



Logo klant

Service en Support Overeenkomst (SSO)

Betreffende EATON MTL GECMA producten en systemen

Concept versie 0.6

Inhoud

Introductie	3
Artikel 1. ONDERWERP EN DOEL VAN DE OVEREENKOMST	4
Artikel 2. OMSCHRIJVING MOGELIJKE SERVICEMODULES.....	4
Keuze modules	4
2.1 Periodiek onderhoud	4
2.2 Correctief onderhoud	5
2.3 Eerstelijnswerkzaamheden	5
2.4 Onderdelen	6
2.5 Telefonische ondersteuning	6
2.6 Technische training	6
Artikel 3. VERGOEDING, FACTURERING EN BETALING.....	6
Artikel 4. WERKZAAMHEDEN EN PLANNING	7
Artikel 5. STORINGSMELDING	8
Artikel 6. RESPONSTIJDEN.....	8
Artikel 7. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER EN LEVERANCIER	8
Artikel 8. OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN	9
Artikel 9. GEHEIMHOUDING	9
Artikel 10. AANSPRAKELIJKHEID.....	9
Artikel 11. DUUR VAN DE OVEREENKOMST.....	10
Artikel 12. TUSSENTIJDSE BEEINDIGING	11
Artikel 13. WIJZIGINGEN	11
Artikel 14. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN.....	11
Artikel 15. OVERIGE VOORWAARDEN.....	12
Bijlage A: Gedragscode	13
Bijlage B: Apparatuur lijst.....	14
Bijlage C: Overeengekomen modules en afspraken	15
Bijlage D: Aanvullende bepalingen	16
Ondertekening	17

Introductie

Mulder-Hardenberg BV en de Opdrachtgever komen als volgt overeen:

1. De opdrachtgever draagt service en onderhoud op aan Mulder-Hardenberg BV en Mulder-Hardenberg BV verricht service en onderhoud aan Apparatuur.
2. Deze Service Overeenkomst zal in beginsel ook van toepassing zijn op verdere danwel andere service overeenkomsten, die in de toekomst tussen de partijen tot stand komen.

In overleg kunnen door partijen gewenste en/of noodzakelijk geachte aanpassingen in servicemodules en eventuele uitsluiting van bepaalde artikelen uit deze overeenkomst worden overeengekomen.

Dergelijke aanpassingen en/of uitsluitingen dienen te worden omschreven in het Service Overeenkomst invuldocument dat een integraal onderdeel uitmaakt van deze SSO. Daar waar de inhoud van artikelen onderling strijdig zijn prevaleren de afspraken uit het Samenstelling Service Overeenkomst invuldocument, in het vervolg van deze tekst aangeduid als SSO id.

Artikel 1. ONDERWERP EN DOEL VAN DE OVEREENKOMST

- 1.1** Mulder-Hardenberg BV zal, met inachtneming van hetgeen in deze overeenkomst en haar bijlagen is bepaald, werkzaamheden verrichten aan de apparatuur van Opdrachtgever zoals is omschreven in SSO Bijlage D, hierna te noemen de Apparatuur.
- 1.2** In SSO Bijlage D, is een omschrijving opgenomen van de Apparatuur met vermelding van eventuele serienummers en/of systeemnummers van de verschillende onderdelen en de locatie waar de Apparatuur zich bevindt.
- 1.3** Onder Mulder-Hardenberg BV wordt verstaan een besloten vennootschap en diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n) en rechtsopvolger(s).
- 1.4** Onder de Opdrachtgever wordt verstaan iedere natuurlijke persoon, rechtspersoon, vennootschap onder firma, commanditaire vennootschap of andere entiteit die met Leverancier een Service Overeenkomst sluit of heeft gesloten.
- 1.5** In SSO Bijlage D is tevens per apparaat de samenstelling van de overeenkomst alsmede de ingangsdatum van de overeenkomst aangegeven. Een overzicht van de servicemodules waarmee de overeenkomst in overleg kan worden samengesteld, is gegeven in artikel 2.

Ook wordt in SSO Bijlage D aangegeven welke overige bijlagen bij deze overeenkomst van toepassing zijn. Deze bijlagen dienen gedateerd te zijn en door beide partijen te zijn ondertekend.

