

1.	Algemene verkoopvoorwaarden	1
2.	Installatievoorwaarden	4
3.	SLA voorwaarden	6

1. Algemene verkoopvoorwaarden

1.1. Gelding en aanvaarding van deze voorwaarden

- De huidige voorwaarden beheersen alle overeenkomsten tussen BIS|ECONOCOM en haar klanten en gelden, voor zover er niet van afgeweken wordt bij bijzondere voorwaarden of overeenkomsten.
- Onze algemene evenals onze bijzondere verkoops- en leverings en installatievoorwaarden worden beschouwd als zijnde aanvaard door onze klant als enige voorwaarde bij het plaatsen van een bestelling, zelfs indien zij in strijd zouden zijn met zijn eigen algemene of bijzondere aankoopvoorwaarden. Deze laatste binden ons slechts wanneer wij ze schriftelijk en uitdrukkelijk hebben aanvaard. Ons akkoord kan in geen geval worden afgeleid uit de omstandigheid dat wij de handelsovereenkomst aanvaard zouden hebben zonder te protesteren tegen de bepalingen die verwijzen naar de algemene of bijzondere voorwaarden of naar andere gelijkaardige bepalingen van de klant.

1.2. Voorstellen en bestellingen

- Al onze voorstellen en prijslijsten zijn vrijblijvend en gelden enkel ten titel van inlichting, zodat zij ons in geen geval verbinden.
- Alle aanbiedingen zijn geldig tot en met 30 dagen na de offertedatum.
- Elke door de klant gedane bestelling of opdracht verbindt deze laatste, doch verbindt BIS|ECONOCOM slechts na bevestiging ervan.
- BIS|ECONOCOM behoudt het recht om de verkoopprijzen te wijzigen bij koersschommelingen van vreemde valuta. In voorkomend geval behoudt de klant het recht om binnen de 3 dagen na kennisgeving ervan de bestelling aan de nieuwe prijs te annuleren en dit zonder enig recht op schadevergoeding. Hiervoor reeds betaalde sommen worden terugbetaald.
- BIS|ECONOCOM kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgen voortvloeiend uit het faillissement van één van haar leveranciers, voor het niet uitvoeren van een bestelling ten gevolge van overmacht, zo bijvoorbeeld bij uitputting van de voorraad, het uitblijven van leveringen door de leveranciers, het tenietgaan van goederen ten gevolge van ongevallen, staking, brand, overstroming, enz. Deze opsomming is niet beperkend.

1.3. Leveringstermijnen

- De leveringstermijnen worden enkel bij wijze van inlichting verstrekt en zijn derhalve niet bindend. Vertraging in de levering kan in geen geval aanleiding geven tot boete, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
- Van voorgaande bepaling kan enkel afgeweken worden door middel van een uitdrukkelijke en schriftelijke overeenkomst tussen partijen.
- BIS|ECONOCOM houdt zich het recht voor gedeeltelijke leveringen te doen, welke gedeeltelijke verkopen uitmaken. De gedeeltelijke levering van een bestelling kan de weigering tot betaling van de geleverde goederen niet rechtvaardigen.

1.4. Overdracht van eigendom en risico

- De geleverde goederen blijven eigendom van BIS|ECONOCOM tot de volledige betaling van de hoofdsom, de kosten, de intresten en in voorkomend geval de schadevergoeding.
- Indien in de periode tussen partiele of volledige levering en betaling, er schade wordt toegebracht aan de geleverde goederen worden de kosten verhaald op de klant.
- De klant zal in geen geval kunnen beschikken over de geleverde goederen of materialen indien de betalingen aan BIS|ECONOCOM niet zijn voldaan. Meer bepaald zal de klant de eigendom ervan niet aan derden kunnen overdragen, in pand geven of met om het even welke zekerheid of voorrecht bezwaren.
- De klant zal BIS|ECONOCOM verwittigen indien de goederen en materialen geplaatst worden in een ruimte die door de klant wordt gehuurd en zal desgevallend de identiteit en de woonplaats van de verhuurder bekendmaken.

- Op straffe van schadevergoeding zal de klant BIS|ECONOCOM bij aangetekend schrijven verwittigen van elk beslag dat door een derde uitgevoerd wordt. De klant verbindt er zich toe BIS|ECONOCOM in de mogelijkheid te stellen, zonder voorafgaand bericht, de goederen terug in bezit te nemen en draagt de kosten van het wegnemen van de goederen. De naam van de derde verwerper moet onmiddellijk per aangetekend schrijven aan BIS|ECONOCOM meegedeeld worden.
- Onze goederen worden steeds beschouwd als zijnde verkocht, ontvangen en aanvaard in onze magazijnen (levering ex works). Levering geschiedt op risico van de klant vanaf het verlaten van onze magazijnen. De klant verzekert de risico's op zijn kosten.

