

Bijzondere contractvoorwaarden - Diensten

aan de algemene voorwaarden van EnBITCon GmbH Status: 25

oktober 2021

1 Toepassingsgebied

Deze Bijzondere Contractvoorwaarden (hierna te noemen "AV") zijn van toepassing op alle contracten van EnBITCon GmbH voor de levering van diensten. Daarnaast zijn de Algemene Voorwaarden ("AV") van EnBITCon GmbH van toepassing. Deze BVB en de AV zijn elk online beschikbaar op <https://www.enbitcon.de/rechtliche-informatie/agb/>. In geval van tegenstrijdigheden hebben deze AV voorrang op de AV.

2 Reikwijdte van de diensten

2.1 Diensten in de zin van deze bijzondere voorwaarden kunnen met name zijn:

2.1.1 Algemene advies-, opleidings- en andere ondersteunende diensten, voor zover deze niet reeds meer specifiek geregeld zijn in andere bijzondere contractvoorwaarden;

2.1.2 Onderhoud / ondersteunende diensten met betrekking tot hardware / clouddiensten / standaardsoftware;

2.1.3 Diensten/ondersteuningsdiensten in het kader van dienstverleningscontracten.

2.2 De precieze omvang van de diensten wordt in de offerte geregeld.

2.3 EnBITCon zal diensten (met name onderhoud/onderhoud/diensten) steeds verrichten tijdens de in de offerte/prijslijst vermelde service-uren. Tenzij in de offerte anders is overeengekomen, is afnemer niet gerechtigd te verlangen dat EnBITCon buiten de service-uren diensten verricht, ook niet in het kader van de installatie van updates. EnBITCon mag deze werkzaamheden buiten de service-uren naar eigen inzicht uitvoeren en daarvoor overeengekomen toeslagen in rekening brengen.

2.4 Voor de volgens deze BVB geleverde diensten is EnBITCon slechts de activiteit verschuldigd, maar niet het door de klant beoogde succes, tenzij EnBITCon contractueel een zeker succes heeft verzekerd.

2.5 Artikel 2.4 is ook van toepassing op diensten die erop gericht zijn een fout in het IT-systeem van de klant op te heffen. In deze context is het zoeken naar de oorzaak een integraal onderdeel van de dienst, aangezien fouten verschillende oorzaken kunnen hebben en deze slechts in de zeldzame gevallen in eerste instantie kunnen worden vastgesteld. De keuze van de activiteit is daarom aan het oordeel van EnBITCon. EnBITCon zal altijd eerst de dichtstbijzijnde, meest waarschijnlijke oorzaak van de fout zoeken en elimineren, zonder daarbij te beloven dat dit het gewenste succes zal opleveren.

2.6 In geval van dreigend gevaar, bijvoorbeeld in geval van een ernstige beveiligingsinbreuk met betrekking tot hardware / clouddiensten / standaardsoftware en/of in geval van een virusaanval op de IT-systemen van de afnemer, is EnBITCon gerechtigd, ook zonder daartoe opdracht te hebben gekregen, werkzaamheden te verrichten die nodig zijn om het gevaar af te wenden en deze werkzaamheden op basis van tijd en materiaal in rekening te brengen. EnBITCon zal de afnemer zo mogelijk vooraf over dergelijke maatregelen informeren.

2.7 EnBITCon heeft het recht diensten door derden als onderaannemers te laten verrichten.

2.8 Indien naar het oordeel van EnBITCon de aanschaf van hardware (onderdelen), standaard software, gegevensdragers, inktlinten, toners, batterijen, drukeenheden of andere verbruiksgoederen nodig is voor het oplossen van problemen, zal EnBITCon altijd eerst een afzonderlijke bestelling van de klant verkrijgen. Indien de klant de door EnBITCon voorgestelde bestelling voor probleemoplossing plaatst, draagt hij tevens de kosten

indien het gewenste succes uitblijft. In dat geval zal EnBITCon als gebaar van goede wil trachten de nieuw aangeschafte goederen elders te verkopen en de eventuele opbrengst aan de afnemer crediteren.

2.9 Indien EnBITCon de installatie van software in het kader van de overeengekomen diensten op zich neemt, betreft dit uitsluitend de overeengekomen versie, bij gebreke van een uitdrukkelijke overeenkomst de op het moment van het sluiten van de overeenkomst op de markt beschikbare versie. EnBITCon is niet aansprakelijk voor de installatie van alle op het moment van installatie beschikbare releases, updates, upgrades, patches en builds, zelfs indien deze door de fabrikant van de software worden aanbevolen en reeds algemeen beschikbaar zijn op de markt. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om deze te installeren, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. EnBITCon heeft echter het recht om naar eigen inzicht latere versies en releases te installeren, tenzij de klant EnBITCon schriftelijke instructies van het tegendeel heeft gegeven.

