



## Algemene voorwaarden Shioda Consultancy:

### Algemene bepalingen

#### Artikel 1 Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Shioda Consultancy (hierna te noemen SHIODA), op het Mantelcontract tussen Opdrachtgever en SHIODA en op alle (Deel)overeenkomsten tussen Opdrachtgever en SHIODA. Indien in bedoelde aanbiedingen of overeenkomsten afwijkende bepalingen zijn opgenomen zullen deze prevaleren boven hetgeen daarover in deze algemene voorwaarden is opgenomen.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing onder uitdrukkelijke afwijzing van daarvan afwijkende wettelijke en andere bepalingen, waaronder met name eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever, met uitzondering van bepalingen van dwingend recht.

#### Artikel 2 Totstandkoming en geldigheid

- 2.1 Een overeenkomst tussen SHIODA en Opdrachtgever komt tot stand, nadat SHIODA een schriftelijke of elektronische (e-mail, fax) bevestiging of opdracht heeft ontvangen van Opdrachtgever, waarin de te leveren diensten en/of goederen zijn gespecificeerd.
- 2.2 De (Deel)overeenkomst is een formele vastlegging van een mondelinge afspraak, dan wel van een schriftelijke of elektronische bevestiging of opdracht als bedoeld in 2.1. Hetgeen is opgenomen in de door de tekenbevoegde vertegenwoordigers van beide partijen ondertekende (Deel)overeenkomst wordt geacht tussen partijen te zijn overeengekomen, tenzij door de meest gereede partij het tegendeel wordt aangetoond.
- 2.3 Wijzigingen van de (Deel)overeenkomst binden partijen eerst nadat ze schriftelijk zijn vastgelegd en door tekenbevoegde vertegenwoordigers van beide partijen zijn ondertekend.
- 2.4 Elke (Deel)overeenkomst, tussen Opdrachtgever en SHIODA gesloten, vormt een geheel zelfstandige (Deel)overeenkomst. Toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verbintenis onder een (Deel)overeenkomst vormt geen grond voor ontbinding van, of een vordering tot schadevergoeding met betrekking tot een andere (Deel)overeenkomst.
- 2.5 Offertes, plannings, technische specificaties, testplannen - en acceptatieplannen vormen een onderdeel van de (Deel)overeenkomst voor zover deze daarin zijn vermeld. Wijziging van deze documenten vindt plaats na goedkeuring door Opdrachtgever.

#### Artikel 3 Toepasselijk recht, bevoegde rechter

- 3.1 Alle tussen Opdrachtgever en SHIODA te sluiten (Deel)overeenkomsten, worden beheerst door Nederlands recht.
- 3.2 Alle geschillen tussen Opdrachtgever en SHIODA ter zake zullen met uitsluiting van andere rechters voor de bevoegde rechter in Den Haag worden gebracht.

#### Artikel 4 Aansprakelijkheid

- 4.1 SHIODA aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit en uitsluitend dit artikel blijkt.
- 4.2 De totale aansprakelijkheid van SHIODA wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de (Deel)overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die (Deel)overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de (Deel)overeenkomst hoofdzakelijk een duur(Deel)overeenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoeding (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 500.000,-. Een reeks van samenhangende gebeurtenissen zal in dit verband gelden als één gebeurtenis.  
Onder deze directe schade wordt verstaan:
  - de redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van SHIODA aan de (Deel)overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien Opdrachtgever de (Deel)overeenkomst heeft ontbonden;
  - de kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor de noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat SHIODA op een voor hem bindende leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op de directe schade in de zin van deze voorwaarden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade.
- 4.3 Buiten de in voorgaand artikel genoemde gevallen rust op SHIODA geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. Aansprakelijkheid van SHIODA voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparing en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 4.4 De in 4.2 en 4.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken, met uitzondering van onroerende zaken, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. De aansprakelijkheid volgens deze bepaling wordt beperkt tot het bedrag dat door de door SHIODA voor haar bedrijfsvoering afgesloten verzekering wordt vergoed.



- 4.5 De aansprakelijkheid van SHIODA wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een (Deel)overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever SHIODA onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en SHIODA ook in die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort is geschoten. De ingebrekestelling dient naar alle redelijkheid een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat SHIODA in staat is adequaat te reageren. Bij onvoldoende detaillering van de tekortkoming zal SHIODA dit binnen 2 werkdagen kenbaar moeten maken.
- 4.6 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk schriftelijk meldt nadat deze schade door Opdrachtgever is bemerkt. Het recht op enige schadevergoeding vervalt als Opdrachtgever verzuimd in een periode van 3 maanden na de oplevering producten te testen.
- 4.7 Opdrachtgever vrijwaart SHIODA voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde ter beschikking is gesteld en dat mede bestond uit door SHIODA geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen.