1.5. Klachten

- Beschadigingen bij ontvangst van de levering dienen direct op de aftekenlijst van de vervoerder vermeld te worden of "onder voorbehoud van controle" aftekenen, en dienen tevens binnen de 24u na levering per mail aan BIS|ECONOCOM gemeld te worden procurement@bis.be, anders vervalt het recht op retour/omruil.
- De eventuele terugzending van goederen zal slechts geschieden na voorafgaande schriftelijke bevestiging van BIS|ECONOCOM. Indien BIS|ECONOCOM toelaat dat goederen kunnen worden teruggezonden, zal aan de klant een retournummer (RMA) toegekend worden. Het retournummer (RMA) is geldig gedurende een termijn van 10 dagen vanaf datum van toekenning. Gedurende voornoemde termijn van 10 dagen dienen de goederen bij BIS|ECONOCOM te worden afgeleverd. Bij het terugzenden van de goederen moet dit retournummer duidelijk op de bijgevoegde transportdocumenten vermeld worden. Enkel goederen in onbeschadigde staat en in hun oorspronkelijke verpakking kunnen teruggezonden worden. De klant draagt alle verantwoordelijkheid en risico inzake de producten in het kader van hun terugzending. Behoudens in geval van een duidelijke vergissing van BIS|ECONOCOM, worden de terugzendingskosten gedragen door de klant.
- Iedere klacht met betrekking tot onze facturen dient ons meegedeeld te worden per aangetekend schrijven binnen de vijf dagen na hun ontvangst. Bij gebreke hieraan zullen zij beschouwd worden als zijnde aanvaard, zonder enig voorbehoud.
- Een klacht kan in geen geval een schorsing van betaling rechtvaardigen.

1.6. Waarborg

- Gezien onze hoedanigheid van tussenpersoon, is de waarborg met betrekking tot de door ons geleverde goederen beperkt tot de waarborg toegekend door de fabrikant. De aansprakelijkheid van BIS|ECONOCOM in het kader van deze waarborg is in elk geval beperkt tot het bedrag dat ze zelf in vrijwaring kan bekomen van haar eigen leverancier. De klant moet zich voor wat betreft deze waarborg rechtstreeks richten tot de fabrikant of de invoerder van het betreffende goed.
- Voor wat betreft verborgen gebreken die BIS|ECONOCOM zelf niet kent of gekend heeft, is ze tot geen enkele vrijwaring gehouden.
- Worden in geen geval gedekt, de tussenkomsten tengevolge van enige oorzaak vreemd aan het geleverde zoals o.m.:
 - verkeerd of abnormaal gebruik of bediening, nalatigheid van de klant of zijn aangestelden, brand, blikseminslag, defecten aan de elektronische installatie of bedrading, elektrische overspanning, vallen of inbrengen van vreemde voorwerpen, ongevallen, vandalisme, gebruik in stofferige atmosfeer, statische elektriciteit, onaangepaste omgeving, niet nakomen door de klant van lokaalspecificaties;
 - elke herstelling of onderhoud, iedere aanpassing of wijziging door personen, daartoe niet door de leverancier vooraf schriftelijk gemachtigd;
 - overmachtsituaties;
 - onregelmatige werking van apparatuur, waarmee de geleverde producten verbonden werden;
 - schade of defect veroorzaakt door software, interfaces, of het gebruik van media en/of gebruiksbenodigdheden, die niet door de leverancier geleverd werden;
 - beschadiging van verf, krassen op het apparaat of onderdelen ervan;
 - elke terugzending aan ons adres zonder onze schriftelijke toestemming;
 - onderhoud met betrekking tot de compatibiliteit tussen het geleverde materiaal en alle niet door ons geleverde randapparatuur;
 - geschiktheid van de apparatuur en/of software om de door de klant beoogde resultaten te bekomen.
- In al deze gevallen worden naast de eraan gespendeerde tijd en kosten ook de wisselstukken gefactureerd tegen de op dat ogenblik geldende tarieven en prijzen.
- De klant verklaart door de leverancier volledig op de hoogte te zijn gebracht inzake karakteristieken, bediening, gebruiksmogelijkheden en –beperkingen van de apparatuur en/of software, alsook inzake de problemen van aanpassing, installatie/integratie en uitbreiding die zich kunnen stellen.

- Een eventuele doorverkoop door de klant van de geleverde goederen of materialen kan geen enkele verzwarende aansprakelijkheid van BIS|ECONOCOM met zich meebrengen. De klant vrijwaart BIS|ECONOCOM voor alle gevolgen van de aanspraken die haar eigen koper tegen haar zou kunnen richten en die de perken van de aanspraken zouden overschrijden die de klant zelf tegen BIS|ECONOCOM zou kunnen laten gelden.

