

Algemene voorwaarden MEOS Systeembeheer

Versie 1.9

1 Definities

- 1.1 *Opdrachtgever*: de organisatie aan wie MEOS een Offerte uitbrengt en/of met wie MEOS een Overeenkomst sluit.
- 1.2 *MEOS*: MEOS Haarlem BV, gevestigd te Haarlem aan de Koppersweg 75 en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 34305086.
- 1.3 *Diensten*: de door MEOS ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten en in de Overeenkomst beschreven diensten en/of werkzaamheden.
- 1.4 *Kantoortijden*: de in de Overeenkomst opgenomen normale werktijden van MEOS; indien deze niet in de Overeenkomst zijn opgenomen gelden de volgende tijden: maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur Nederlandse tijd, met uitzondering van algemeen erkende Nederlandse feestdagen.
- 1.5 *Offerte*: het schriftelijke voorstel van MEOS aan Opdrachtgever met daarin een beschrijving van de door MEOS ten behoeve van Opdrachtgever te verzorgen Diensten en de daarvoor te betalen vergoeding.
- 1.6 *Overeenkomst*: de schriftelijke overeenkomst tussen MEOS en Opdrachtgever op grond waarvan MEOS Diensten verricht voor Opdrachtgever en waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
- 1.7 *Vertrouwelijke Informatie*: alle door de andere partij verstrekte informatie met betrekking tot haar organisatie, zaken, personeel, (potentiële) klanten, leveranciers, interne processen, strategieën, ontwerpen, producten, productiemethoden, systemen en/of overige informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt.
- 1.8 *Configuratie Item (CI)*: elke component die gemanaged moet worden om een IT-service te kunnen leveren. Informatie over elke CI is geregistreerd in een configuratierecord binnen het configuratiemanagementsysteem en wordt onderhouden gedurende zijn levenscyclus door configuratiemanagement. CI's zijn bijvoorbeeld IT-services, hardware, software, gebouwen, mensen, en formele documentatie zoals procesdocumentatie en SLA's.
- 1.9 *Incident of Support*: ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van een IT service. Storing van een CI die nog geen impact op de service heeft is ook een incident. Bijvoorbeeld een storing van één disk van een mirror set.
- 1.10 *Change of Wijziging*: de toevoeging, verandering of verwijdering van alles dat een effect kan hebben op IT-services. Een Change is altijd een geplande actie.
- 1.11 *Thuiswerker of Thuiswerkplek*: een medewerker die op zijn vaste thuisadres, vastgelegd in Bijlage 2, met een eigen apparaat (bijvoorbeeld een PC), gebruik maakt van de IT services van Opdrachtgever
- 1.12 *Telewerker of Telewerkplek*: een medewerker die op een andere locatie dan een van de vastgelegde vestigingen of Thuiswerkplekken, gebruik maakt van de IT services van Opdrachtgever, met een laptop (of een ander apparaat) ter beschikking gesteld door Opdrachtgever.
- 1.13 *Upgrade*: een upgrade is een softwarepakket dat een geïnstalleerde versie van een product vervangt door een nieuwere versie van dit product. Meestal te herkennen aan het feit dat het versienummer een heel nummer verhoogd wordt, bijvoorbeeld van 1.3 naar 2. *Update*: een update wordt meestal uitgebracht om ontoelaatbare tekortkomingen, zoals bugs of beveiligingsrisico's te herstellen of om een klein deel van het programma te wijzigen. Meestal te herkennen aan het feit dat het tweede getal in het versienummer verhoogd wordt, bijvoorbeeld van 1.3 naar 1.4
- 1.14 *Supportteam*: MEOS medewerkers op een van de kantoren van MEOS, die telefonisch of op basis van Remote Support Opdrachtgever ondersteunen.
- 1.15 *Support op Locatie*: werkzaamheden die door een MEOS medewerker worden uitgevoerd op een locatie van Opdrachtgever.
- 1.16 *Remote Support*: een medewerker van MEOS logt op afstand in op een van de systemen van Opdrachtgever.
- 1.17 *Time to Plan*: onder Time to Plan wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat de Wijziging bij MEOS is gemeld conform de juiste procedure en het tijdstip waarop een medewerker van MEOS contact opneemt met Opdrachtgever om de planning voor de uitvoer van de Wijziging door te geven.