## **Artikel 5 Beëindiging en ontbinding**

- 5.1 De (Deel)overeenkomst duurt voort tot aan de genoemde einddatum in de (Deel)overeenkomst
- 5.2 Zij kan evenwel per aangetekende brief met onmiddellijke ingang door één van beide partijen ontbonden worden indien:
- de andere partij surséance van betaling heeft aangevraagd of
  - een verzoek tot faillietverklaring van de andere partij is ingediend of
  - de andere partij enige bepaling van deze (Deel)overeenkomst niet heeft nageleefd en dit niet binnen 14 dagen na een daartoe strekkende sommatie heeft hersteld.
- 5.3 SHIODA zal gedurende een periode van maximaal 3 maanden na de beëindiging medewerking verlenen om de gegevens van Opdrachtgever veilig te stellen of over te dragen naar een ander systeem of medium. De kosten voor deze inspanning zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

## **Artikel 6 Geheimhouding en publiciteit**

- 6.1 SHIODA verbindt zich tot geheimhouding van alle in het kader van de (Deel)overeenkomst omtrent het bedrijf van Opdrachtgever ontvangen gegevens
- 6.2 Opdrachtgever zal zonder toestemming van SHIODA geen mededelingen doen aan derden omtrent de werkwijze en geen rapportages of ander materiaal van SHIODA ter beschikking stellen aan derden.
- 6.3 Het is SHIODA toegestaan om in haar communicatie met andere (potentiële) Opdrachtgevers de naam van Opdrachtgever te gebruiken als referentie. In overleg met SHIODA bepaalt Opdrachtgever in zo'n geval welke informatie onder Artikel 6 valt.

## **Artikel 7 Facturatie en betaling**

- 7.1 Alle facturen van SHIODA dienen uiterlijk 14 dagen na verzending voldaan te zijn. Bij overschrijding van die termijn is SHIODA gerechtigd rente van 1% per maand in rekening te brengen.
- 7.2 Alle vermelde prijzen zijn exclusief BTW. Gefactureerde bedragen zijn inclusief het geldende BTW percentage.
- 7.3 De Opdrachtgever kan slechts bezwaar maken tegen de factuur binnen de betalingstermijn.

## **Artikel 8 Overmacht**

- 8.1 Indien SHIODA door tijdelijke of blijvende overmacht wordt verhinderd de opdracht (verder) uit te voeren, zal zij Opdrachtgever onverwijld daarvan in kennis stellen. In overleg met Opdrachtgever zal zij vervolgens naar een oplossing zoeken. Indien geen oplossing wordt overeengekomen, zijn de partijen gerechtigd zonder verplichting tot schadevergoeding de (Deel)overeenkomst als ontbonden te beschouwen, dan wel de (verdere) uitvoering van de (Deel)overeenkomst op te schorten totdat de situatie van overmacht is verdwenen of zich heeft opgelost. In geval de opschorting zes maanden heeft geduurd, is de (Deel)overeenkomst alsnog ontbonden zonder dat daarvoor een nadere handeling of schriftelijke kennisgeving van één der partijen is benodigd.
- 8.2 Onder overmacht wordt mede verstaan: diefstal, brand, wateroverlast, natuurrampen, stakingen, storingen in energievoorzieningen en communicatieverbindingen, verkeersstremmingen, epidemieën en langdurige ziekte van medewerkers, aanmerkelijk verloop van of gebrek aan personeel, alle tekortkomingen in de nakoming van de verplichtingen van door SHIODA ingeschakelde Derde partijen, waaronder in elk geval zijn begrepen verlate aanlevering of ongeschiktheid dan wel slecht -of niet functioneren van producten en/of diensten van Derde partijen, zoals Telecom providers en software- en hardwareproducenten, en alle niet-toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de verplichtingen van door SHIODA ingeschakelde Subcontractors.

## **Artikel 9 Overname personeel**

- 9.1 Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de (Deel)overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan slechts nadat goed zakelijk overleg met SHIODA heeft plaatsgehad, medewerkers van SHIODA die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de (Deel)overeenkomst, in dienst kunnen nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.  
Het niet naleven van deze bepaling verplicht Opdrachtgever tot het betalen van een bedrag van €50.000,- aan SHIODA per overgenomen medewerker.