1.7. Annulatie van bestelling

- Bij annulering van de opdracht door de opdrachtgever, ongeacht de reden van annulatie, zal BIS|ECONOCOM het volledige bedrag van de reeds gemaakte kosten in het kader van de geannuleerde opdracht in rekening brengen, met een minimum van 15% van de totale orderwaarde van de geannuleerde opdracht. De annulatie van een opdracht dient schriftelijk en uiterlijk 5 werkdagen voor aanvang gemeld te worden, bij verzuim van een schriftelijke annulering worden 40% van de installatiekosten in rekening gebracht.

1.8. Aansprakelijkheid BIS|ECONOCOM

- Indien de aansprakelijkheid van BIS|ECONOCOM weerhouden zou worden tengevolge van de niet-uitvoering of wanuitvoering van de huidige overeenkomst, aanvaarden de partijen uitdrukkelijk dat het totaal der vergoedingen een bedrag gelijk aan 3% van de prijs van de software en hardware dat aan de oorzaak ligt van de schade, niet zal overschrijden.

1.9. Intellectuele rechten op software

- De aangeboden software blijft uitsluitend eigendom van de fabrikant. Enkel een gebruikslicentie wordt toegestaan. De gebruiker zal deze onder geen enkele vorm kunnen overdragen, afstaan, in pand geven, overmaken of uitleenen, noch ten bewarende noch ten kosteloze titel. De gebruiker zal de eigendomsmiddelen ten voordele van de vennootschap, aangebracht op de software en de handleiding, in goede staat houden en zal er voor zorgen dat de software vertrouwelijk blijft.
- Het is de klant verboden onze goederen of onderdelen ervan op om het even welke wijze te wijzigen, na te maken, de namaking ervan toe te laten of te bevoordelingen.

1.10. Copyright

- Op al onze aanbiedingen en het hieraan gekoppelde systeemontwerp rust een copyright van BIS|Econocom. Niets uit onze aanbiedingen (zoals offertes, monsters, schema's, tekeningen en/of andere documentatie met materialen, voorzieningen of prijsaanbiedingen), mag zonder schriftelijke toestemming van de raad van bestuur van BIS|Econocom worden gekopieerd (totaal of in delen) of aangeboden aan derden (b.v. aan andere partijen, of het gebruik in bestekken of offertes). Alle gepresenteerde informatie dient vertrouwelijk door de aanvrager van deze aanbieding te worden behandeld

1.11. Betalingsvoorwaarden

- 30 dagen factuurdatum na aanvaarding door kredietorganisme Graydon.
- Voor nieuwe klanten of klanten waarbij het kredietadvies van Graydon lager is dan de orderwaarde geldt steeds een vooruitbetaling.
- Voor projecten of bestellingen > 7.500,00,- euro geldt:
 - 40% voorschotfacturatie bij bestelling, deze voorschotfactuur dient betaald te zijn vóór aanvang van de leveringen of installatiewerkzaamheden, betaling 15 dagen factuurdatum.
 - 40% voorschotfacturatie voor aanvang der werken of levering materiaal, betaling 15 dagen factuurdatum.
 - 20% of eindfacturatie na oplevering, betaling 30 dagen factuurdatum.
- Voor betaling op rekening is steeds een kredietacceptatie door Graydon vereist. Bij niet aanvaarding door ons kredietorganisme geldt enkel vooruitbetaling op onze bankrekening van alle facturen voor aanvang der werken. Dit zal vóór de aanvaarding van de bestelling gecommuniceerd worden.
- Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten zijn voor rekening van de klant en verschuldigd door het enkel overschrijden van de betalingstermijn.
- Elke betaling wordt aangerekend op de oudste openstaande factuur.
- De niet-betaling op de vervaldag van één enkele factuur, het protest van een wisselbrief (zelfs als deze niet aanvaard werd), iedere aanvraag tot concordaat, in der minne of gerechtelijk, iedere aanvraag tot betalingsuitstel, zelfs niet officieel, of ieder ander feit waaruit het betalingsonvermogen van de klant blijkt, maakt het verschuldigde saldo van al de andere, zelfs de niet vervallen facturen van rechtswege en zonder ingebrekestelling onmiddellijk opeisbaar. Bovendien behoudt BIS|ECONOCOM zich in deze gevallen het recht voor om, zonder ingebrekestelling, alle leveringen op te schorten.

- De betaling van de facturen mag nooit onderworpen worden aan de installatie of aan de inwerkingstelling van de geleverde goederen.
- In geval van eenzijdige ontbinding van de overeenkomst door de klant zal hij een schadevergoeding betalen van minstens 30% van de totale prijs. Een hogere schadevergoeding kan gevraagd worden indien de schade groter is dan 30%.
- Indien facturatiegegevens dienen gewijzigd te worden op vraag van de klant en hieruit voortvloeiend herfacturatie nodig blijkt, zal er een extra administratieve kost van 75,00€ aangerekend worden.

