

ALGEMENE VOORWAARDEN AS SUPPORT B.V.

Versie 1.1

Frankenstraat 77,
6582 CW Heumen
KVK 09122754
www.assupport.nl

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

Aflevering: Het moment waarop AS Support zaken, software of andere materialen daadwerkelijk aan de Opdrachtgever levert;

Diensten: Werkzaamheden die AS Support uitvoert voor de Opdrachtgever;

Directe schade: Schade die rechtstreeks voortvloeit uit de tekortkoming van AS Support, zoals reparatiekosten.

Fair use Policy: AS Support controleert het dataverbruik. Als het dataverbruik van de Opdrachtgever veel hoger is dan dat van andere klanten, bespreken partijen hoe dit opgelost wordt, bijvoorbeeld door het verbruik te beperken of extra kosten af te spreken;

Fouten: het niet voldoen aan de door AS Support schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur, het niet voldoen aan de uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele specificaties;

AS Support: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid AS Support B.V. (KvK-nummer 09122754) , statutair gevestigd te Heumen;

Medewerker: de natuurlijke persoon, niet zijnde personeel van Opdrachtgever, die door AS Support op grond van een daartoe strekkende Overeenkomst met Opdrachtgever aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld om voor Opdrachtgever werkzaamheden uit te voeren; of namens AS Support de werkzaamheden uitvoert;

Normale Kantooruren: uren op maandag tot en met vrijdag - niet zijnde algemeen erkende feestdagen – van 8.30 uur tot 17.30 uur;

Offerte: vrijblijvend aanbod van AS Support aan een potentiële opdrachtgever ten behoeve van het leveren van producten en / of Diensten;

Opdrachtgever: elke natuurlijke of rechtspersoon die AS Support om een prijsopgave heeft verzocht, dan wel aan wie AS Support een prijsopgave heeft verzonden of met wie AS Support over de totstandkoming van een Overeenkomst onderhandelt, dan wel met wie AS Support een Overeenkomst heeft gesloten;

Overeenkomst: Een afspraak tussen AS Support en de Opdrachtgever over het leveren van diensten, producten of software.

Overmacht: Omstandigheden buiten de redelijke controle van AS Support die nakoming van verplichtingen onmogelijk maken, zoals storingen of natuurrampen.

Schriftelijk: Correspondentie per brief of e-mail.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, aanbiedingen en afspraken die AS Support met de Opdrachtgever maakt.
- 2.2 Afwijken van deze voorwaarden kan alleen schriftelijk worden afgesproken.
- 2.3 Als regels in deze voorwaarden elkaar tegenspreken, geldt de specifieke regel uit een apart hoofdstuk boven de algemene regels.
- 2.4 Voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij AS Support daar schriftelijk mee instemt.
- 2.5 Wanneer één of meer bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden nietig blijken te zijn, vernietigd worden of anderszins hun rechtsgeldigheid verliezen, heeft AS Support het recht deze bepaling te vervangen en zullen de overige bepalingen zoveel mogelijk van kracht blijven.

Artikel 3 Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1 Offertes van AS Support zijn vrijblijvend. AS Support mag een offerte intrekken of aanpassen binnen vijf dagen na aanvaarding door de Opdrachtgever.
- 3.2 Als AS Support op verzoek van de Opdrachtgever werk uitvoert voordat de prijs is afgesproken, gelden de standaardtarieven van AS Support.
- 3.3 Aanvulling(en) op of wijziging(en) van een reeds tot stand gekomen Overeenkomst kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen.
- 3.4 AS Support baseert haar Offertes, aanbiedingen en prijsopgaven onder andere op de gegevens die Opdrachtgever aan haar heeft verstrekt. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van door hem aan AS Support verstrekte gegevens.

Artikel 4 Prijzen en betaling

- 4.1 Alle prijzen zijn exclusief btw en eventuele bijkomende kosten, zoals reiskosten of installatiekosten.
- 4.2 AS Support mag prijswijzigingen doorvoeren voor kostenstijgingen die meer dan drie maanden na de overeenkomst plaatsvinden. Dit wordt jaarlijks aangepast op basis van de CBS-prijsindex.
- 4.3 Als de Opdrachtgever niet op tijd betaalt, is hij wettelijke rente en incassokosten verschuldigd.
- 4.4 Facturen moeten worden betaald binnen de vermelde termijn. Bij gebrek aan een termijn geldt 30 dagen na factuurdatum.