## Detachering- of Projectwerkzaamheden

### Artikel 10 Toepasselijkheid van de voorwaarden voor projectwerkzaamheden

- 10.1 Naast de algemene bepalingen zijn de artikelen in dit hoofdstuk van toepassing op alle aanbiedingen en op alle (Deel)overeenkomsten waar Opdrachtgever met SHIODA een verplichting is overeengekomen met de aard en intentie om applicaties en/of computersystemen te installeren, te implementeren en/of te wijzigen en waarvoor SHIODA medewerkers ter beschikking stelt om dit op locatie bij Opdrachtgever te verzorgen.

### Artikel 11 Inzet van medewerkers

- 11.1 SHIODA behoudt te allen tijde het recht medewerkers, door haar met de uitvoering van de werkzaamheden belast, door anderen te vervangen, doch kan slechts dan hoger gekwalificeerde medewerkers door lager gekwalificeerde vervangen wanneer de aard van de resterende werkzaamheden zulks duidelijk rechtvaardigt.
- 11.2 Tot een vervanging als voormeld zal SHIODA eerst overgaan nadat zij haar voornemen daartoe tenminste dertig dagen tevoren schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar heeft gemaakt.
- 11.3 Indien Opdrachtgever binnen dertig dagen na de aanvang van de werkzaamheden van de bewuste medewerker op goede gronden van oordeel is dat een medewerker de werkzaamheden waarvoor hij te werk is gesteld niet naar behoren vervult, heeft hij het recht schriftelijk van SHIODA te vorderen dat bedoelde medewerker wordt vervangen door een andere medewerker van dezelfde functiecategorie en zal SHIODA daar uiterlijk 30 dagen na kennisgeving aan voldoen zonder gerechtigd te zijn eventuele daaruit resulterende meerkosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 11.4 Indien Opdrachtgever het aantal door SHIODA bij hem gedetacheerde medewerkers wenst uit te breiden zal SHIODA naar vermogen trachten aan dat verlangen binnen 30 dagen te voldoen.
- 11.5 De werkzaamheden zullen worden uitgevoerd onder leiding en toezicht van Opdrachtgever, die tevens gerechtigd is de nodige aanwijzingen en instructies te geven aan de gedetacheerde medewerkers. SHIODA aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor de door Opdrachtgever aan de medewerkers van SHIODA opgedragen werkzaamheden en/of de doeltreffendheid van (resultaten van) de door de gedetacheerde medewerkers verrichte werkzaamheden.

### Artikel 12 Door Opdrachtgever beschikbaar te stellen faciliteiten

- 12.1 Opdrachtgever is verplicht de met de uitvoering van de werkzaamheden belaste medewerkers een adequate werkruimte, benodigde informatie en technische hulpmiddelen nodig voor de juiste uitvoering van de werkzaamheden ter beschikking te stellen.  
Onder adequate werkruimte wordt verstaan: die welke voldoet aan de wettelijke eisen voor veiligheid en gezondheid (ARBO-eisen)

### Artikel 13 Tarieven

- 13.1 Wegens de volgens de (Deel)overeenkomst verrichte werkzaamheden zal Opdrachtgever aan SHIODA verschuldigd zijn vergoedingen voor ieder door de medewerkers aan die werkzaamheden besteed uur volgens de navolgende bepalingen.
- 13.2 De werkzaamheden zullen worden doorberekend tegen (1) hetzij een vastgestelde totaalprijs, (2) hetzij tegen een dagtarief (= 8 werkuren) of uurtarief, e.e.a. zoals in de (Deel)overeenkomst is vastgelegd. In het geval de (Deel)overeenkomst gebaseerd is op het dagtarief, zal bij werkzaamheden op een gedeelte van de dag steeds minimaal een halve dag in rekening worden gebracht. De tarieven zijn exclusief reis- en verblijfskosten vergoeding.
- 13.3 Tarieven gelden voor werkzaamheden gedurende kantooruren (uren tussen 9:00 en 17.30) op werkdagen (kalenderdagen, behoudens weekeinden en algemeen erkende feestdagen, waarop werkzaamheden zullen worden verricht). Indien op verzoek van Opdrachtgever buiten kantooruren werkzaamheden worden verricht zal een toeslag op het tarief in rekening worden gebracht.
- 13.4 Daar, waar in de (Deel)overeenkomst sprake is van variabele kosten, zullen die op basis van nacalculatie achteraf in rekening worden gebracht.
- 13.5 Indien de uitvoering van de (Deel)overeenkomst het noodzakelijk maakt dat medewerker reist, anders dan de afstand tussen de woonplaats van de medewerker en de overeengekomen plaats van te werk stelling, zal een vaste reiskostenvergoeding in rekening gebracht worden. Indien de hier bedoelde reistijd meer dan twee uur bedraagt, zullen de uren die uitgaan boven de twee uur reistijd aan Opdrachtgever worden doorberekend en in mindering komen op het aantal effectieve werkuren per dag.
- 13.6 Tarieven kunnen door SHIODA jaarlijks per 1 januari worden gewijzigd. SHIODA stelt Opdrachtgever van de nieuwe tarievenlijst op de hoogte door deze uiterlijk één maand van tevoren toe te zenden.
- 13.7 Op de laatste werkdag van iedere maand zullen de medewerkers aan Opdrachtgever aan de hand van tijdstaten opgave doen van de door hen in die maand aan de opdracht bestede uren en op verzoek van Opdrachtgever gemaakte kosten.
- 13.8 Die tijdstaten zullen terstond na ontvangst door Opdrachtgever schriftelijk worden goedgekeurd of met opgaaf van redenen afgekeurd en aan de betrokken medewerkers worden teruggegeven.
- 13.9 Onverminderd het recht van SHIODA om op andere wijze bewijs te leveren van de door de betrokken medewerkers bestede uren en gemaakte kosten zal SHIODA op basis van die tijdstaten haar facturen opmaken en aan Opdrachtgever toezenden.