1.12. Exclusieve bevoegdheid – toepasselijk recht

- Ieder geschil met betrekking tot huidig contract valt uitsluitend onder de bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen.
- Ieder geschil wordt uitsluitend beheerst door het Belgisch recht.

1.13. Geldigheid

- Indien één van deze verkoopsvoorwaarden wettelijk ongeldig zou blijken, blijven de overige voorwaarden wel van kracht.
- De eventuele onwettelijke voorwaarde zal dan door onderlinge overeenkomst vervangen worden door de dichtst benaderende wettelijke voorwaarde die op dat moment van kracht is.

2. Installatievoorwaarden

2.1. De gepresteerde werkzaamheden alsook de aanvangstijden en eindtijden, worden nauwkeurig vastgelegd op een werkbom en moeten door een bevoegd persoon gecontroleerd en ondertekend worden.

2.2. Extra kosten kunnen aangerekend worden naargelang de situatie:

- Indien de installatie op uw verzoek wordt uitgesteld, worden de bestelde goederen geheel of gedeeltelijk bij u afgeleverd. Hiervoor worden transport, -en werken in regie doorgerekend. Als dit niet mogelijk is wordt een restocking fee doorgerekend van 12,00€/m3/maand + eventuele verhuiskosten.
- Extra transportkosten, werken en projectmanagement zullen worden doorgerekend in regie:
 - Indien de installatie met een vaste kostprijs is afgesproken, en deze op uw verzoek wordt onderbroken waardoor een aaneengesloten uitvoering niet meer mogelijk is.
 - De gevraagde elektriciteit- (afgewerkte stopcontacten) en netwerkvoorzieningen (afgewerkt en actief) die door de klant moeten voorzien worden niet volledig operationeel zijn vooraleer de werken van BIS aanvangen, tenzij anders overeengekomen
 - Verborgene risico's, hindernissen en/of technische installaties niet op voorhand gemeld worden, of onduidelijk beschreven zijn (bv watergekoeld plafond, leidingen in de wand/vloer/plafond,...). Eventuele schade of extra werkzaamheden veroorzaakt door deze verborgen situaties is altijd ten laste van de klant.
 - De gevraagde locatie waar een interventie of installatie moet plaatsvinden niet (of te laat) vrijgemaakt is,
 - Aanmeldingen (bv het verplicht bekijken van veiligheidsfilm of uitvoeren van veiligheidstesten) langer duren dan 30 minuten,
 - Indien er speciale veiligheidseisen worden opgelegd die niet in de scope van het project onderhandeld zijn (bv externe keuringen/controles van apparatuur, specifiek gebruik van werkmateriaal,...) waardoor vertraging optreedt
 - De werken niet op een normale hoogte van maximum 2.5m kunnen uitgevoerd worden,
 - Bekabeling die door de klant (of derden) voorzien is niet voldoet (defecten, kwaliteitsproblemen,...),
 - In geval van integratie van de AV installatie op het klanten netwerk:
 - Digitale certificaten die nodig zijn om toestellen op de klanten LAN te krijgen niet (of te laat) beschikbaar zijn,
 - IT Staff of bevoegde personen niet of niet tijdig beschikbaar/bereikbaar zijn,
 - Netwerkinfo (bv IP gegevens, PC-namen,...) voor geplande voorbereiding of installatie niet tijdig beschikbaar zijn,
 - Er verzaakt wordt om niet of niet tijdig de gevraagde firewall-configuraties of beveiligingsaanpassingen uit te voeren

- Voor koppelingen met databases van de klant en/of het uitwerken van specifieke content, kunnen extra kosten in rekening worden gebracht indien deze werken niet in de offerte werden opgenomen.
- Als aan volgende vereisten niet voldaan is:
 - ✓ wireless devices: Er wordt plaats beschikbaar gemaakt in het RF (WIFI) spectrum voor wireless devices.
 - ✓ videoconferencing/UC: De minimum vooropgestelde bandbreedte & Qos requirements worden beschikbaar gesteld
In geval van integratie in endpoints (CFR/O365,exchange,...) in de infrastructuur van de klant worden de nodige user credentials & paswoorden aangeemaakt en/of beschikbaar gesteld. De integratie dient door de klant zelf te gebeuren.
 - ✓ signage: Indien er een integratie in het domein van de klant moet gebeuren, moet op het moment van installatie een IT staff member aanwezig zijn om de integratie te voltooien. Volgende policies mogen niet gewijzigd worden (gebruiksaccountbeheer uitgeschakeld, schermbeveiliging uit, energie-modus uit, auto logon mogelijk ...) Antivirus + windows updates blijven een verantwoordelijkheid van de klant (er moet aangegeven welke poorten of vereisten er ingesteld moeten worden.) BIS|Econocom is niet verantwoordelijk voor de opslag van klantspecifieke content.

