



Bijlage I:
Bijzondere bepalen onderhoud
bij IT-diensten 2024



De bepalingen van dit bijzondere deel zijn steeds samen met de Algemene inkoopvoorwaarden bij IT-diensten van Opdrachtgever van toepassing indien Opdrachtgever met Opdrachtnemer Onderhoud overeenkomt.

Onderhoud Algemeen

Artikel 1: Aanvullende begripsbepalingen

In dit bijzondere deel van de Algemene inkoopvoorwaarden bij IT-diensten wordt, in aanvulling op artikel 1 van paragraaf 'Algemeen' van de Algemene inkoopvoorwaarden bij IT-diensten onder de navolgende begrippen, indien met een beginhoofdletter gebruikt, verstaan:

- 1.1 Correctief Onderhoud: het opsporen en herstellen door Opdrachtnemer van Storingen, die Opdrachtgever hem heeft gemeld of die Opdrachtnemer anderszins bekend zijn geworden.
- 1.2 Functiehersteltijd: de periode, uitgedrukt in Service-uren, gelegen tussen het moment waarop een Storing bij Opdrachtnemer wordt gemeld en het moment waarop die is verholpen.
- 1.3 Innovatief Onderhoud: het beschikbaar stellen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever van Nieuwe versies c.q. nieuw ontwikkelde onderdelen van Producten en/of nieuwe Documentatie.
- 1.4 Preventief Onderhoud: het treffen van maatregelen door Opdrachtnemer ter voorkoming van Storingen en andere daarmee verband houdende vormen van dienstverlening.
- 1.5 Reactietijd: de tijd waarbinnen (Personeel van) Opdrachtnemer op een melding door Opdrachtgever van een Storing en andere verzoeken van Opdrachtgever om dienstverlening, adequaat moet reageren.
- 1.6 Service levels: ten aanzien van Onderhoud en andere overeengekomen vormen van dienstverlening in de Overeenkomst opgenomen eisen zoals Reactie- en Functiehersteltijden.
- 1.7 Service-uren: uren die vallen binnen de overeengekomen service-periode.
- 1.8 Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruik maken van de Prestatie.

Artikel 2: Onderhoud op reeds eerder verrichte Prestaties

Ook indien Opdrachtgever met Opdrachtnemer later alsnog Onderhoud overeenkomt ten aanzien van een eerder door laatstgenoemde voor Opdrachtgever verrichte Prestatie, zijn deze Bijzondere bepalingen daarop van toepassing.

Artikel 3: Ingangstijdstip Onderhoud

Opdrachtnemer verstrekt Onderhoud vanaf het in de Overeenkomst bepaalde tijdstip.

Artikel 4: Plaats en tijden uitvoering Onderhoud

- 4.1 Opdrachtnemer voert Onderhoud uit op of vanaf zijn locatie. Alleen indien redelijkerwijs noodzakelijk voert Opdrachtnemer Onderhoud uit op locatie van Opdrachtgever.
- 4.2 Onderhoud dat kan leiden tot verstoring van het arbeidsproces bij Opdrachtgever, wordt in beginsel buiten de bij Opdrachtgever gebruikelijke werkuren uitgevoerd.
- 4.3 Indien verstoring van het arbeidsproces als bedoeld in artikel 4.2, gelet op het belang van onmiddellijk herstel van de Storing, onvermijdelijk is, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan tijdig op de hoogte voordat hij met het Onderhoud aanvangt.



Artikel 5: Voortgangsrapportage en werkoverleg

- 5.1 Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever over het verloop van zijn werkzaamheden op de in de Overeenkomst bepaalde wijze. Hij geeft daarbij inzicht in het verloop en de stand van zijn werkzaamheden, het bestede aantal uren en andere voor de uitvoering daarvan relevante aspecten.
- 5.2 Partijen overleggen zo vaak als een van hen dat nodig oordeelt over de voortgang van de werkzaamheden.
- 5.3 Opdrachtnemer zorgt voor een adequate vastlegging en archivering van de oorzaken van Storingen en de resultaten van Onderhoud alsmede indien nodig voor aanpassing van Documentatie.

Artikel 6: Correctief Onderhoud en tijdelijke oplossingen

- 6.1 Onderhoud omvat tenminste Correctief Onderhoud.
- 6.2 De garantie van artikel 14.6 dat Opdrachtnemer de Prestatie gedurende tenminste drie jaar na Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt voor Correctief Onderhoud onverkort ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies of laatste modellen van een Product.
- 6.3 Opdrachtnemer brengt een tijdelijke oplossing alleen aan met toestemming van Opdrachtgever. Tenzij partijen daarover in een concreet geval een andere afspraak maken, vervangt Opdrachtnemer een tijdelijke oplossing zo snel mogelijk door een definitieve oplossing.

Artikel 7: Preventief Onderhoud

Als onderdeel van Preventief Onderhoud onderzoekt Opdrachtnemer de Prestatie regelmatig en tenminste één keer per jaar op haar goede werking.

Artikel 8: Aan-, afmelding en prioritering van Storingen

- 8.1 Opdrachtgever meldt Storingen aan en af op de in de Overeenkomst voorgeschreven wijze.
- 8.2 Opdrachtgever stelt bij het melden van een Storing, overeenkomstig het bepaalde in de Overeenkomst tot Onderhoud, het daaraan toe te kennen prioriteitsniveau vast.
- 8.3 De reactie van Opdrachtnemer op een melding als bedoeld in artikel 8.1, is steeds gericht op het zo spoedig mogelijk verhelpen van de Storing al dan niet door het tot stand brengen van een tijdelijke oplossing. Het bepaalde in artikel 6.3 is daarbij van toepassing.