Artikel 2. OMSCHRIJVING MOGELIJKE SERVICEMODULES

De samenstelling van deze overeenkomst wordt per apparaat gespecificeerd in SSO Bijlage C. De overeenkomst kan, in overleg, één of meer van de in dit artikel genoemde modules omvatten. De totaalprijs is afhankelijk van de keuze en de onderlinge samenhang tussen de gekozen modules.

Mulder-Hardenberg BV zal de door haar in het kader van deze overeenkomst te verrichten werkzaamheden uitvoeren conform de wet- en regelgeving welke op de betreffende Apparatuur dwingend van toepassing is, alsmede van toepassing zijnde normen, voorschriften en uitvoeringsbesluiten, voor zover deze specifiek zijn overeengekomen.

Keuze modules

2.1 Periodiek onderhoud

Het periodieke onderhoud omvat het controleren, afstellen, bijstellen en technisch reinigen van de Apparatuur, het zo nodig smeren van mechanische delen alsmede het vervangen van voorgeschreven onderdelen. Tevens wordt de Apparatuur op de goede werking beproefd. Ook tijdens de uitvoering van het periodieke onderhoud noodzakelijk gebleken reparaties die binnen de geplande tijdsduur kunnen worden uitgevoerd, worden hiertoe gerekend. Als artikel 2.4 geen onderdeel uitmaakt van de overeenkomst, worden de onderdelen op basis van nacalculatie vervangen.

Het periodieke onderhoud dient te gebeuren conform fabrieksvoorschriften aan de hand van duidelijk beschreven procedures, checklists, richtlijnen en specificaties, op verzoek toegankelijk voor de Opdrachtgever. Eventuele

aanvullingen of wijzigingen hierin dienen door partijen apart te worden overeengekomen en vermeld in het SSO Bijlage C.

Direct na beëindiging van de werkzaamheden wordt een werkrapport opgesteld en een kopie aan de Opdrachtgever verstrekt.

Tenzij anders overeengekomen, zal de rapportage van het periodieke onderhoud binnen vier weken na uitvoering van de werkzaamheden ter beschikking worden gesteld aan de Opdrachtgever.

Indien een onveilige situatie wordt geconstateerd, wordt dit direct aan de Opdrachtgever gemeld. De onveilige situatie wordt tevens schriftelijk door Mulder-Hardenberg BV bevestigd.

De Opdrachtgever zal in de schriftelijke rapportage tevens geïnformeerd en geadviseerd worden over eventuele vervolgacties die Mulder-Hardenberg BV op basis van genoemde bevindingen noodzakelijk en/of wenselijk acht.

2.2 Correctief onderhoud

Onder correctief onderhoud wordt verstaan het opsporen en opheffen van aangemelde storingen in de Apparatuur evenals reparaties die bij de uitvoering van periodiek onderhoud en/of veiligheidsinspectie en/of kwaliteitsmeting noodzakelijk blijken te zijn. Uitvoering van de werkzaamheden geschiedt op locatie. Dit met inachtneming van de artikelen in deze overeenkomst.

Direct na beëindiging van de werkzaamheden wordt een werkrapport opgesteld en aan de Opdrachtgever verstrekt.

Indien er sprake is van een gelimiteerd aantal correctieve onderhoudsacties door Mulder-Hardenberg BV, wordt dit in het SSO Bijlage C vermeld.

2.3 Eerstelijnswerkzaamheden

Onder eerstelijnswerkzaamheden worden verstaan het lokaliseren en zo mogelijk verhelpen van eenvoudige storingen aan de betreffende Apparatuur door de Opdrachtgever zelf, en kan mede omvatten bepaalde onderhoudswerkzaamheden. De omvang van de door de Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden is afhankelijk van de kwantiteit aan en kwalificatie van de betrokken technici van de Opdrachtgever.

De opgeleide technicus van de Opdrachtgever zal in eerste instantie analyse- en herstelwerkzaamheden uitvoeren. Een nadere omschrijving van de door de Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden wordt in het SSO Bijlage C opgenomen. De tijd waarbinnen de Opdrachtgever uiterlijk Mulder-Hardenberg BV zal informeren (reactietijd) bedraagt standaard 2 uur. Indien tussen Opdrachtgever en Leverancier een andere reactietijd is overeengekomen dan wordt dit vastgelegd in het SSO Bijlage C bij deze overeenkomst.