2.3. Onze werken zijn exclusief, tenzij anders overeengekomen in de offerte:

- Elektriciteitswerken
- Kabeltrajecten/kabelgoot
- Plafond (de)montage
- Bouwkundige werkzaamheden zoals schilder- en breekwerk
- Het aanleveren van hijs- en klimmateriaal
- Netwerkaansluitingen en infrastructuurwerken
- Verstevingingen in plafond/wanden

2.4. De klant dient een parkeerplaats te voorzien voor tenminste 1 bestelwagen (6x3m; 2m60 hoogte), in de onmiddellijke nabijheid van de locatie waar de werken dienen te gebeuren. Zo niet wordt een forfait van 30€/dag aangerekend.

2.5. De werkuren die tijdens weekdays vóór 7u00 's morgens en na 18u00 's avonds gepresteerd worden, worden gefactureerd aan de BIS|Econocom standaard uurtarieven verhoogd met 50%.

2.6. De werkuren die tijdens de zaterdagen gepresteerd worden, worden gefactureerd aan de BIS|Econocom standaard uurtarieven verhoogd met 50%.

2.7. De werkuren die tijdens de zon- en feestdagen gepresteerd worden, worden gefactureerd aan de BIS|Econocom standaard uurtarieven verhoogd met 100%.

2.8. Gehanteerde uurtarieven voor extra werken:

- Techniker: 89€/u
- Engineer: 117€/u
- Project Manager: 125€/u

3. SLA voorwaarden

- 3.1. De specifieke SLA omschrijving en bepalingen staan vermeld op het SLA contract, waaronder de belangrijkste kenmerken betreffende reactietijd, interventietijd, de specifieke installatie, apparatuur, software, de locatie en het al dan niet inbegrepen zijn van bepaalde vervangende apparatuur.

Terminologie:

- **Service-level:** dit geeft de reactietijd en de interventietijd weer. De reactietijd is de tijd binnen dewelke een eerstelijns helpdesk van de leverancier reageert op een storingsmelding van de opdrachtgever. De interventietijd is de tijd binnen dewelke een tweedelijns specialist van de leverancier reageert op de storingsmelding van de opdrachtgever. In de service-level omschrijving staan twee cijfers tussen haakjes, het eerste cijfer duidt de reactietijd aan en het tweede cijfer duidt de interventietijd aan, beiden in uren uitgedrukt. Ons standaard service-level is (8/16), wat wil zeggen een reactietijd van 8 uur en een interventietijd van 16u, in de praktijk komt dit neer op wat men noemt 'next business day'.
- **Service-window:** zijn de uren tijdens dewelke leverancier beschikbaar is om gevolg te geven aan dit contract. Dit wordt uitgedrukt door twee getallen gescheiden door een x. Het eerste cijfer zijn het aantal dagen per week dat leverancier beschikbaar is in het kader van dit contract, het tweede cijfer duidt het aantal werkuren per dag aan dewelke leverancier beschikbaar is voor de invulling van dit contract. Ons standaard service-window is 5x08, wat in de praktijk wil zeggen op normale werkdagen, dus 5 dagen per week (maandag t/m vrijdag) en 8 uur per dag (van 9u00 tot 17u00).
- **Vervangende apparatuur:** in het contract wordt steeds gespecificeerd indien er vervangende apparatuur is voorzien en indien dit het geval is, voor welke apparatuur er gelijkaardige apparatuur of identieke apparatuur is voorzien. Gelijkaardige vervangende apparatuur is bedoeld om de opdrachtgever op een tijdelijke wijze te kunnen laten verder werken, zonder de garantie dat alle functionaliteit van de installatie beschikbaar is. Identieke vervangende apparatuur is bedoeld om zonder veel aanpassingen in een installatie te kunnen ingezet worden waarbij dat de volledige functionaliteit opnieuw beschikbaar wordt.