Referentie	Versienummer	Versiedatum	Paraaf MEOS	Paraaf Opdrachtgever	Pagina
Algemene voorwaarden	Versie 3.3	09-07-2014			Page 1 of 6

- 1.18 *Time to Act*: onder Time to Act wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat het Incident bij MEOS is gemeld conform de juiste procedure en het tijdstip waarop een medewerker van MEOS begint met de oplossing van het probleem.
- 1.19 *Urenbundel*: de MEOS urenbundel bestaat uit een tegoed aan te verrichten werkzaamheden, uitgedrukt in aantallen uren. De werkzaamheden worden in rekening gebracht in eenheden van een kwartier.

2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Offerte en de totstandkoming, de inhoud en de nakoming van de Overeenkomst.
- 2.2 In geval van strijd tussen de Offerte en/of de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden, prevaleert steeds de Offerte en/of de Overeenkomst. In geval van strijd tussen de Offerte en de Overeenkomst, prevaleert steeds de Overeenkomst.
- 2.3 Inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing op de Offerte en/of de Overeenkomst.

3 Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1 De Overeenkomst komt tot stand door:
 - a. de ondertekening van de Offerte door Opdrachtgever gedurende de geldigheidstermijn van de Offerte;
 - b. de ondertekening door MEOS en Opdrachtgever van een document waarin in ieder geval de door MEOS ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten Diensten en de daarvoor door Opdrachtgever aan MEOS verschuldigde vergoeding zijn opgenomen.

4 Aard en uitvoering van de Diensten

- 4.1 MEOS voert de overeengekomen Diensten naar beste inzicht en vermogen uit. MEOS voert de Diensten uit op basis van een inspanningsverbintenis tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 4.2 De leiding en supervisie over de te verlenen Diensten berust bij MEOS en MEOS behoudt zich het recht voor de Diensten te verlenen op de door haar meest geschikt geachte wijze.
- 4.3 MEOS zal te allen tijde gerechtigd zijn de medewerkers die zij inzet bij het uitvoeren van de Diensten te vervangen door andere medewerkers met gelijkwaardige kwalificaties op het gebied van onderwijs competenties en ervaring.
- 4.4 MEOS behoudt zich het recht voor de uitvoering van de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten gedurende de tijd dat Opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichtingen uit de Overeenkomst voldoet.

5 Financiële bepalingen

- 5.1 MEOS behoudt zich het recht voor de tarieven voor de Diensten één (1) maal per jaar met ingang van 1 januari te verhogen. Indien de prijsverhoging niet is gebaseerd op de door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde Consumentenprijsindex (CPI) of Dienstenprijsindex (DPI), heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst binnen drie (3) weken nadat de prijsverhoging is doorgevoerd schriftelijk te beëindigen.
- 5.2 De standaard betalingstermijn is dertig (30) dagen na factuurdatum. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de inning van vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en redelijke buitengerechtelijke kosten die worden gemaakt ten behoeve van de inning van de vordering.
- 5.3 Voor zover dat in de Overeenkomst is overeengekomen, vindt betaling van de onder de Overeenkomst verschuldigde vergoeding plaats door middel van een automatisch incasso.