De technici van de Opdrachtgever zullen de door hen verrichte werkzaamheden vermelden in de onderhoudsadministratie van de desbetreffende Apparatuur.

Leverancier wordt periodiek over deze werkzaamheden en de opgetreden storingen door Opdrachtgever gerapporteerd.

Indien dit van toepassing is, verstrekt Mulder-Hardenberg BV aan de Opdrachtgever een bepaalde vooraf overeengekomen vergoeding voor de door de Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden en eventueel te leveren materialen. De hoogte van deze vergoeding is in het SSO Bijlage C opgenomen.

Technici van de Opdrachtgever zullen, indien noodzakelijk, door Mulder-Hardenberg BV worden opgeleid en geïnstrueerd om de overeengekomen werkzaamheden op een verantwoorde wijze te kunnen verrichten. De specifieke systeemcursussen worden door Mulder-Hardenberg BV verzorgd tegen de daarvoor overeengekomen vergoeding.

De module eerstelijns werkzaamheden is in principe alleen mogelijk in combinatie met de module correctief onderhoud en/of periodiek onderhoud.

2.4 Onderdelen

De onderdelen van de Apparatuur die bij de uitvoering van werkzaamheden in het kader van deze overeenkomst vervangen moeten worden, zullen door Mulder-Hardenberg BV worden geleverd. Eventuele hiervan uitgezonderde onderdelen dienen te worden omschreven in het SSO Bijlage C.

Onder onderdelen worden niet verstaan de bijbehorende verbruiksgoederen en accessoires. Partijen kunnen vooraf een gegarandeerde levertijd voor onderdelen overeenkomen. Deze levertijd wordt omschreven in het SSO Bijlage C.

2.5 Telefonische ondersteuning

Onder telefonische ondersteuning wordt verstaan de mogelijkheid voor technici van de Opdrachtgever om, in het geval van storingen aan de betreffende Apparatuur, overleg te hebben met een ter zake kundige technicus van Mulder-Hardenberg BV. Dit overleg komt tot stand via een coördinator van Mulder-Hardenberg BV indien niet anders overeengekomen. De maximale responstijd van Mulder-Hardenberg BV wordt door partijen in het SSO Bijlage C overeengekomen. De telefonische ondersteuning wordt geboden gedurende normale werkuren op normale werkdagen, tenzij partijen hieromtrent in het SSO Bijlage C anders overeenkomen.

2.6 Technische training

Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft Opdrachtgever recht op een per systeem vast aantal dagen of dagdelen technische training. Opdrachtgever en Leverancier komen vooraf de inhoud en omvang van de Technische training overeen en leggen dit vast in het SSO Bijlage C of een bijlage van het SSO Bijlage C.

Artikel 3. VERGOEDING, FACTURERING EN BETALING

- 3.1** De vergoeding die de Opdrachtgever voor de, ingevolge deze overeenkomst te verrichten werkzaamheden en/of te leveren onderdelen verschuldigd is, wordt per apparaat/systeem door Mulder-Hardenberg BV gespecificeerd. In deze vergoeding zijn alle kosten opgenomen die de uitvoering van de overeenkomst met zich meebrengt echter met uitzondering van de kosten waarvan in deze overeenkomst is vastgelegd dat zij door de Opdrachtgever zullen worden gedragen. Alle in deze overeenkomst vermelde vergoedingen zijn exclusief BTW.

Gedurende de garantieperiode zijn de kosten voor correctief onderhoud en het vervangen van defecte onderdelen, met inachtneming van de overeengekomen garantieregeling, onderdeel van de aankoopsom. De voor de onderhavige overeenkomst verschuldigde (aanvullende) vergoeding is gespecificeerd in het SSO Bijlage D.

- 3.2** Facturering vindt jaarlijks vooraf plaats tenzij anders overeengekomen. Mulder-Hardenberg BV is verplicht de factuur te voorzien van een opdrachtnummer en een omschrijving van de gefactureerde bedragen.