3.2. Algemeen

- Dit contract is uitsluitend van toepassing op dienstverlening op de apparatuur en software.
- In het contract wordt vermeld of er on-site interventies zijn inbegrepen, of enkel remote overnemen en telefonische helpdesk door een tweedelijns specialist. Voor het remote overnemen en diagnosticeren van apparatuur is het noodzakelijk dat het BIS|Econocom supportpersoneel van buitenaf via internet toegang wordt verleend.
- Dit contract is niet overdraagbaar, tenzij leverancier hiermee schriftelijk heeft ingestemd.
- Leverancier biedt telefonische ondersteuning op werkdagen van 8:00 tot 17:00 uur, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- Werkzaamheden voortvloeiende uit dit contract vinden plaats tijdens de voor leverancier geldende normale werkdagen en werktijden (maandag t/m vrijdag van 8:00 tot 17:00 uur), tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Indien op verzoek van de opdrachtgever hiervan wordt afgeweken zal daarvoor een afzonderlijke afrekening worden gemaakt op basis van nacalculatie.
- Tenzij anders vermeld is op betreffende apparatuur de standaard fabrieksgarantie van toepassing.
- Indien een preventief onderhoud is voorzien in dit contract staat dit eveneens vermeld, alsook het aantal preventieve onderhoudsbeurten. Het tijdstip van nazicht en het aantal controlepunten wordt uitsluitend door leverancier bepaald. De planning van de preventieve onderhoudsbeurten gebeurt op initiatief van leverancier en in overleg met de opdrachtgever. Het doel van een preventief onderhoud is om de goede werking van de hardware van de installatie na te kijken met het oog om de bedrijfszekerheid van de installatie te verhogen. Op installaties die weinig storingsgevoelig zijn kan het eerste jaar worden afgezien van het preventief onderhoud te beoordelen door de Leverancier. Op software-installaties wordt geen preventief onderhoud voorzien.
- Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat de apparatuur, software en infrastructuur na gemaakte afspraak volledig ter beschikking staat inclusief een daarvoor afgevaardigde interne begeleider.
- Het ter beschikking stellen van de software bestaat uit:
 - Onbeperkte toegang tot de computers waarop de software geïnstalleerd is.
 - Onbeperkte toegang tot de netwerkinfrastructuur dewelke de communicatie tussen de verschillende softwareonderdelen afhandelt.
 - Paswoorden en toegang tot de server(s), firewall en/of applicaties dewelke de goede werking van de software ondersteunen dient te worden verleend.

- Aanwezigheid van systeem- of netwerkbeheerder en/of een andere IT-specialist werkzaam bij of in opdracht van opdrachtgever, dewelke kennis en toegang heeft tot de netwerkinfrastructuur bij opdrachtgever.
- Leverancier is gerechtigd derden in te schakelen bij de uitvoering van de werkzaamheden.
- Dit contract is niet van toepassing op verbruiksartikelen (lampen, filters, etc.) tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- Indien opdrachtgever de software substantieel laat wijzigen vallen deze werken niet binnen deze SLA overeenkomst. Het installeren van een update of upgrade op verzoek van de opdrachtgever door leverancier zal apart aangerekend worden aan de thans geldende tarieven. Indien de opdrachtgever de optie updates en upgrades wel heeft onderschreven wordt dit uitdrukkelijk vermeld. In dat geval zal een update/upgrade die noodzakelijk wordt geacht door de leverancier wel vervat zitten in deze overeenkomst.
- In het contract wordt expliciet vermeld indien software updates of software upgrades zijn inbegrepen, indien hierover niets expliciet wordt vermeld, zijn software updates of software upgrades niet inbegrepen. Het installeren van een software update of software upgrade op verzoek van de opdrachtgever door leverancier, zonder dat hiervoor de noodzaak bestaat om een acuut probleem op te lossen, zal apart aangerekend worden aan de thans geldende tarieven. Indien een software update of software upgrade noodzakelijk blijkt om een probleem op te lossen en indien in deze SLA geen updates/upgrades zijn inbegrepen zal de opdrachtgever de nodige licenties voor updates/upgrades moeten aanschaffen, anders kan de Leverancier geen goede werking garanderen binnen het kader van deze SLA.
- Bij het kwijtraken of beschadigen van software licentie keys of dongels, die zorgen voor een correcte toepassing van de licentierechten, zullen de kosten voor vervanging en programmering apart in rekening worden gebracht.
- De leverancier doet er alles aan om een storing binnen de kortst mogelijke tijd op te lossen. Leverancier is volgens dit contract enkel verbonden door een middelenverbintenis en zal de nodige middelen in het werk stellen om de in dit contract beschreven services te verzekeren. De tijdsduur van herstelwerken en supportafhandelingen zijn echter niet op voorhand te garanderen, aangezien leverancier hierin soms afhankelijk is van derden.
- Mocht leverancier door onvoorziene omstandigheden, niet of niet geheel aan de afgesproken voorwaarden kunnen voldoen, dan zal opdrachtgever eventuele hieruit voortvloeiende schade of kosten niet kunnen verhalen op leverancier.

