiervan is een firewall.

### **Applicatie**

Computer- toepassingen of programma's of pakket van programma's voor een bepaalde taak die door een computer kunnen worden uitgevoerd. (zie ook programmatuur)

### **Configuratieherstel**

Het na een hardwarematige storing terugzetten van de gebruikersinstellingen van betreffend apparaat of softwareproduct, waarbij door de cliënt deze gegevens dienen te worden aangedragen. Indien deze niet beschikbaar zijn wordt door Simac de bij Simac laatst bekende versie of de basisfabrieksinstelling terug gezet.

### **Firmware**

Hiermee wordt bedoeld de software, ingebouwd in hardware, die activiteiten van de microprocessor regelt. Firmware is met name bedoeld als besturingssoftware voor elektronica. Zo nodig kan deze firmware worden vervangen of geüpdate.

### **Functioneel herstel**

Het daadwerkelijk herstel van de apparatuur waarbij tevens ook de basisfunctie van het apparaat wordt hersteld. Cliënt is daarbij verantwoordelijke voor het aanleveren van gekwalificeerde meldingen en recente backupgegevens met de cliënt-specifieke instellingen. Indien deze cliënt-specifieke instellingen niet door cliënt beschikbaar kan worden gesteld zal een situatie met basis-instellingen worden opgeleverd.

### **Geaccrediteerde helpdeskmedewerker**

De medewerker van cliënt die door Simac is geaccrediteerd op technische kennis en ervaring en die dient als contactpersoon voor de product specialisten van Simac.

### **Hardware Service**

Het hardwarematig herstellen van de apparatuur na spontaan ontstane defecten aan deze hardwareproducten, -componenten binnen de overeengekomen servicevoorwaarden.

### **Hersteltijd (call-to-repair of fix)**

De overeengekomen tijdslimiet waarbinnen Simac zal zorgdragen voor reparatie van een aantoonbaar gebrek in de apparatuur, dan wel het beschikbaar stellen van gelijkwaardig vervangende apparatuur.

De hersteltijd heeft alleen betrekking op de minimale systeemconfiguratie, namelijk de CPU('s), interne disks, de console en het basis besturingssysteem. De tijd voor het terugladen van optionele besturingssoftware en/of applicatiesoftware is niet inbegrepen en telt dus niet mee in de uptimeberekening. De genoemde uren gelden tijdens de

overeengekomen servicewindows. De hersteltijd start na het tijdstip van diagnosestelling door Simac en loopt tot het moment van herstel tot op technisch- of basispromptniveau (applicaties zijn niet inbegrepen).

### **ICT-Office voorwaarden**

Op de tussen partijen ontstane relatie zijn van toepassing de ICT-Office voorwaarden, zoals gedeponeed op 14 januari 2009 bij de Kamer van Koophandel te Midden-Nederland, onder nummer 30174840. Een exemplaar van deze voorwaarden is aan cliënt overhandigd tezamen met deze overeenkomst. Indien dit nagelaten is, zijn deze voorwaarden op eerste verzoek van cliënt kosteloos te verkrijgen of zijn in te zien op en te downloaden van internet. <http://www.simac.com/nl/ict/voorwaarden>.

### **IOS**

Is het internetwork operating system software van bijvoorbeeld Cisco.

### **Jaarlijks Servicebezoek**

Een jaarlijks bezoek door een technicus van Simac aan uw bedrijf waarbij op een door de uitvoerend technicus te bepalen aantal punten uw ICT omgeving preventief zal worden gecontroleerd. Het oplossen van geconstateerde gebreken evenals daadwerkelijk preventief onderhoud (reinigingsactiviteiten) is niet bij dit bezoek inbegrepen maar kan door Simac op projectbasis op een later te bepalen tijdstip worden uitgevoerd. Het bezoek vindt plaats tijdens de gebruikelijke kantoren. De maximale tijdbesteding per bezoek is 4 werkuren. De voorrijkosten zijn inbegrepen. Een summier rapportage van de geconstateerde zaken zal op werkbou worden overlegd. Het jaarlijks contractuele servicebezoek maakt alleen deel uit van de SLA indien minimaal 10 items (systemen of netwerkapparaten) in de basis hardware SLA zijn opgenomen of de contractwaarde op jaarbasis hoger is dan € 5.000,00 ex BTW.