- 3.3** Mulder-Hardenberg BV kan, met inachtneming van de ter zake geldende wettelijke prijsregelingen de overeengekomen vergoedingen per kalenderjaar aanpassen. De voor onderhavige overeenkomst van toepassing zijnde index is gespecificeerd in het SSO Bijlage D.

De Opdrachtgever heeft het recht, in geval van verhoging van de vergoedingen, binnen twee maanden na bekendmaking van de verhoging de onderhoudsovereenkomst schriftelijk te beëindigen met ingang van de datum waarop de verhoging van kracht wordt. Eventuele wijzigingen van de op de vergoedingen van toepassing zijnde

wettelijke belastingen en eventuele andere overheidsheffingen kunnen te allen tijde worden doorberekend zonder dat dit recht op beëindiging geeft.

Ook kunnen partijen voor een langere periode een vaste onderhoudsprijs overeenkomen. Dit wordt vastgelegd in het SSO Bijlage D

- 3.4** Kosten van storingen en reparaties, voor zover niet gedekt door deze overeenkomst, welke zich manifesteren binnen twee weken na verrichten van periodiek onderhoud, zullen, indien deze te wijten zijn aan het door Mulder-Hardenberg BV uitgevoerde periodiek onderhoud, voor rekening van Mulder-Hardenberg BV zijn. In alle andere gevallen zullen de kosten voor rekening van de Opdrachtgever zijn, waarbij Mulder-Hardenberg BV desgewenst in alle redelijkheid zal aantonen dat er geen oorzakelijk verband bestaat met het door Mulder-Hardenberg BV uitgevoerde periodiek onderhoud. Op door Mulder-Hardenberg BV uitgevoerde werkzaamheden en geleverde onderdelen, voor zover niet reeds gedekt door deze overeenkomst of anders overeengekomen in deze overeenkomst, wordt door Leverancier een garantietermijn verstrekt van 3 maanden. Desgewenst kunnen de Opdrachtgever en Mulder-Hardenberg BV een andere garantietermijn overeenkomen. Een eventueel afwijkende garantietermijn moet worden omschreven in het SSO Bijlage D.

Indien gedurende de afhandeling van een storingsmelding blijkt dat de storing veroorzaakt is door onoordeelkundig gebruik, molest, invloeden van buiten of dat de storing het gevolg is van het niet of onvoldoende opvolgen van de voorschriften (zie 7.1) dan zal Mulder-Hardenberg BV de gemaakte kosten (voorrijden, werktijd, onderdelen en eventuele bijkomende kosten) in rekening brengen.

- 3.5** De Opdrachtgever verplicht zich, facturen binnen 30 dagen na ontvangst te voldoen. Bij niet-tijdige betaling, waaronder mede is te verstaan het niet voldoen aan de vordering tot contante betaling vooraf of bij aflevering, is Leverancier bevoegd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en, in geval van een niet-volledige betaling na schriftelijke aanmaning, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever, zonder dat daartoe een aanzegging vereist is, over het niet betaalde deel wettelijke rente verschuldigd. Een en ander laat haar recht op schadevergoeding onverlet.
- 3.6** Om tijdige afhandeling te waarborgen, wordt met de Opdrachtgever overeengekomen welke informatie op de factuur moet worden vermeld. Deze informatie wordt opgenomen in het SSO Bijlage D.