## Beheerdiensten

### Artikel 14 Toepasselijkheid van de voorwaarden voor beheerdiensten

- 14.1 Naast de algemene bepalingen zijn de artikelen in dit hoofdstuk van toepassing op alle aanbiedingen en op alle (Deel)overeenkomsten waar Opdrachtgever met SHIODA een verplichting is overeengekomen met de aard en intentie om de beschikbaarheid van applicaties en computersystemen te optimaliseren.
- 14.2 De dienstverlening is beperkt tot de systemen en applicaties die vermeld zijn in de (Deel)overeenkomst

### Artikel 15 Verplichtingen van SHIODA

- 15.1 Gedurende de in de (Deel)overeenkomst gespecificeerde meldingsperiode (Service Window), kan Opdrachtgever een beroep doen op SHIODA voor ondersteuning betreffende het functioneren van de computers en programmatuur.
- 15.2 SHIODA zal binnen de, in de (Deel)overeenkomst gespecificeerde responsetijd een aanvang maken met de dienstverlening.  
De responsetijd van derden gaat in op het moment dat de SHIODA de melding aan de betreffende partij heeft doorgegeven.  
Indien SHIODA het noodzakelijk acht, om de servicewerkzaamheden voort te zetten buiten de voornoemde meldingsperiode zullen hiervoor aan Opdrachtgever geen extra kosten in rekening worden gebracht.  
Indien Opdrachtgever voortzetting van servicewerkzaamheden buiten de meldingsperiode verzoekt, zal SHIODA, indien mogelijk, hieraan voldoen. De kosten van alle servicewerkzaamheden, die op verzoek van Opdrachtgever buiten de meldingsperiode ter hand worden genomen respectievelijk worden voortgezet, zullen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht volgens de alsdan door SHIODA gehanteerde tarieven.
- 15.3 Indien het oplossen van een aangemeld incident, naar het oordeel van SHIODA, diensten noodzaakt die niet in deze (Deel)overeenkomst zijn genoemd, zullen deze pas worden ingezet na overleg en goedkeuring van Opdrachtgever, tenzij anders vermeld in de betreffende (Deel)overeenkomst.
- 15.4 SHIODA zal incidenten met een herhalend karakter detecteren. Aan Opdrachtgever zullen oplossingen worden voorgesteld om deze problemen structureel op te lossen. Deze voorstellen kunnen slechts betrekking hebben op de Configuratie-items, de omgevingscondities of het gebruik van het systeem. SHIODA zal de eerder bedoelde incidenten pas weer in behandeling nemen nadat Opdrachtgever de verbetervoorstellen heeft geaccordeerd en binnen redelijke termijn zal laten realiseren of als Opdrachtgever op andere wijze het optreden van de bedoelde incidenten voorkomt.
- 15.5 SHIODA zal veranderingen in de systemen (of de omgevingscondities daarvan) die de beschikbaarheid van de applicaties dreigen te verminderen zoveel mogelijk detecteren en pro-actief wijzigingen voorstellen om de beschikbaarheid te garanderen.  
Indien Opdrachtgever deze wijzigingsvoorstellen afwijst en andere structurele oplossingen voor het probleem niet doorvoert of laat door voeren, zal SHIODA de kosten die zij moet maken om de beschikbaarheid te herstellen in rekening mogen brengen.
- 15.6 SHIODA is, indien op enig moment noodzakelijk, gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmatuur omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur of computerconfiguraties aan te brengen.