Artikel 9: Nakoming Service levels

- 9.1 Opdrachtnemer spant zich tot het uiterste in om Service levels te realiseren. De gevolgen van het niet halen daarvan worden in de Overeenkomst geregeld. Het bepaalde in artikel 14.3 is hierbij van toepassing. Ontbinding van de Overeenkomst is in ieder geval mogelijk bij herhaalde overschrijding van Service levels.
- 9.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 9.1 gelden Functiehersteltijden en Reactietijden als Fatale termijnen. Bij het niet realiseren van de overeengekomen Beschikbaarheid, is Opdrachtnemer direct zonder ingebrekestelling in verzuim.
- 9.3 Service levels doen geen afbreuk aan hetgeen in de Overeenkomst is bepaald.



Artikel 10: Onderhoud door anderen dan Opdrachtnemer

Opdrachtgever kan Onderhoud dat hij met Opdrachtnemer is overeengekomen gedurende de looptijd van de betreffende Overeenkomst alleen met behoud van rechten door een derde laten uitvoeren indien Opdrachtnemer in de nakoming van zijn verplichtingen uit die Overeenkomst in gebreke is of indien hij daarvoor van Opdrachtnemer toestemming krijgt.

Artikel 11: Testen resultaat Onderhoud

Opdrachtgever mag (laten) testen of een Storing daadwerkelijk is verholpen. Opdrachtnemer is verplicht daaraan zijn medewerking te verlenen. Indien uit de test blijkt dat een Storing niet naar behoren is verholpen kan Opdrachtgever de kosten van het testen op Opdrachtnemer verhalen.

Artikel 12: Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

Onverkort het bepaalde in artikel 29 heeft Opdrachtnemer zich op een naar verkeersnormen passende en, rekening houdend met de aard en omvang van het Onderhoud, gebruikelijk wijze verzekerd en houdt hij zich zodanig verzekerd tegen beroepsaansprakelijkheid.



Specifiek Onderhoud

Producten

Artikel 13: Modificaties Producten

Opdrachtnemer voert modificaties van Producten die niet door de fabrikant of Leverancier zijn voorgeschreven, uit in overleg met en niet dan na instemming van Opdrachtgever met de daarbij behorende prijsopgave.

Artikel 14: Vervanging onderdelen

- 14.1 Indien de vervanging van onderdelen door Opdrachtnemer leidt of kan leiden tot wijzigingen in het functioneren van het Product, vindt die vervanging alleen plaats met instemming van Opdrachtgever.
- 14.2 Onderdelen worden alleen vervangen door nieuwe, functioneel en technisch tenminste gelijkwaardige onderdelen.

Programmatuur

Artikel 15: Omvang Onderhoud

In aanvulling op het bepaalde in artikel 6.1 bestaat Onderhoud van Programmatuur behalve uit Correctief tevens uit Preventief Onderhoud en ondersteuning. Indien Opdrachtgever dat wenst omvat Onderhoud van Programmatuur ook Innovatief Onderhoud.

Artikel 16: Ondersteuning

- 16.1 In aanvulling op het bepaalde in artikel 15 verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever op diens verzoek ondersteuning in de vorm van advies over het gebruik en functioneren van Programmatuur.
- 16.2 Opdrachtgever kan Opdrachtnemer om ondersteuning vragen op de in de Overeenkomst tot Onderhoud vermelde tijden.
- 16.3 Indien Opdrachtgever om ondersteuning als bedoeld in artikel 16.2 vraagt, brengt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk en, indien van toepassing, binnen de Reactietijd contact tot stand tussen een programma-specialist en Opdrachtgever.

Artikel 17: Verbeterde en Nieuwe versies

- 17.1 Opdrachtnemer zorgt voor een consistent versiebeleid. Daarbij geldt als uitgangspunt dat Verbeterde en Nieuwe versies tijdig beschikbaar komen. Opdrachtnemer onderzoekt met het oog daarop regelmatig de noodzaak om dergelijke versies uit te brengen en informeert Opdrachtgever zo snel mogelijk over de uitkomsten van zijn onderzoek.
- 17.2 Tussentijdse wijzigingen in Programmatuur als gevolg van Correctief Onderhoud, maken zoveel mogelijk onderdeel uit van Verbeterde en Nieuwe versies.



- 17.3 Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op verzoek kosteloos een exemplaar van een Nieuwe versie ter beschikking voor test- en evaluatiedoeleinden. Opdrachtgever is niet verplicht tot ingebruikname van Nieuwe versies.
- 17.4 Indien is overeengekomen dat Opdrachtnemer de Programmatuur installeert, geldt deze verplichting tevens voor Nieuwe versies die Opdrachtgever in gebruik wil nemen.
- 17.5 Indien Opdrachtnemer er voor kiest om in plaats van een Nieuwe versie andere Programmatuur uit te brengen en te stoppen met Innovatief Onderhoud op de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde Programmatuur, kan Opdrachtgever aanspraak maken op hetzij onverkorte nakoming van de Overeenkomst van Onderhoud hetzij op een Gebruiksrecht op die nieuwe Programmatuur tegen de in de Overeenkomst vastgelegde voorwaarden voor een Nieuwe versie.