Artikel 4. WERKZAAMHEDEN EN PLANNING

- 4.1** De werkzaamheden zullen door Mulder-Hardenberg BV worden verricht op normale werkdagen tussen 08.30 – 17.00 uur, tenzij partijen anders zijn overeengekomen. Te plannen werkzaamheden zullen door Mulder-Hardenberg BV worden verricht op met de Opdrachtgever overeen te komen data en tijden. Bij het aangaan van de overeenkomst wordt tevens de uitvoeringsperiode van geplande werkzaamheden overeengekomen en vastgelegd in het SSO Bijlage D.
- 4.2** Voor periodiek uit te voeren werkzaamheden komen de Opdrachtgever en Mulder-Hardenberg BV een detailplanning overeen, rekening houdend met de eerder overeengekomen uitvoeringstermijn als bedoeld onder 4.1. Indien de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever dit vereist, kan na overleg met Mulder-Hardenberg BV tevens buiten genoemde werktijden worden doorgewerkt. Mulder-Hardenberg BV is in dit geval gerechtigd een toeslag in rekening te brengen, tenzij anders door partijen is overeengekomen. De hoogte van deze toeslag wordt jaarlijks vooraf overeengekomen en in het SSO Bijlage D vermeld.
- 4.3** Indien Mulder-Hardenberg BV de overeengekomen planning overschrijdt zal de Opdrachtgever Mulder-Hardenberg BV ingebrekestellen. Indien Mulder-Hardenberg BV vervolgens de verplichting niet binnen 4 weken nakomt, heeft Opdrachtgever recht op creditering van het in het SSO Bijlage D overeengekomen percentage van het factuurbedrag voor het betreffende apparaat zoals gespecificeerd in het SSO Bijlage D. Als Opdrachtgever recht heeft op een creditering van de overeen gekomen vergoeding, zal Mulder-Hardenberg BV na daartoe gedaan verzoek door Opdrachtgever binnen uiterlijk 30 dagen hiervoor een creditnota sturen.

- 4.4** Indien Mulder-Hardenberg BV conform planning en afspraak aanvang wil maken met de werkzaamheden, maar Opdrachtgever de Apparatuur niet op het overeen gekomen moment beschikbaar heeft voor het uitvoeren van de werkzaamheden, dan is Leverancier gerechtigd de kosten die voortvloeien uit de ontstane wachttijd in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

Artikel 5. STORINGSMELDING

- 5.1** Storingen dienen door de gebruiker(s) van de betreffende Apparatuur te worden gemeld aan de door de Opdrachtgever verantwoordelijk gestelde contactpersoon/medewerker zoals afgesproken met de Opdrachtgever en in het SSO Bijlage D vermeld.

Storingen worden aan Mulder-Hardenberg BV alleen gemeld door deze verantwoordelijk gestelde contactpersoon/medewerker. Mulder-Hardenberg BV zal de naam en afdeling noteren van degene die de opdracht verstrekt. Deze naam is door de Opdrachtgever bij Mulder-Hardenberg BV opvraagbaar.

Artikel 6. RESPONSTIJDEN

- 6.1** Onder initiële responstijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat de storing bij Mulder-Hardenberg BV is gemeld en het tijdstip waarop de technicus van Mulder-Hardenberg BV telefonisch contact opneemt met de Opdrachtgever.
- 6.2** Onder on-site responstijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat de storing bij Mulder-Hardenberg BV is gemeld en het tijdstip waarop de technicus van Mulder-Hardenberg BV ter plaatse een begin maakt met de werkzaamheden.
- 6.3** Onder remote responstijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat de storing bij Mulder-Hardenberg BV is gemeld en het tijdstip waarop de technicus van Mulder-Hardenberg BV op afstand een begin maakt met de werkzaamheden.
- 6.4** De eventueel door partijen overeengekomen maximale responstijden worden vermeld in het SSO Bijlage D.
- 6.5** Partijen kunnen voor de afhandeling van storingen een uiterste responstijd voor Mulder-Hardenberg BV overeenkomen en vastleggen in het SSO Bijlage D. Bij overschrijding van de overeengekomen responstijd heeft Opdrachtgever per gebeurtenis recht op een korting van een overeengekomen percentage zoals vastgelegd in Bijlage D bij Leverancier in rekening te brengen. Als Opdrachtgever recht heeft op een creditering van de overeengekomen vergoeding, zal Mulder-Hardenberg BV na daartoe gedaan verzoek door Opdrachtgever binnen uiterlijk 30 dagen hiervoor een creditnota sturen. Leverancier is geen vergoeding verschuldigd ingeval hij aannemelijk kan maken dat de overschrijding het gevolg is van overmacht.