### Artikel 16 Verplichtingen van Opdrachtgever

- 16.1 Opdrachtgever ziet erop toe dat incidenten correct en volledig aan SHIODA kenbaar worden gemaakt en bewaakt dat uitsluitend de daartoe bevoegde medewerkers van Opdrachtgever de incidentmeldingen verzorgen.  
SHIODA behoudt zich het recht voor om, indien zij dat noodzakelijk acht, aan de betrokken Opdrachtgevermedewerkers een autorisatiecode te verstrekken.
- 16.2 Opdrachtgever zal voorzieningen treffen om oneigenlijk gebruik van het systeem te voorkomen.  
Aangemelde incidenten die voortvloeien uit ondeskundige behandeling of ondeskundig gebruik van het systeem, worden door SHIODA behandeld als een regulier incident in zin van de betreffende (Deel)overeenkomst. Kosten die uit de behandeling van deze incidenten voortvloeien worden separaat in rekening gebracht. SHIODA is verplicht om in geval van ondeskundig gebruik door de opdrachtgever, dit schriftelijk aan opdrachtgever te melden en aan te tonen.
- 16.3 Opdrachtgever machtigt SHIODA om uit haar naam te handelen inzake onderhoudscontracten die Opdrachtgever heeft afgesloten met Derde partijen. Het betreft hier contracten die redelijkerwijs op enige wijze van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van de dienstverlening van SHIODA. Alle communicatie met deze partijen verloopt via SHIODA.  
Opdrachtgever verleent SHIODA volledige inzage in de betreffende serviceovereenkomsten of draagt zorg dat SHIODA weet welke dienstverlening tegen welke condities kan worden afgenomen van Derde partijen. SHIODA ziet erop toe dat er geen onnodig beroep wordt gedaan op Derde partijen.  
Indien de contracten die Opdrachtgever met Derde partijen heeft gesloten, bepalingen bevatten die tot gevolg hebben dat SHIODA niet aan haar verplichtingen gesteld in dit contract kan voldoen, zal Opdrachtgever SHIODA niet in gebreke -of aansprakelijk stellen.
- 16.4 Om tijdig te kunnen beschikken over alle nieuwe, toekomstige programma-attributen, zoals bijvoorbeeld: gebruiksrecht (licentie) voor een nieuwe versie, documentatie, binaries en informatiebladen, dient Opdrachtgever (evt. mogelijk door bemiddeling van SHIODA), een onderhoudscontract af te sluiten met de leverancier van de softwareproducten waarop deze (Deel)overeenkomst betrekking heeft. Opdrachtgever machtigt SHIODA om uit haar naam een beroep te doen op deze onderhoudscontracten en de daarin voorkomende garantiebepalingen.
- 16.5 Opdrachtgever verleent aan SHIODA de volmacht om verbeteringen aan het systeem aan te brengen tot een door partijen nader overeen te komen bedrag, bij gebreke waarvan geldt een maximum bedrag van €10.000,- exclusief BTW per probleem. Hieronder vallen ook reparaties en noodzakelijke vervangingen van systeemcomponenten. SHIODA zal deze uitgaven op haar factuur aan Opdrachtgever specificeren.