2.10 In het kader van de installatie van de software zijn de instellingen van de software (met name de parametrisering en de keuze van de instelmogelijkheden) ter beoordeling van EnBITCon, tenzij uitdrukkelijk specifieke specificaties zijn overeengekomen.

2.11 De klant heeft geen herroepingsrecht na het sluiten van de overeenkomst.

3 Prestatiequota

3.1 De klant kan van EnBITCon maandelijkse servicequota kopen voor de levering van diensten, mits dit dienovereenkomstig is overeengekomen in de offerte. Servicequota kunnen worden overeengekomen in de volgende vormen:

3.1.1 Tijdquota: De klant verwerft een contingent voor een overeengekomen (minimale) inspanning voor diensten. Geleverde diensten zullen worden afgetrokken van dit contingent volgens de bestede tijd - ongeacht specifieke EnBITCon medewerkers en hun uurtarieven.

3.1.2 Waardecontingenten: De opdrachtgever verwerft een contingent voor een overeengekomen (minimum)waarde voor diensten. Geleverde diensten worden van dit contingent afgetrokken volgens de respectieve inspanning en het overeengekomen uurtarief.

3.2 Indien de klant bij ons dienstverleningsquota heeft gekocht, kan hij deze tijdens onze normale kantooruren telefonisch of schriftelijk opvragen. Wij zijn echter alleen een bepaalde reactietijd verschuldigd als deze in tekstvorm is overeengekomen.

3.3 Servicequota die in een maand niet zijn opgevraagd / gebruikt, vervallen aan het einde van de maand, tenzij in de offerte anders is bepaald.

4 Opleidingen

4.1 Indien EnBITCon met de afnemer de levering van trainingsdiensten overeenkomt, vindt de training plaats in door EnBITCon te bepalen trainingsruimten. Indien de training plaatsvindt op het terrein van de afnemer, is de afnemer verplicht daar kosteloos voldoende technische apparatuur ter beschikking te stellen die voor de training nodig is. De deelnemers aan de training moeten een basiskennis hebben van het technische gebied waarop de betreffende training betrekking heeft. Indien wij in het kader van de scholing reis- en verblijfkosten of andere kosten moeten maken, worden deze kosten door de klant tegen bewijs vergoed.

4.2 Voor zover de kosten van de opleiding niet uitdrukkelijk in de offerte zijn vermeld, worden deze extra gefactureerd naar gelang van de uitgaven.

5 Bijzondere verplichtingen van de klant

5.1 Indien EnBITCon contractueel de installatie van hardware op zich neemt, dient de afnemer op eigen kosten te zorgen voor de noodzakelijke stroom- en netwerkaansluitingen binnen het bereik van de gebruiksomgeving. Tenzij anders overeengekomen of bepaald in een door EnBITCon bij het sluiten van het contract overgelegde specificatie van de fabrikant, dient per onafhankelijke computerunit (bijvoorbeeld per server of werkstationcomputer) ten minste één conventionele eenfase wisselstroomaansluiting van 240 volt en één Ethernet-netwerkaansluiting te worden voorzien.

5.2 De klant zal zelfstandig zorgen voor een volledige back-up van zijn gegevensbestanden en up-to-date virusbescherming voordat EnBITCon begint met het instellen van hardware of het installeren van software.

5.3 De afnemer verleent EnBITCon op eigen kosten toegang tot de IT-systemen waarop EnBITCon haar diensten verleent. De noodzakelijke identifiërs en wachtwoorden voor toegang met beheerdersrechten worden gereed gehouden en worden op verzoek van EnBITCon naar keuze van de afnemer ingevoerd of schriftelijk aan EnBITCon overhandigd. De afnemer verschaft EnBITCon toegang tot gegevensdragers en internet. Wachttijden van EnBITCon worden vergoed naar gelang de uitgaven.

6 Gebruiksrechten op werkresultaten

6.1 Voor zover EnBITCon in het kader van de dienstverlening individuele resultaten (hierna te noemen "EnBITCon verleent de klant een niet-exclusief gebruiksrecht, beperkt in tijd en ruimte, voor haar interne zakelijke doeleinden. EnBITCon verleent dit recht aan de klant onder voorbehoud van volledige betaling.