Artikel 5 Levering en eigendom

- 5.1 AS Support levert producten, diensten of software op de afgesproken manier en tijd. Termijnen zijn indicatief, tenzij expliciet anders afgesproken.
- 5.2 Het eigendom van geleverde producten blijft bij AS Support totdat de Opdrachtgever alle kosten volledig heeft betaald.
- 5.3 AS Support mag zaken en gegevens bewaren totdat de Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen voldoet.
- 5.4 Het risico voor verlies of schade aan geleverde producten gaat over op de Opdrachtgever op het moment van aflevering.

Artikel 6 Intellectuele eigendom

- 6.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op geleverde software, documenten, ontwerpen en materialen blijven bij AS Support.
- 6.2 De Opdrachtgever mag deze materialen alleen gebruiken zoals afgesproken in de overeenkomst. Kopiëren of verspreiden is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van AS Support.
- 6.3 Als de Opdrachtgever software laat aanpassen door AS Support, staat hij ervoor in dat hij de benodigde rechten hiervoor heeft en vrijwaart hij AS Support van claims van derden.
- 6.4 De Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht zoals omschreven in de overeenkomst.

Artikel 7 Aansprakelijkheid

- 7.1 AS Support is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gemiste omzet, verlies van gegevens of bedrijfsstagnatie.
- 7.2 AS Support is alleen aansprakelijk voor directe schade als deze veroorzaakt is door opzet of grove nalatigheid.
- 7.3 De aansprakelijkheid van AS Support voor schade veroorzaakt door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan het bedrag dat de verzekeraar van AS Support eventueel ter zake uit zal keren.
- 7.4 Behoudens opzet of grove schuld van AS Support, is AS Support in geval van een toerekenbare tekortkoming enkel gehouden om gebreken te herstellen.
- 7.5 De totale aansprakelijkheid van AS Support is beperkt tot de contractwaarde of het bedrag dat de verzekering uitkeert, afhankelijk van welk bedrag lager is.
- 7.6 Opdrachtgever vrijwaart AS Support voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door AS Support geleverde programmatuur, apparatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die programmatuur, apparatuur of andere materialen.
- 7.7 AS Support is niet verantwoordelijk voor verlies van gegevens, tenzij dit het directe gevolg is van opzet of grove nalatigheid van AS Support.

Artikel 8 Overmacht

- 8.1 AS Support is niet verantwoordelijk voor vertragingen of schade door omstandigheden buiten haar macht, zoals storingen, natuurrampen of cyberaanvallen.
- 8.2 Bij overmacht die langer dan drie maanden duurt, mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk ontbinden. Kosten worden naar verhouding afgerekend.
- 8.3 Beide partijen moeten elkaar zo snel mogelijk schriftelijk informeren over een overmachtssituatie. Partijen treden in overleg om alternatieven of oplossingen te bespreken.

Artikel 9 Beëindiging

- 9.1 AS Support mag de overeenkomst beëindigen als de Opdrachtgever failliet gaat, surseance van betaling aanvraagt of zijn verplichtingen niet nakomt.
- 9.2 De Opdrachtgever mag de overeenkomst alleen beëindigen na een schriftelijke ingebrekestelling en als AS Support een wezenlijke verplichting niet nakomt.
- 9.3 Bij beëindiging blijven openstaande facturen direct opeisbaar.
- 9.4 AS Support is altijd gerechtigd om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen, zonder dat zij enige opzegtermijn in acht hoeft te nemen, indien Opdrachtgever een andere niet bij Opdrachtgever in dienst zijnde IT-deskundige inzage geeft in of toegang geeft tot door AS Support aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde software. AS Support zal wegens een dergelijke opzegging nimmer tot betaling van enige schadevergoeding aan Opdrachtgever gehouden zijn.