- 16.6 SHIODA, hieronder begrepen haar personeel en door haar aangewezen derden belast met de servicewerkzaamheden, heeft met inachtneming van de algemene toegangsregels van Opdrachtgever vrije en onbeperkte toegang tot de producten, teneinde de servicewerkzaamheden naar behoren te kunnen verrichten. Opdrachtgever is verplicht de met de uitvoering van de servicewerkzaamheden belaste medewerkers een adequate en voldoende uitgeruste werkruimte, als beschreven in artikel 13.1, alsmede de informatie en technische hulpmiddelen die nodig zijn voor de juiste uitvoering van de werkzaamheden, ter beschikking te stellen.
- 16.7 Opdrachtgever garandeert de aanwezigheid van één van haar medewerkers, indien noodzakelijk die op aanwijzing van SHIODA eenvoudige handelingen kan uitvoeren (invoeren van enkele commando's, verwisselen van magnetische- en/of optische media, aanbrengen van een kabel, etc.)
- 16.8 Opdrachtgever zal er voor zorgdragen, dat de vereiste tele- en datacommunicatiefaciliteiten beschikbaar zullen zijn om het beheer op afstand te laten uitvoeren door SHIODA en door SHIODA erkende Derde partijen. De kosten voor het gebruik door SHIODA en door SHIODA erkende Derde partijen van genoemde faciliteiten ter zake van de service, komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 16.9 Het is Opdrachtgever, of derden in opdracht van Opdrachtgever niet toegestaan wijzigingen in de systeemconfiguratie, applicaties, omgevingscondities et cetera aan te brengen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van SHIODA.
- 16.10 Opdrachtgever kan in verband met artikel 17.9 een RFC (wijzigingsverzoek) indienen bij SHIODA, dan wel SHIODA kan, indien zij meent dat een wijziging noodzakelijk is of op afzienbare tijd zal worden, uit eigener beweging een RFC indienen bij Opdrachtgever, SHIODA zal op grond van de RFC beslissen of zij daarmee instemt en alsdan een specificatie toesturen aan Opdrachtgever. Indien SHIODA zelf een RFC doet zal de wijziging daarin al gespecificeerd zijn. Tenzij Opdrachtgever binnen 30 dagen na dagtekening van de specificatie aan SHIODA schriftelijk meedeelt, dat de specificatie niet overeenstemt met de door Opdrachtgever gegeven RFC of dat zij geen wijziging wenst zoals voorgesteld door SHIODA, wordt voornoemde specificatie geacht volledig en juist te zijn en kan tot uitvoering worden overgegaan. Indien de specificatie niet juist is dan wel Opdrachtgever geen wijziging wenst zullen partijen overleg plegen over de ontstane situatie en trachten tot een minnelijke oplossing te komen.

## Artikel 17 Uitsluitingen

- 17.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit van buiten komende oorzaken, zoals fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorzieningen, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de (Deel)overeenkomst vallen behoren niet tot de verplichtingen van SHIODA op grond van de (Deel)overeenkomst, en zullen cliënt apart in rekening worden gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de (Deel)overeenkomst.
- 17.2 In de onderhoudsprijs zijn niet inbegrepen:
- aanschaf en vervanging van verbruiksartikelen zoals onder andere, magnetische opslagmedia, en toner;
  - werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijke of algehele revisie der apparatuur;
  - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan, indien niet geïnitieerd door SHIODA;
  - het opnieuw installeren van de programmatuur als gevolg van wijzigingen in de samenstelling van de apparatuur.

## Artikel 18 Prijswijzigingen en opslagen

- 18.1 Prijzen zullen jaarlijks per 1 januari worden aangepast op grond van de algemene verandering van het prijspeil en/of algemene toename van inflatie/deflatie, doch een prijswijziging zal nooit meer bedragen dan 15 procent.
- 18.2 Inspanningen die SHIODA uitvoert voor activiteiten die niet onder de (Deel)overeenkomst vallen, worden, na instemming van de Opdrachtgever, op nacalculatie in rekening gebracht volgens de tarieven die elders in de betreffende (Deel)overeenkomst zijn vermeld, dan wel alsdan nader zijn overeengekomen.
- 18.3 Indien Opdrachtgever van mening is dat inzet van SHIODA een spoedeisend karakter heeft maar geen calamiteit is, zal SHIODA in de volgende situaties reis- en verblijfkosten in rekening mogen brengen:  
Indien de reistijd voor een enkele reis meer dan 1,5 uur bedraagt, is de betreffende medewerker bevoegd één overnachting te boeken. De kosten hiervan zullen bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.  
Indien de reistijd voor een enkele reis boven de 2 uren uitkomt, dan wordt elk uur boven de twee uur reistijd tegen 50% van het tarief aan Opdrachtgever doorbelast.
- 18.4 Indien Opdrachtgever van mening is dat inzet van SHIODA een spoedeisend karakter heeft maar geen calamiteit is, zal SHIODA de volgende toeslag op het uurtarief berekenen:
- |   |        |
|---|--------|
| maandag t/m vrijdag van 18:00 tot 22:00 uur           | : 25%  |
| maandag t/m vrijdag van 22:00 tot 08:00 uur           | : 50%  |
| zaterdag, zondag en feestdagen van 0:00 tot 24:00 uur | : 100% |

## Artikel 19 Wijzigingen, verlenging en beëindiging

- 19.1 Wijzigingen in de aard en omvang van de (Deel)overeenkomst kunnen op elk moment tijdens de looptijd ingaan na wederzijdse instemming en schriftelijke vastlegging van de wijziging.
- 19.2 Opzegging van de (Deel)overeenkomst vindt plaats tenminste zes maanden voor het verstrijken van de contractperiode per aangetekend schrijven. Als geen opzegging plaatsvindt loopt de (Deel)overeenkomst door voor steeds de periode van één jaar.
- 19.3 Halfjaarlijkse evaluatie  
Indien uit de periodieke rapportages blijkt dat het werkelijke beroep op de dienstverlening van SHIODA over een half jaar meer dan 20 procent afwijkt van de geplande inspanning in die periode zal SHIODA voorstellen de prijzen aan de werkelijke te leveren inspanning aan te passen.  
Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met deze aanpassing zal SHIODA het contract maximaal 3 maanden voortzetten onder de dan geldende condities waarna het contract als normaal beëindigd wordt beschouwd.