Artikel 7. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER EN LEVERANCIER

- 7.1** De Opdrachtgever zal de Apparatuur conform de door Leverancier van de Apparatuur te verstrekken voorschriften behandelen en gebruiken en het dagelijkse onderhoud van de Apparatuur verzorgen en indien van toepassing zorgen voor (tijdelijke) opslag van procesgegevens. De Opdrachtgever draagt hiervoor volledige verantwoordelijkheid.
- 7.2** De Opdrachtgever zal, in overleg met Mulder-Hardenberg BV, de nodige medewerking en faciliteiten verlenen die voor de uitvoering van de in deze overeenkomst opgenomen werkzaamheden nodig zijn. De Opdrachtgever biedt personeel van Mulder-Hardenberg BV ondersteuning in de vorm van geschikte werkruimte, deze dient schoon en direct

toegankelijk te zijn. Tevens verschaft de Opdrachtgever aan personeel van Mulder-Hardenberg BV toegang tot alle ruimten die in verband met de werkzaamheden moeten worden betreden.

- 7.3** Annuleren van afspraken door de Opdrachtgever of Mulder-Hardenberg BV dient minimaal 3 werkdagen van tevoren te geschieden.
- 7.4** De Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat eventueel aangebouwde Apparatuur of verbonden delen, welke niet onder het onderhoudscontract vallen, voldoen aan de voor die delen geldende fabrieksspecificaties en redelijke eisen van bruikbaarheid en deugdelijkheid en verwijderd worden zover deze de werkzaamheden belemmeren.
- 7.5.** Leverancier garandeert dat alle medewerkers die worden ingezet bij de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden voldoende gekwalificeerd zijn en blijven. Dit geldt eveneens voor (het personeel van) derde partijen die in het kader van deze overeenkomst door Leverancier worden ingeschakeld. Op verzoek van Opdrachtgever zal Leverancier inzage geven in de gestelde eisen voor kwalificatie alsook aantonen dat bovenbedoelde medewerkers aan de gestelde eisen voor kwalificatie voldoen/ blijven voldoen.
- 7.6.** Na uitvoering van een periodieke activiteit wordt op de Apparatuur een datumsticker volgende onderhoudsbeurt uitvoeren voor aangebracht. Deze verplichting betreft het artikel 2.1. De datumstickers worden verstrekt door de contactpersoon van Opdrachtgever. Indien deze sticker niet voorhanden is dient Mulder-Hardenberg BV een eigen datumsticker te gebruiken.

Artikel 8. OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

Partijen mogen de, uit deze overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen noch geheel noch gedeeltelijk overdragen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van andere partij. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden. Partijen zullen een overdracht niet op onredelijke gronden weigeren.

Artikel 9. GEHEIMHOUDING

Partijen zullen geheimhouding in acht nemen ten aanzien van alle bedrijfsinformatie, een en ander in de meest ruime zin van het woord bedoeld, die partijen in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst ter beschikking komt en partijen zijn onvoorwaardelijk gehouden zodanige maatregelen te treffen om geheimhouding met betrekking tot al deze gegevens te verzekeren.

Vorenstaande geldt niet als een partij een wettelijke plicht tot melding heeft of als een partij zelf in een geschil betrokken is waarbij deze partij gehinderd wordt in zijn verweer indien hij deze informatie niet mag gebruiken. In dat laatste geval zal deze partij zich beperken tot melding van de in dat geval noodzakelijke informatie.

Artikel 10. AANSPRAKELIJKHEID

- 10.1** Mulder-Hardenberg BV is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de door hem uitgevoerde werkzaamheden. Schade die de Opdrachtgever lijdt en waarvoor Mulder-Hardenberg BV gelet op de wet en deze voorwaarden aansprakelijk kan worden gehouden, wordt aan de Opdrachtgever uitsluitend volgens onderstaande bepalingen vergoed. Werkzaamheden die de Opdrachtgever voor eigen verantwoordelijkheid uitvoert of laat uitvoeren, geschieden voor eigen risico. Mulder-Hardenberg BV aanvaardt hiervoor geen aansprakelijkheid.
- 10.2** Schade waarvoor Mulder-Hardenberg BV aansprakelijk is, in het kader van deze overeenkomst wordt vergoed tot maximaal een bedrag van EURO 1.000.000,- per gebeurtenis of bij afwijking daarvan, tot het bedrag zoals door partijen in het SSO Bijlage D bij deze overeenkomst is overeengekomen.