### **Kantoortijden**

De uren gelegen tussen 08.00 uur en 17.30 uur op maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de officiële nationaal (Nederlands) erkende feestdagen.

### **Major Updates** (versie-upgrade / servicepacks)

Een versie van de programmatuur, zijnde als een nieuw product, waarin ontdekte gebreken zijn verholpen en waarin waarschijnlijk uitbreiding van functionaliteit heeft plaatsgevonden. De verstrekking hiervan is leveranciers / fabrikant afhankelijk.

### **Meldingsuren / call-window**

Periode waarin het melden van storingen of aanvragen van andere diensten aan Simac kan worden gedaan.

### **Minor Updates** (IOS / Bugfixes / firmware)

Een versie van de programmatuur, zijnde geen nieuw product, waarin ontdekte gebreken zijn verholpen en waarin eventueel uitbreiding van functionaliteit heeft plaatsgevonden. De verstrekking hiervan is leveranciers / fabrikant afhankelijk.

### **Onderhoud**

Het herstellen van de apparatuur en/of programmatuur volgens de, met de cliënt overeengekomen, service vorm.

### **Onderhoudsprijs**

De jaarlijks te indexeren vergoeding voor het onderhoud van apparatuur en/of programmatuur c.q. aanvullende dienstverlening.

### **Onsite assistentie**

Het op de locatie van cliënt oplossen van een gebrek in de apparatuur

en/of programmatuur c.q. het aldaar verlenen van de overeengekomen vorm van assistentie. Het is ter beoordeling en bepaling aan Simac of er een onsite actie moet plaats vinden.

### **Onderdelen**

Vervangende (onder)delen die binnen de overeengekomen fix of reparatiegarantietijd beschikbaar worden gesteld. Indien geen fix of reparatiegarantie is overeengekomen zullen de benodigde (onder)delen worden besteld. Hierbij moet echter rekening worden gehouden met levertijden. De vervangen (onder)delen worden eigendom van Simac.

### **Preventief onderhoud**

Het, op basis van een vooraf afgesproken frequentie, in- en uitwendig reinigen van apparatuur.

### **Programmatuur**

De in de overeenkomst vermelde (operating systeem) software of door Simac ontwikkelde tools.

### **Remote ondersteuning**

Ondersteuning van cliënt bij het gebruik van diens apparatuur en programmatuur via telefoon of een remote (modem/vpn) verbinding. Voor het verlenen van remote assistentie op alle locaties van cliënt dient Simac directe remote toegang te krijgen tot de omgeving van cliënt. Eventuele kosten (eenmalige- of abonnementskosten) voor de realisatie van deze verbinding zijn voor rekening van cliënt.

### **Responsetijd**

De overeengekomen tijdslimiet, waarbinnen Simac het onderhoud van apparatuur en/of programmatuur c.q. de assistentie zal aanvangen na de telefonische melding van cliënt, mits de aard van het probleem voldoende duidelijk kenbaar wordt gemaakt. Het is aan Simac ter beoordeling of er een onsite (vervolg)actie plaats moet vinden.

### **Servicevoorwaarden**

De overeengekomen voorwaarden op basis waarvan de services of diensten worden verleend. Storingen veroorzaakt door externe invloeden als brand, waterschade, diefstal en blikseminslag en andere calamiteiten vallen niet onder de standaard hardware- of software service c.q. SLA

### **Servicemanagement**

Het enkel toegewezen krijgen van een servicemanager, als vast aanspreekpunt binnen de Simac organisatie voor vragen en opmerkingen betreffende de afgesloten SLA's. Overige taken en verantwoordelijkheden van de servicemanager als bijvoorbeeld het verstrekken en/of bespreken van rapportages en dergelijke zijn optioneel tenzij anders contractueel overeengekomen.