6.2 Tot de volledige betaling heeft de opdrachtgever het recht de overeengekomen werkresultaten te testen; dit omvat niet het recht op operationeel gebruik. Dit recht tot testen vervalt indien de Opdrachtgever langer dan dertig (30) dagen in gebreke blijft met de betaling van de vergoeding. Een afzonderlijke aanmaning door EnBITCon is hiervoor niet vereist.

6.3 Artikel 6.1 is niet van toepassing op standaardproducten die deel uitmaken van de werkresultaten. Standaardproducten zijn in het bijzonder begrensde producten of oplossingen van EnBITCon of van derden die onderworpen zijn aan hun eigen licentievoorwaarden.

6.4 EnBITCon heeft het recht onbeperkt gebruik te maken van de werkresultaten, met inbegrip van de bij de uitvoering van de diensten verworven knowhow, in het bijzonder van de concepten, procedures, methoden en tussentijdse resultaten waarop de werkresultaten zijn gebaseerd, met inachtneming van haar geheimhoudingsverplichtingen.

6.5 Voor zover in het kader van de prestaties van EnBITCon werkresultaten worden gecreëerd die octrooieerbaar, bruikbaar model of model zijn, heeft EnBITCon het recht om in eigen naam en voor eigen rekening een overeenkomstige aanvraag voor eigendomsrechten in te dienen. EnBITCon zal de afnemer het recht verlenen het eigendomsrecht tezamen met de werkresultaten in de vereiste mate te gebruiken. Een afzonderlijke vergoeding voor deze eigendomsrechtlicentie is niet verschuldigd.

7 Prijzen en betalingsvoorwaarden

7.1 Diensten worden op tijdsbasis gefactureerd, tenzij schriftelijk een vaste prijs / forfaitaire prijs is overeengekomen. De prijzen vermeld in de EnBITCon prijslijst beschikbaar op <https://www.enbitcon.de/preisliste> worden geacht te zijn overeengekomen, tenzij partijen in de offerte andere prijzen bedingen.

7.2 Tenzij anders overeengekomen, factureert EnBITCon haar diensten maandelijks achteraf. Facturen zijn onmiddellijk na afgifte opeisbaar. Tenzij anders overeengekomen, machtigt de afnemer EnBITCon om de door hem te verrichten betalingen te incasseren van een door de afnemer te noemen rekening.

7.3 EnBITCon mag de overeengekomen prijzen (inclusief de prijslijst) voor terugkerende diensten in voortdurende verplichtingen zonder toestemming van de afnemer naar eigen redelijk inzicht verhogen met maximaal 10 % per jaar met werking voor de toekomst, maar voor het eerst niet eerder dan vier (4) maanden na het begin van de looptijd van de overeenkomst. De prijsverhoging voor deelopprestaties is slechts mogelijk indien deze reeds voor ten minste vier (4) maanden zijn overeengekomen. De prijsverhoging geschiedt alleen ter dekking van gestegen kosten. De klant is verantwoordelijk voor het bewijs dat de prijsverhoging door EnBITCon niet voor dit doel is gemaakt.

7.4 Indien de klant een consument is, kan hij het lopende contract binnen twee (2) weken na ontvangst van de schriftelijke kennisgeving van de prijsverhoging opzeggen met een opzegtermijn van drie maanden tot het einde van de maand in geval van een prijsverhoging overeenkomstig artikel 7.3. In dat geval wordt tot het einde van het contract de voorgaande vergoeding in rekening gebracht,

is de verhoging dus niet van kracht. De instemming van de klant wordt echter geacht te zijn gegeven indien de klant niet binnen deze termijn opzegt. Dit veronderstelt dat wij de klant bij de opzegging op de gevolgen hebben gewezen.

8 Duur en beëindiging

8.1 Tenzij anders overeengekomen levert EnBITCon de overeengekomen diensten voor een initiële minimum contractperiode van 24 maanden vanaf de datum van levering. Een beëindiging door beide contractpartijen is mogelijk met een opzegtermijn van drie (3) maanden tot het einde van de minimale contracttermijn. Indien binnen deze termijn geen opzegging plaatsvindt, wordt de contracttermijn telkens met een jaar verlengd.

8.2 Buiten de in de offerte overeengekomen opzegtermijnen heeft de klant geen recht op herroeping of gewone opzegging, in het bijzonder niet tijdens de minimale contractperiode.