Mulder-Hardenberg BV dient zich genoegzaam te verzekeren tegen de aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 10 lid 1. Mulder-Hardenberg BV vergoedt in dit kader personenschade en/of zaakschade aan installaties en eigendommen van de Opdrachtgever voor zover dit letsel of deze schade is veroorzaakt door de uitvoering van ingevolge de overeenkomst te verrichten werkzaamheden en het gevolg is van personen van wie Mulder-Hardenberg BV zich bij de uitvoering van die werkzaamheden bedient; daarnaast zal in dat geval schade aan de Apparatuur waarop de overeenkomst betrekking heeft volledig worden hersteld, echter totaal maximaal tot het overeengekomen bedrag zoals hiervoor vermeld. Indien vervanging van systemen noodzakelijk mocht blijken, zal dit geschieden tegen betaling door de Opdrachtgever van normaal te achten afschrijvingen.

Gevolgschade komt niet voor vergoeding in aanmerking. Onder gevolgschade wordt onder meer, maar niet uitsluitend verstaan: schade wegens winstderving, inkomstderving, productieverlies, stagnatie of vertraging van het productie- of bedrijfsproces, verlies van informatie inclusief de kosten van heropbouw daarvan, gemiste besparingen, gemiste overeenkomsten, tevergeefs gemaakte arbeidskosten, toename van operationele kosten, meerkosten van inkoop elders en aan derden verschuldigde kortingen of boetes.

Onderschrijding van beschikbaarheid en overschrijding van responstijd zijn in het kader van dit artikel uitgesloten.

- 10.3** Het recht op vergoeding van schade vervalt, indien daarop niet binnen redelijke termijn na de ontdekking van de schade schriftelijk een beroep is gedaan. Schade komt niet voor vergoeding in aanmerking, indien deze later dan na drie maanden na afgifte van het goed of de mededeling dat een dienst is verricht, aan het licht treedt, tenzij de Opdrachtgever van de overschrijding van deze termijn redelijkerwijs geen verwijt kan worden gemaakt.
- 10.4** Derden die bij de uitvoering van een overeenkomst zijn betrokken en die tevens behoren tot het concern waarvan Mulder-Hardenberg BV deel uitmaakt, kunnen tegen een eventuele vordering van de Opdrachtgever in ieder geval dezelfde verweermiddelen aanvoeren als Mulder-Hardenberg BV op grond van deze voorwaarden kan aanvoeren. Van Mulder-Hardenberg BV en genoemde derden kan tezamen geen hogere schadevergoeding verkregen worden dan maximaal van Mulder-Hardenberg BV alleen verkregen kan worden.
- 10.5** Mulder-Hardenberg BV aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de geschiktheid en deugdelijkheid van ontwerpen, tekeningen, richtlijnen, materialen en dergelijke, die door of vanwege de Opdrachtgever zijn voorgeschreven en verstrekt.
- 10.6** Leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, onjuiste werking en/of veiligheidsrisico's welke direct of indirect voortkomen uit het gebruik van niet door Leverancier geleverde onderdelen.

Artikel 11. DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- 11.1** Deze overeenkomst wordt voor onbepaalde tijd aangegaan met de mogelijkheid in het SSO Bijlage D een einddatum op te nemen.
- 11.2** Mulder-Hardenberg BV staat ervoor in dat, na productiestop van de betreffende Apparatuur gedurende een periode zoals overeengekomen in het SSO Bijlage D de Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om een overeenkomst af te sluiten. Mulder-Hardenberg BV kan indien de Opdrachtgever dit verlangt na het verstrijken van deze periode een overeenkomst aan gaan op nader overeen te komen voorwaarden.
- 11.3** In geval van tijdelijke of definitieve buiten gebruikstelling van de Apparatuur door de Opdrachtgever tijdens de duur van de overeenkomst treden partijen met elkaar in overleg over het door Mulder-Hardenberg BV of de Opdrachtgever te vergoeden bedrag. De wijze waarop dit bedrag wordt vastgesteld is in het SSO Bijlage D bepaald. In beginsel zal naar rato worden gecrediteerd met inachtneming van gemaakte afspraken.