- 19.4 Tussentijdse beëindiging  
Beide partijen kunnen de (Deel)overeenkomst tussentijds eenzijdig en zonder opgaaf van reden beëindigen door middel van opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.  
De opzeggende partij verplicht zich tot het betalen van een boete van 50 procent over de geïndexeerde resterende contractwaarde met een minimum bedrag ter grootte van de vaste termijnen gerekend over een periode van drie maanden. Tussentijdse beëindiging van het contract op andere wijze dan het hier bepaalde is niet mogelijk.  
Opdrachtgever kan eigenaar worden van de door hem gebruikte Hardware nadat de boekwaarde is voldaan of eventuele andere verplichtingen zijn overgezet op naam van de Opdrachtgever (bijv. lease of verzekering).

## Artikel 20 Facturatie en betaling

- 20.1 De vaste kosten die uit deze (Deel)overeenkomst voortvloeien worden eens per kwartaal aan het begin van dat kwartaal gefactureerd. Indien betaling van deze factuur niet heeft plaatsgevonden volgens de algemene bepalingen van SHIODA vervalt het recht op dienstverlening totdat betaling heeft plaatsgevonden.  
Variabele kosten die uit deze (Deel)overeenkomst voortvloeien, worden aan het eind van elke kalendermaand gefactureerd.  
De kosten van Derde partijen worden aan Opdrachtgever gefactureerd conform het bepaalde in de contracten met die partijen voor zover is overeengekomen dat facturatie van deze Derde partijen verloopt via SHIODA.
- 20.2 Betaling aan Derde partijen die in het verband met deze uitvoering van deze (Deel)overeenkomst door SHIODA worden gefactureerd aan Opdrachtgever vinden plaats nadat betaling van de betreffende factuur door Opdrachtgever aan SHIODA heeft plaatsgevonden (positieve cash flow methode). Rentes, boetes, opslagen en andere kosten die voor SHIODA uit deze bepaling voortkomen zullen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

## Levering van Producten (Hardware of Software)

### Artikel 21 Toepasselijkheid voorwaarden voor de levering van Hardware of Software

- 21.1 Naast de algemene bepalingen zijn de artikelen in dit hoofdstuk van toepassing op alle aanbiedingen en op alle (Deel)overeenkomsten waar Opdrachtgever met SHIODA is overeengekomen waarbij SHIODA verantwoordelijk is voor de levering van Producten (Hardware of Software) en eventueel de installatie en/of implementatie daarvan

### Artikel 22 Voorwaarden van derden

- 22.1 Indien en voor zover SHIODA hardware of software van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die hardware of software de algemene of licentievoorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij SHIODA en SHIODA zal deze aan Opdrachtgever op zijn verzoek toezenden.  
Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en SHIODA om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard dan wel enig onderwerp niet in de algemene of licentievoorwaarden van die derden is opgenomen, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden.

### Artikel 23 Aflevering

- 23.1 De door SHIODA aan Opdrachtgever verkochte hardware of software zal aan Opdrachtgever worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van SHIODA. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal SHIODA de aan Opdrachtgever verkochte hardware of software afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats in Nederland
- 23.2 SHIODA zal Opdrachtgever tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de hardware of software af te leveren.
- 23.3 Levering van de hardware of software geschiedt op de overeengekomen plaats van levering in Nederland tegen de overeengekomen tarieven.
- 23.4 SHIODA zal de hardware of software verpakken voor levering volgens redelijke maatstaven. Dit houdt tenminste in dat verpakkingen zodanig zijn dat schade of waardevermindering redelijkerwijs wordt voorkomen en geen afbreuk wordt gedaan aan de garanties van derden. Ingeval Opdrachtgever een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn.
- 23.5 Opdrachtgever zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van door SHIODA geleverde producten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Opdrachtgever vrijwaart SHIODA voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

### Artikel 24 Installatie

- 24.1 Indien schriftelijk overeengekomen, zal SHIODA de hardware of software (laten) implementeren en/of (laten) installeren.
- 24.2 In alle gevallen zal Opdrachtgever vóór aflevering van de hardware of software een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen.  
SHIODA zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan Opdrachtgever een offerte uitbrengen.
- 24.3 Opdrachtgever zal SHIODA voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van SHIODA.