Referentie	Versienummer	Versiedatum	Paraaf MEOS	Paraaf Opdrachtgever	Pagina
Algemene voorwaarden	Versie 3.3	09-07-2014			Page 2 of 6

- 5.4 Bedragen die door Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst zijn verschuldigd aan MEOS mogen onder geen enkele voorwaarde worden opgeschort of worden gecompenseerd door Opdrachtgever met bedragen die MEOS verschuldigd is aan Opdrachtgever.
- 5.5 Alle in de Offerte, Overeenkomst en deze algemene voorwaarden genoemde bedragen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 5.6 Voor werkzaamheden die uit de MEOS urenbundel worden vergoed, geldt dat ofwel op basis van de werkelijk aantal bestede eenheden van een kwartier wordt afgeboekt van het tegoed ofwel op basis van een vooraf aangegeven aantal eenheden van een kwartier. Indien niet expliciet is aangegeven welke methodiek wordt gehanteerd, geldt dat afboeking van het tegoed plaatsvindt op basis van het werkelijk aantal bestede eenheden van een kwartier;
- 5.7 Wanneer de MEOS urenbundel bijna op is, brengt MEOS aan Opdrachtgever een nieuwe bundel van gelijke grootte in rekening. Wanneer deze is voldaan, worden de nieuw aangeschafte uren bij het bestaande tegoed opgeteld;
- 5.8 Zonder een tegoed op de MEOS urenbundel, kan Opdrachtgever geen aanspraak maken op werkzaamheden die uit de MEOS urenbundel vergoed dienen te worden. Het MEOS urenbundel tegoed is geldig gedurende de looptijd van de Overeenkomst tussen MEOS en Opdrachtgever. Een eventueel restant tegoed komt te vervallen bij het einde van de overeenkomst.

6 Meerwerk

- 6.1 MEOS is niet verplicht te voldoen aan een verzoek van Opdrachtgever om werkzaamheden te verrichten, die buiten de inhoud of scope van de overeengekomen Diensten vallen.
- 6.2 Wanneer MEOS op verzoek of met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever werkzaamheden verricht zoals bedoeld in artikel 6.1, worden deze werkzaamheden in rekening gebracht tegen de dan gebruikelijke tarieven van MEOS.

7 Levering, overgang van risico en eigendomsvoorbehoud

- 7.1 Alle door MEOS genoemde of in de Overeenkomst opgenomen levertermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst bekend zijn aan MEOS. MEOS zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen overeengekomen levertermijnen in acht te nemen. Overeengekomen levertermijnen vormen echter geen fatale termijn. Bij overschrijding van een levertermijn zal MEOS Opdrachtgever hier onverwijld schriftelijk over informeren en partijen zullen op dat moment een nieuwe levertermijn overeenkomen.
- 7.2 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van onder de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde zaken gaat over op Opdrachtgever op het moment dat Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen derde de feitelijke beschikkingsmacht over deze zaken krijgt.
- 7.3 Alle aan Opdrachtgever onder de Overeenkomst geleverde zaken of overgedragen rechten blijven eigendom van MEOS totdat Opdrachtgever aan zijn volledige verplichtingen uit de Overeenkomst heeft voldaan.

8 Verplichtingen MEOS

- 8.1 MEOS draagt er zorg voor dat zij op grondige wijze kennisneemt van de eisen die Opdrachtgever heeft ten aanzien van de door MEOS te verlenen Diensten.
- 8.2 MEOS zal de Diensten verlenen met inachtneming van de met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures.
- 8.3 MEOS draagt er zorg voor dat zijn medewerkers die op locatie van Opdrachtgever Diensten verlenen zich houden aan de binnen de organisatie van Opdrachtgever geldende en schriftelijk door Opdrachtgever kenbaar gemaakte huis- en beveiligingsregels.

9 Verplichtingen van Opdrachtgever

- 9.1 Opdrachtgever draagt zorg voor de in de Overeenkomst opgenomen randvoorwaarden die nodig zijn voor de uitvoering van de Diensten door MEOS.

Referentie	Versienummer	Versiedatum	Paraaf MEOS	Paraaf Opdrachtgever	Pagina
Algemene voorwaarden	Versie 3.3	09-07-2014			Page 3 of 6

- 9.2 Opdrachtgever verstrekt tijdig en kosteloos aan MEOS alle informatie die redelijkerwijs nodig is voor het verlenen van de Diensten. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de aan MEOS verstrekte informatie en draagt het risico voor onjuistheden, onvolledigheden en inconsistentie in deze informatie.
- 9.3 Voor zover de Diensten op locatie van Opdrachtgever worden uitgevoerd, stelt Opdrachtgever tijdig en kosteloos aan MEOS de nodige kantoorruimte en (computer)faciliteiten ter beschikking die redelijkerwijs nodig zijn voor het verlenen van de Diensten.
- 9.4 MEOS behoudt zich het recht voor de uitvoering van de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten gedurende de tijd dat Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen uit dit artikel voldoet.