### **SLA**

Service Level Agreement. Een door wederzijdse partijen getekend document waarin de overeengekomen service-afspraken zijn vastgelegd.

### **Software Service**

Het verstrekken van gebruiksadvisen aan cliënt, evenals het assisteren bij het oplossen van een gebrek in de operating system software of in door Simac ontwikkelde tools binnen de overeengekomen servicevoorwaarden.

### **Service-window**

De periode waarin de service werkzaamheden worden uitgevoerd.

### **Technisch herstel**

Het daadwerkelijk verbeteren/oplossen van spontaan ontstane defecten, uitgaande vanuit een goedwerkende omgeving. Uitgangspunt hierbij is herstel tot op basisfunctionaliteit van desbetreffend apparaat.

**Telefonische Support / ondersteuning**

Het per telefoon verstrekken van gebruikadviezen aan de cliënt, evenals het assisteren bij het oplossen van een gebrek in de programmatuur en/of apparatuur. De genoemde tijd is de overeengekomen tijdslimiet waarbinnen Simac uiterlijk zal reageren en een eerste aanvang zal maken met de oplossing van het probleem.

**Verbruiksartikelen**

Delen van apparatuur, waarvan de fabrikant aangeeft, dat deze onder verantwoordelijkheid van de cliënt vallen en waarvan de kosten evenals de kosten van vervanging niet binnen de serviceovereenkomst vallen.  
Voorbeelden: batterijen, accu's, toners, inktlinten, inktcartridges, papier, printkoppen, floppy's, tapes, maintenance kits, cd's, etc.

**Versie-upgrade**

Een versie van de programmatuur, waarin zodanig substantiële nieuwe functionaliteiten en/of andere wijzigingen zijn aangebracht, dat de programmatuur op de markt als een nieuw product wordt aangeboden.

**Winkeltijden**

De uren gelegen tussen 08.00 uur en 21.00 uur op maandag tot en met zaterdag, met uitzondering van de officiële nationaal (Nederlands) erkende feestdagen.

**7x24**

Maandag t/m zondag 24 uur per dag inclusief de nationaal (Nederlands) erkende feestdagen.

### 3 Algemene bepalingen

1. Op de tussen partijen ontstane relatie zijn van toepassing de ICT-Office voorwaarden, zoals gedeponerd op 14 januari 2009 bij de Kamer van Koophandel te Midden-Nederland , onder nummer 30174840. Een exemplaar van deze voorwaarden is aan cliënt overhandigd tezamen met deze overeenkomst. Indien dit nagelaten is, zijn deze voorwaarden op eerste verzoek van cliënt kosteloos te verkrijgen of zijn in te zien op en te downloaden van internet. <http://www.simac.com/nl/ict/voorwaarden>.
2. Wel wordt hier met name verwezen naar ICT-Office modules 1, (algemeen), 3 (onderhoud van programmatuur), 10 (overige diensten), 13 (onderhoud van ICT-, telecommunicatie- en kantoor apparatuur), en 15 (Telecommunicatiediensten), welke dienen ter aanvulling van hetgeen in deze bijlage is gesteld.
3. Voor onderwerpen die in deze overeenkomst expliciet worden geregeld tussen partijen geldt hetgeen alhier wordt overeengekomen. In geval van tegenstrijdigheid gaat de bijlage Simac servicebegrippen en aanvullende bepalingen voor op de meer algemene ICT-Office voorwaarden. De bijlage Simac servicebegrippen en aanvullende bepalingen is in te zien op en te downloaden van internet. <http://www.simac.com/nl/ict/voorwaarden>.
4. Mededelingen die verband houden met (de uitvoering van) de overeenkomst dienen schriftelijk (en op advies aangetekend) te worden gericht aan de andere partij op het in de aanhef van de overeenkomst vermelde adres of naar een ander adres indien de ene partij dit schriftelijk aan de andere partij heeft medegedeeld.
5. In geval van storing met betrekking tot de apparatuur en programmatuur, van welke aard dan ook, kan cliënt gedurende de overeengekomen meldingsuren contact opnemen met het Support Center van Simac. Simac verplicht zich op basis van deze overeenkomst een oplossing te bieden voor de door cliënt gemelde storingen met betrekking tot de apparatuur en programmatuur. Wanneer de oorzaak van de door cliënt gemelde storing niet duidelijk is, voert Simac de eerste analyse uit van de door cliënt gemelde storingen die mogelijk worden veroorzaakt door de database of de applicatie. Cliënt kan aan deze overeenkomst geen rechten ontleen om storingen, welke worden veroorzaakt door de database of de applicatie, door Simac te laten verhelpen.
6. De cliënt is verantwoordelijk voor het in zijn bezit hebben van een werkende back-up waarop de meest recente data van cliënt zijn opgeslagen.
7. De bijlage Simac servicebegrippen en aanvullende bepalingen is onlosmakelijk verbonden met de serviceovereenkomst, het contract c.q. de SLA.
8. Op deze overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
9. In volgorde van prevalering geldt onderstaande volgorde:
  - De voorwaarden in de overeenkomst, het contract of de SLA.
  - De bijlage Simac service begrippen en aanvullende bepalingen
  - De ICT-Office voorwaarden (zie paragraaf 1.1)