### Artikel 25 Retourzendingen

- 25.1 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijnerzijds is SHIODA niet verplicht retourzendingen van Opdrachtgever te accepteren.



25.2 In ontvangstname van retourzendingen impliceert in geen geval erkenning door SHIODA van de door Opdrachtgever opgegeven grond voor retourzending. Het risico van retour gezonden zaken blijft berusten bij Opdrachtgever totdat reeds betaalde bedragen door SHIODA aan Opdrachtgever zijn gecrediteerd.

### Artikel 26 Acceptatie

26.1 Opdrachtgever accepteert geleverde en/of geïnstalleerde hardware of software na het succesvol doorlopen van een vooraf overeengekomen acceptatieprotocol.  
Indien er geen acceptatieprotocol is overeengekomen geldt dat Opdrachtgever de hardware of software accepteert op de datum van aflevering of de datum van installatie.

### Artikel 27 Garantie

27.1 De garantie is beperkt tot de bepalingen van de Derde partij die de hardware produceert of software vervaardigt.  
27.2 Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie.

## Begrippenlijst

Begrippen	Toelichting
(Deel)overeenkomst	Separate (Deel)overeenkomst tussen Opdrachtgever en SHIODA, eventueel vallend onder een Raamcontract
Applicatie	Verzameling Software Configuratie Items
Audit	Vooraf gespecificeerd onderzoek naar een aspect van de bedrijfsvoering
Change Requests (RFC)	Een verzoek om verandering in een configuratie item binnen een infrastructuur of in een procedure of items die met de infrastructuur geassocieerd worden.
Configuratie	Het geheel aan Configuratie-items.
Configuratie-item of Product	Hardware -of Softwareonderdeel en als zodanig benoemd in één van de (Deel)overeenkomsten.
Derde partij	Een rechtspersoon anders dan Opdrachtgever of SHIODA. Het betreft hier met name partijen die <b>standaard</b> producten of diensten in de markt aanbieden. Deze partijen spelen een autonome rol in het economische verkeer voor wat betreft: productspecificaties, kwaliteit, garantie en aansprakelijkheid.
Downtime	De totale tijd dat een systeem buiten gebruik is.
Gebruikers fouten	Fouten die optreden omdat gebruikers niet op de voorgeschreven manier met hard- en/of software omgaan.
Hardware	apparatuur voor informatieverwerking
Hosting	Dienst waarbij een Applicatie gebruik kan maken van een Systeem met een netwerkaansluiting.
Impactanalyse	Methodische aanpak om de consequenties van een gebeurtenis (gecontroleerd (b.v. wijziging of release wissel) of ongecontroleerd (verstoring / incident)) te kunnen bepalen in termen van werk, kosten en gevolgen.
Incidenten	Elke gebeurtenis (dat geen onderdeel is van de standaard operationele werkzaamheden of diensten) die een onderbreking veroorzaakt of kan veroorzaken of een vermindering in de kwaliteit van die dienst.
Key-users	Centrale – door de organisatie van Opdrachtgever benoemde – medewerkers, die enerzijds een coachingsfunctie hebben binnen het bedrijf aangaande de toepassing en anderzijds voor een bepaald functiegebied richting de beheerpartij optreden als functioneel vertegenwoordiger; b.v. voor financiën.
Oneigenlijk gebruik	zie Gebruikers fouten
Opdrachtgever	rechtspersoon, bevoegd om Raamcontracten en (Deel)overeenkomsten aan te gaan
Probleem	Onbekende oorzaak voor één of meerdere incidenten.
Procedure fouten	Fouten die optreden omdat het afgesproken proces niet op de juiste manier doorlopen wordt.
Mantelcontract	Overkoepelend contract waaronder de (Deel)overeenkomsten vallen
Servicewerkzaamheden	Alle werkzaamheden die direct of indirect voortvloeien uit een (Deel)overeenkomsten van het soort: beheer.
Software	programmatuur voor informatieverwerking
Subcontractor	Persoon of rechtspersoon die voor SHIODA werkzaamheden verricht of diensten verleent (hieronder niet begrepen eigen personeel in dienst van SHIODA)
Systeem	Verzameling Hardware Configuratie Items inclusief het besturingssysteem
SHIODA	rechtspersoon : Shioda Consultancy