10 Garanties

- 10.1 MEOS garandeert dat:
- de Diensten worden uitgevoerd met inachtneming van de projectorganisatie, methoden, technieken, procedures en andere afspraken die overeengekomen zijn in de Overeenkomst;
 - de Diensten op een professionele manier worden uitgevoerd;
 - de medewerkers die de Diensten uitvoeren beschikken over de daarvoor redelijkerwijs benodigde en/of in de Overeenkomst overeengekomen kwalificaties op het gebied van onderwijs, competenties en ervaring.

11 Beëindiging van en gevolgen einde van de Overeenkomst

- 11.1 De Overeenkomst kan tussentijds geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang schriftelijk worden ontbonden, zonder dat de ontbindende partij tot enige schadevergoeding gehouden is en onverminderd alle overige aan de ontbindende partij toekomende rechten, in geval van:
- een toerekenbare tekortkoming van de andere partij in de nakoming van de Overeenkomst; indien nakoming door de andere partij niet blijvend onmogelijk is, bestaat de bevoegdheid tot ontbinding op deze grond slechts indien de tekortkoming voortduurt nadat de in de ingebrekestelling van de ontbindende partij opgenomen redelijke termijn voor nakoming is verstreken;
 - (voorlopige) surseance van betaling van de andere partij;
 - faillissement of aanvraag daarvan van de andere partij;
 - liquidatie, ontbinding of beëindiging van het bedrijf van de andere partij om een andere reden dan reconstructie of fusie;
 - overmacht van de andere partij die al meer dan drie (3) maanden heeft geduurd.
- 11.2 Bij beëindiging van de Overeenkomst:
- zal Opdrachtgever onverwijld aan MEOS alle nog tot aan de einddatum van de Overeenkomst verschuldigde bedragen betalen;
 - zullen MEOS en Opdrachtgever alle kopieën van de door de andere partij geleverde Vertrouwelijke Informatie retourneren of vernietigen.
- 11.3 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na het einde van de Overeenkomst voort te duren, blijven na het einde daarvan van kracht.

12 Bescherming van Vertrouwelijke Informatie

- 12.1 Elke partij zal de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij met redelijke zorg beschermen tegen ongeautoriseerde verspreiding.
- 12.2 Geen van beide partijen zal (schriftelijk of mondeling, direct of indirect, door actie of verzuim) aan derden de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij onthullen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, tenzij wettelijk verplicht tot een dergelijke onthulling.
- 12.3 Geen van beide partijen zal de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij gebruiken voor andere doeleinden dan het uitvoeren van de Overeenkomst.
- 12.4 MEOS zal de naam van Opdrachtgever niet zonder schriftelijke toestemming gebruiken voor publiciteits- of referentiedoeleinden.

Referentie	Versienummer	Versiedatum	Paraaf MEOS	Paraaf Opdrachtgever	Pagina
Algemene voorwaarden	Versie 3.3	09-07-2014			Page 4 of 6