3.3. Storingen – Reparaties – Vervangende apparatuur

- Deze SLA overeenkomst bevat telefonische support en indien vermeld ook remote support door de leverancier tijdens de kantooruren. Voor de remote support of het op afstand overnemen en diagnosticeren van apparatuur is het noodzakelijk dat het BIS|Econocom supportpersoneel van buitenaf via internet toegang wordt verleend. Indien deze SLA enkel software omhelst geldt een maximum duur voor remote support van 24u per jaar. (Ongebruikte uren worden niet overgedragen naar het volgende jaar).
- Na het melden van een storing zal leverancier er alles aan doen om binnen de vermelde reactietijd en interventietijd actie te ondernemen. Hiervoor gelden de voor leverancier normale werkdagen en –tijden, behalve uitdrukkelijk anders vermeld.
- Inbegrepen in dit contract is, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, het lokaliseren en zo mogelijk direct opheffen van storingen. Indien het niet mogelijk is de storing direct te verhelpen, zal in overleg met opdrachtgever, naar een oplossing worden gezocht, wat meestal resulteert in demontage van het betreffende defecte product, waarna dit voor reparatie kan worden meegenomen. Voor bepaalde apparatuur kan vervangende apparatuur voorzien zijn in dit contract. De volledige lijst van gelijkaardige of identieke vervangende apparatuur dewelke is voorzien wordt opgenomen in het contract.
 - Het lokaliseren en oplossen van storingen op apparatuur of infrastructuur niet onder beheer van de Leverancier is niet gedekt. Zo zullen alle werkzaamheden, zoals het lokaliseren en oplossen van storingen, op het computernetwerk van de opdrachtgever, bestaande uit (maar niet limitatief): netwerkbekabeling, servers, firewalls, routers, access points, e.d.m., steeds in regie aangerekend worden aan de thans geldende tarieven en op basis van nacalculatie
- BIS|Econocom is niet verantwoordelijk voor de mogelijke problemen die ontstaan na updates of wijzigingen aan het onderliggend besturingssysteem. Bij dergelijke problemen zullen de gepresteerde werkuren in regie worden aangerekend.
- Het ter reparatie aanbieden en de eventuele reparatie van het defecte product geschiedt onder de daarvoor geldende voorwaarden:

- Bij reparaties buiten de fabrieksgarantietermijn, of indien niet voldaan werd aan de garantievoorwaarden, zal de leverancier de gemaakte kosten inclusief koerierskosten in rekening brengen.
- Indien de opdrachtgever defecte apparatuur ter reparatie aanbiedt, zal er na onderzoek een prijsopgave voor reparatie worden overgemaakt. Indien opdrachtgever beslist om niet tot reparatie over te gaan, worden de gemaakte onderzoekskosten in rekening gebracht. Indien u besluit bij leverancier tot aanschaf van nieuwe vervangende apparatuur over te gaan, worden deze onderzoekskosten in mindering gebracht op uw nieuwe aanschaf (behalve de extern gemaakte onderzoekskosten, in geval dat de defecte unit buiten de fabrieksgarantie valt
- Indien apparatuur naar een fabrikant verstuurd wordt buiten garantie zullen de verzend en reparatiekosten, hieraan verbonden, worden doorberekend. Indien apparatuur total-loss wordt verklaard, kunt u schriftelijk afstand doen van de apparatuur.
- In geval van defecten die niet onder de garantie vallen (bijvoorbeeld t.g.v. verkeerd gebruik van de apparatuur, val, water, vervuilingsschade, e.d.m.) zullen alle gemaakte kosten die niet onder de fabrieksgarantie vallen aan opdrachtgever worden doorbelast. Het is aan leverancier ter beoordeling of een apparaat naar de fabrikant doorgestuurd moet worden voor verder onderzoek.
- Eventuele transportschade is voor uw rekening, tenzij het transport geschiedt door leverancier.
- In ieder geval zijn in deze SLA overeenkomst de volgende zaken uitgesloten:
 - alle van buitenkomende onheilen waaronder schade en overstroming, hoe dan ook ontstaan; slijtage, stof, aanslag of enig ander geleidelijk bederf als natuurlijk gevolg van de gewone werking en het normale gebruik van de verzekerde voorwerpen, esthetische gebreken zoals krassen, schrammen of deuken voor zover deze de normale werking van de verzekerde voorwerpen niet beïnvloeden.
 - de kosten voor het reconstrueren van gegevens of informatiedragers die verloren zijn gegaan door enige programmeer- pons- inleg- instel- of bewerkingfout, per abuis wissen of wegwerpen van informatiedragers of de werking van magnetische velden.
 - bedrijfsschade zoals bedrijfsverlies, bedrijfsaansprakelijkheid, boetes en heffingen van welke aard dan ook.
 - extra kosten bij het uitvoeren van enig herstelwerk, op verzoek van opdrachtgever, door overwerk, nachtarbeid, respectievelijk door andere maatregelen zoals spoedzendingen, en het ophalen, naleveren van onderdelen die met extra kosten gepaard gaan. Extra kosten worden enkel vergoed indien hierover vooraf overleg is gevoerd met de verzekeraars.