Artikel 10 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 10.1 AS Support mag zijn vorderingen of rechten uit deze overeenkomst op elk moment overdragen aan een derde partij.
- 10.2 De Opdrachtgever mag zijn rechten of verplichtingen uit deze overeenkomst niet overdragen, verhuren of verkopen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AS Support. AS Support zal deze toestemming niet op onredelijke gronden weigeren.
- 10.3 Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 15 Toepasselijk recht en Geschillenbeslechting

- 15.1 Op alle overeenkomsten tussen AS Support en de Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 15.2 Geschillen die voortkomen uit deze algemene voorwaarden of overeenkomsten worden naar keuze van AS Support behandeld door arbitrage of de bevoegde rechtbank in de plaats waar AS Support een kantoor heeft, of in de woonplaats van de Opdrachtgever.
- 15.3 AS Support kiest tussen arbitrage en de bevoegde rechtbank afhankelijk van de aard van het geschil. De keuze wordt schriftelijk medegedeeld aan de Opdrachtgever.

BEHEER EN HOSTING VAN INFORMATIESYSTEMEN

Dit hoofdstuk omvat de voorwaarden voor de levering door AS Support van de beheer en hosting diensten.

Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze bepalingen gelden specifiek voor de beheer- en hostingdiensten van AS Support en zijn aanvullend op de algemene voorwaarden.
- 1.2 Onder beheerdiensten verstaan wij: applicatiebeheer, technisch applicatiebeheer en/of infrastructuurbeheer van het informatiesysteem van de Opdrachtgever.
- 1.3 Garanties en serviceafspraken gelden alleen tijdens normale kantooruren, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 2 Afspraken over beheer

- 2.1 De beheerovereenkomst heeft een standaardduur van één jaar en wordt stilzwijgend verlengd, tenzij deze twee maanden voor het einde schriftelijk wordt opgezegd.
- 2.2 AS Support voert beheerdiensten uit op basis van een inspanningsverplichting, tenzij schriftelijk een concreet resultaat is afgesproken.
- 2.3 AS Support mag het informatiesysteem tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud of beheer.

Artikel 3 Uitsluitingen

- 3.1 AS Support kan er nimmer voor in staan dat de hosting foutloos of zonder onderbrekingen zal functioneren. AS Support is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die voortvloeit uit de tijdelijke onbeschikbaarheid van de hostingdiensten, tenzij de schade het directe gevolg is van grove nalatigheid of opzet door AS Support.
- 3.2 AS Support is niet verantwoordelijk voor de controle van de juistheid en volledigheid van de hosting aangezien dit is ondergebracht bij een Derde partij.
- 3.3 Opdrachtgever zal op basis van de door AS Support verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de beheerdienst, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen te treffen. AS Support is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 3.4 Opdrachtgever staat er jegens AS Support voor in dat de gegevens die met gebruikmaking van de hosting worden verwerkt niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart AS Support tegen elke rechtsovereenkomst van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens.

Artikel 4 **Hostingdiensten en Service Level Agreement (SLA)**

- 4.1 AS Support garandeert een jaarlijkse gemiddelde beschikbaarheid van de hostingdiensten van 99,9%.
- 4.2 De beschikbaarheid wordt gemeten over een kalenderjaar en berekend op basis van de volgende formule:
Beschikbaarheid = ((Totale overeengekomen garantietijd – Niet beschikbare tijd) / Totale overeengekomen garantietijd) × 100%
Hierbij wordt de niet-beschikbare tijd gemeten vanaf het moment dat een storing is gemeld door Opdrachtgever en door AS Support is bevestigd.
- 4.3 De volgende situaties worden niet beschouwd als niet-beschikbare tijd en zijn uitgesloten van de berekening:
- **Gepland onderhoud:** AS Support kan tot maximaal 4 uur per maand gepland onderhoud uitvoeren.
 - **Overmacht:** Storingen veroorzaakt door situaties zoals beschreven in de overmachtsclausule (bijvoorbeeld natuurrampen, DDoS-aanvallen, stroomuitval).
 - **Derden:** Downtime veroorzaakt door software of infrastructuur geleverd door derden, waaronder netwerkproviders en hardwareleveranciers.
 - **Onjuiste configuraties:** Downtime veroorzaakt door wijzigingen of configuraties die door Opdrachtgever zelf of een derde partij zijn uitgevoerd.
 - **Schending van contractuele verplichtingen:** Downtime veroorzaakt door schending van de Overeenkomst door Opdrachtgever.
- 4.4 Downtime wordt uitsluitend gemeten vanaf het moment dat een storing door Opdrachtgever is gemeld en door AS Support schriftelijk is bevestigd. Downtime wordt niet retrospectief berekend.