13 Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 13.1 De totale aansprakelijkheid van MEOS per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen en voortvloeiende uit of in verband met (de uitvoering van) de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van de door Opdrachtgever geleden directe schade en tot de laagste van de volgende twee (2) bedragen: de door Opdrachtgever gedurende de twaalf (12) maanden voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis onder de Overeenkomst betaalde Vergoeding of € 100.000,00 (honderdduizend euro's).
- 13.2 De aansprakelijkheid van MEOS voor schade door dood of lichamelijk letsel of andere materiële schade is beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,00 (één miljoen euro's) per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen.
- 13.3 De aansprakelijkheid van MEOS voor indirecte schade, inclusief maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, verloren besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever en verlies van of beschadiging aan gegevensbestanden, is te allen tijde uitgesloten.
- 13.4 De in artikel 13.113.1 tot en met 13.3 genoemde beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing voor zover er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van MEOS of haar medewerkers.
- 13.5 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van MEOS gelden mede ten gunste van alle derden waarvan MEOS zich bij de uitvoering van deze Overeenkomst.
- 13.6 Opdrachtgever vrijwaart MEOS voor alle aanspraken of beschuldigingen van derden jegens MEOS die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst. Deze vrijwaring is niet van toepassing voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van MEOS of haar medewerkers.

14 Overmacht

- 14.1 MEOS is niet gehouden enige verplichting uit de Overeenkomst na te komen, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan:
- overmacht van toeleveranciers van MEOS;
 - het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan MEOS zijn voorgeschreven;
 - gebrekigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan MEOS is voorgeschreven;
 - brand, bliksem, diefstal of een andere situatie die invloed hebben op de bedrijfsvoering van het gehele bedrijf van Opdrachtgever.

15 Overname personeel

- 15.1 Opdrachtgever stemt ermee in gedurende de looptijd van de Overeenkomst en voor een periode van twaalf (12) maanden na het einde daarvan geen werknemers van MEOS te werven, in te huren of in dienst te nemen, hetzij zelfstandig, hetzij via een derde.
- 15.2 Bij overtreding van artikel 15.115.1 is Opdrachtgever aan MEOS een boete verschuldigd van € 750,00 (zevenhonderdvijftig euro's) per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van MEOS op volledige schadevergoeding.

16 Overdracht van rechten en plichten en onder aanneming

- 16.1 Opdrachtgever mag geen van zijn rechten of plichten uit de Overeenkomst overdragen aan een derde, al dan niet door middel van verkoop van activa, fusie of consolidatie, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van MEOS. MEOS zal deze toestemming niet op onredelijke gronden weigeren.
- 16.2 MEOS behoudt zich het recht voor derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst en/of de rechten en plichten uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde.

Referentie	Versienummer	Versiedatum	Paraaf MEOS	Paraaf Opdrachtgever	Pagina
Algemene voorwaarden	Versie 3.3	09-07-2014			Page 5 of 6

17 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 17.1 Deze algemene voorwaarden en de Overeenkomst worden beheerst door Nederlands recht.
- 17.2 MEOS en Opdrachtgever zullen geschillen gerelateerd aan deze algemene voorwaarden, de Offerte of de Overeenkomst, proberen in der minne te schikken door onderling overleg. Indien het geschil hiermee niet opgelost wordt, zal het worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag. Deze bepaling laat onverlet het recht van MEOS en Opdrachtgever om een kort geding procedure aanhangig te maken bij de bevoegde voorzieningenrechter.

18 Overig

- 18.1 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst zijn slechts geldig indien zij schriftelijk tussen MEOS en Opdrachtgever zijn overeengekomen en ondertekend door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van beide partijen.
- 18.2 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden in enige mate ongeldig, onrechtmatig of niet uitvoerbaar is, blijven de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden van kracht.
- 18.3 Geen enkel uitstel of onvermogen van een partij om de naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst af te dwingen, zal worden uitgelegd als een verklaring van afstand van enig recht onder deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst. Een dergelijke verklaring van afstand is uitsluitend geldig indien zij schriftelijk wordt gedaan en wordt ondertekend door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van de partij die van de verklaring van afstand doet.
- 18.4 De onderlinge relatie van MEOS en Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst is die van onafhankelijke contractanten. Geen van beide heeft de bevoegdheid om de ander te binden of om namens de ander, uitdrukkelijk of impliciet, enige verplichting of verantwoordelijkheid aan te nemen of te creëren, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van die ander.

Referentie	Versienummer	Versiedatum	Paraaf MEOS	Paraaf Opdrachtgever	Pagina
Algemene voorwaarden	Versie 3.3	09-07-2014			Page 6 of 6