3.4. Uitsluitingen

- Indien de storing het gevolg is van een verkeerd gebruik van de installatie door de opdrachtgever (instellingen veranderd, kabels losgetrokken, stroomonderbreking, e.d.m.) zullen de kosten om de installatie terug in werking te stellen worden aangerekend volgens nacalculatie aan de thans geldende tarieven van arbeid en verplaatsing.
- Gebruikersopleidingen zitten niet vervat in deze SLA, zij kunnen echter deel uitmaken van een aparte prijsopgave indien gevraagd door de opdrachtgever.

3.5. Duur van het contract

- Dit contract gaat in op de datum zoals vermeld, en heeft een looptijd plus 3 kalenderjaren, tenzij anders overeengekomen en uitdrukkelijke vermeld.
- Daarna vindt automatische verlenging plaats met telkens één kalenderjaar.
- Bij uitbreidingen van de installatie wordt de dekking op de extra apparatuur pro-rata toegevoegd aan het contract.

3.6. Beëindiging van het contract

- Beëindiging van dit contract door opdrachtgever kan middels een aangetekend schrijven uiterlijk drie maand voor het verstrijken van de contractuele eindvervaldatum. Na de contractuele eindvervaldatum kan het contract jaarlijks beëindigd worden middels een aangetekend schrijven uiterlijk drie maand voor het einde van het lopende kalenderjaar.
- Als de klantenrekening van de opdrachtgever een vervallen nog te betalen saldo vertoont, heeft de leverancier het recht om –zonder sommatie of in gebreke stelling– zijn verplichtingen beschreven in dit contract op te schorten.
- Indien de opdrachtgever ondanks sommatie nalaat zijn klantenrekening aan te zuiveren en zodoende alle nog te betalen facturen volledig vereffend, dan heeft de leverancier het recht om dit contract met

onmiddellijke ingang te beëindigen zonder dat nadere in gebreke stelling of rechterlijke tussenkomst vereist is. De openstaande facturen blijven integraal betaalbaar, verhoogd met de thans geldende verwijlinteressen en boetes. In dit geval zal bovendien een verbrekingsvergoeding van 50% van de resterende contractduur in rekening worden gebracht.

- Het contract kan binnen de contractuele looptijd niet worden verbroken.
- Opdrachtgever vrijwaart de leverancier van aansprakelijkheid voor de schade die mogelijk optreedt in geval van beëindiging en/of opschorting van dit contract.

3.7. Financiële Voorwaarden

- Het vaste tarief is berekend per jaar of per maand en is vooraf onderling vastgesteld bij de bestelling en akkoord bevonden. Bij facturatie van de SLA wordt de prijsaanpassing berekend aan de hand van de Agoria index volgens onderstaande formule en/of aan de hand van de prijsopgave van de fabrikant indien er onderliggend een contract van een fabrikant aan gekoppeld is. Behalve indien er bij de bestelling van de SLA daarover een andere afspraak is gemaakt. De prijsherziening wordt berekend aan de hand van de volgende formule:
$$\text{Nieuwe prijs} = \text{Basis prijs} * (0,2 + 0,8 * \text{Nieuwe index} / \text{Aanvangsindex})$$
 - Basis prijs: prijs bij aanvang van de overeenkomst.
 - Aanvangsindex: de door Agoria gepubliceerde index "referteloonkost nationaal gemiddelde, sociale lasten inbegrepen" van 2 maanden voorafgaand aan de ondertekening van de overeenkomst.
 - Nieuwe index: de door Agoria gepubliceerde index "referteloonkost nationaal gemiddelde, sociale lasten inbegrepen" van 2 maanden voorafgaand aan de verjaardag van de overeenkomst.
- Het tarief is uitsluitend geldig voor de in dit contract genoemde prestaties.
- Facturering gebeurt bij aanvang van elke periode voor de bij bestelling overeengekomen duur en frequentie en wordt na de minimum looptijd jaarlijks geherfactureerd. Alle in dit contract vermeld prijzen zijn exclusief BTW.

3.8. Overmacht

- In geval van overmacht zijn Leverancier en Opdrachtgever gerechtigd de nakoming van de voor beide partijen uit de serviceovereenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten voor de duur van zodanige overmacht zonder over en weer tot enige schadevergoeding terzake te kunnen worden verplicht.
- Indien de overmachtperiode langer dan drie maanden heeft geduurd of naar oordeel van beide partijen al bij voorbaat vaststaat dat deze meer dan drie maanden zal duren, kan de partij, tegenover wie een beroep op overmacht wordt gedaan, de serviceovereenkomst per aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat partijen op grond daarvan over en weer tot schadevergoeding gehouden zijn.