## 4 Aanvullende bepalingen

1. Als de te servicen apparatuur bij Simac is aangeschaft, doch het is niet duidelijk hoe de configuraties exact zijn opgebouwd, zal op kosten van Simac een technical verification plaatsvinden. Als het mogelijk is geschiedt dit remote, anders zal een technicus op locatie de technical verification uitvoeren.
2. Als apparatuur niet bij Simac is aangeschaft, vindt te allen tijde, op kosten van cliënt en op basis van nacalculatie, een technical verification plaats, om duidelijk te krijgen hoe de configuraties zijn opgebouwd en in welke conditie deze configuraties zich bevinden. Alvorens een overeenkomst kan aangaan dienen alle technical verifications te zijn goedgekeurd. Bij het aangaan van de overeenkomst wordt 50% van de kosten, welke gemaakt zijn voor de technical verification, gecrediteerd.
3. Simac is zowel operationeel alsmede financieel niet aansprakelijk voor problemen, storingen, schade of gevolgschade veroorzaakt door apparatuur, services of data- e/o telefonielijnen van derde partijen die deel uitmaken van de ICT infrastructuur die bij Simac geheel of gedeeltelijk in onderhoud is gegeven. In onderhavige gevallen kan geen aanspraak worden gemaakt op de SLA-servicerequirements als responsetijden, call-to-fix tijden of uptimegaranties. In die gevallen waarin Simac een dienst of product onderhoudt t.b.v. cliënt welke Simac op haar beurt betreft van een derde c.q. welke cliënt heeft betrokken van een derde, dan is de aansprakelijkheid van Simac jegens cliënt nooit hoger dan die welke op de betreffende derde kan worden verhaald. Deze beperking vervalt voor die schade c.q. het gedeelte van de totale schade welke direct veroorzaakt is door nalatigheid of handelen van Simac. In het geval zich een dergelijke schade voordoet, zal Simac zich maximaal inspannen deze schade zoveel mogelijk te beperken en te verhalen bij de betreffende derde ten behoeve van cliënt.
4. Bij support buiten de overeengekomen SLA gelden de volgende toeslagen op de basis-uurtarieven:

Toeslagentabel voor activiteiten buiten de kantooruren	Toeslag
Werkzaamheden op maandag t/m vrijdag 17:00 uur – 24:00 uur	50%
Werkzaamheden op maandag t/m vrijdag 24:00 uur – 08:00 uur	100%
Werkzaamheden op vrijdag 24:00 uur t/m maandag 08:00 uur	100%
Werkzaamheden op feestdagen	100%