Artikel 12. TUSSENTIJDSE BEEINDIGING

- 12.1** De Opdrachtgever en Mulder-Hardenberg BV kunnen de overeenkomst schriftelijk beëindigen per het einde van een kalenderjaar met inachtneming van de minimale looptijd conform het SSO Bijlage D en een opzegtermijn van twee maanden, voor zover hiervan in het SSO Bijlage D niet specifiek wordt afgeweken.
- 12.2** Indien een partij in de nakoming van de overeenkomst tekortschiet zonder dat dit aan deze partij kan worden toegerekend en waarbij nakoming blijvend onmogelijk is, dan kan deze overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigd worden. Indien nakoming niet blijvend onmogelijk is, kan de beëindiging pas plaatsvinden nadat een periode van vijfenzeventig aaneengesloten kalenderdagen dat nakoming niet mogelijk is, verstreken is. Van het tekortschieten in de nakoming van een verplichting, welke niet toerekenbaar is, is sprake, indien dit niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt ofwel indien er sprake is van overmacht. Als zodanige omstandigheid geldt in ieder geval oorlog, natuurgeweld of brand.
- 12.3** De overeenkomst kan voorts geheel of gedeeltelijk door beide partijen met onmiddellijke ingang worden beëindigd: indien de wederpartij in staat van faillissement is geraakt of haar surseance van betaling is verleend; door een derde beslag op een deel of het gehele vermogen van wederpartij wordt gelegd; als de wederpartij een rechtspersoon is, de liquidatie van de wederpartij wordt aangevangen, dan wel een vordering tot ontbinding van de wederpartij wordt ingesteld of een ontbindingsbesluit ten aanzien van de wederpartij wordt of is genomen.
- 12.4** Ieder der partijen heeft het recht na schriftelijke ingebrekestelling doch zonder rechterlijke tussenkomst de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien de wederpartij verplichtingen uit deze overeenkomst niet nakomt, gedurende een periode van tenminste dertig dagen.
- 12.5** Daar waar sprake is van het gebruik van niet originele onderdelen dienen Opdrachtgever en Leverancier elkaar over en weer te informeren. Indien Opdrachtgever gebruik maakt, of heeft gemaakt van onderdelen welke niet zijn geleverd door Leverancier dan heeft Leverancier de mogelijkheid om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen.
- 12.6** Beëindiging van de overeenkomst geschiedt per aangetekende brief aan de wederpartij.

Artikel 13. WIJZIGINGEN

Wijzigingen van deze overeenkomst of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk tussen de Opdrachtgever en Mulder-Hardenberg BV zijn overeengekomen.

Artikel 14. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

- 14.1** Op deze overeenkomst en alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 14.2** Alle geschillen die naar aanleiding van deze overeenkomst of daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen partijen mochten ontstaan, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Opdrachtgever statutair danwel feitelijk is gevestigd.
- 14.3** Partijen kunnen overeenkomen dat een geschil, als in het voorgaande lid bedoeld, onderworpen wordt aan arbitrage volgens een op te maken akte van compromis of dat daarover een bindend advies gevraagd wordt. Een geschil is aanwezig indien één der partijen zulks stelt.

Artikel 15. OVERIGE VOORWAARDEN

- 15.1** De Opdrachtgever is bevoegd tot het vragen om legitimatie van personeel dat door Mulder-Hardenberg BV bij uitvoering van de overeenkomst wordt betrokken.
- 15.2** Mulder-Hardenberg BV en zijn personeel dienen zich voordat met de uitvoering van de overeenkomst een aanvang wordt gemaakt, op de hoogte te stellen van de inhoud van de op het terrein en in de gebouwen van de Opdrachtgever geldende voorschriften en reglementen, onder andere inzake veiligheid, gezondheid en milieu, en zich dienovereenkomstig te gedragen. De Opdrachtgever zal deze voorschriften en reglementen op verzoek van Mulder-Hardenberg BV, ruimschoots van tevoren aan Mulder-Hardenberg BV beschikbaar stellen of ter inzage geven.
- 15.3** Partijen houden zich over en weer alle rechten voor, waaronder die van intellectueel en industrieel eigendom, met betrekking tot informatie die zij in het kader van de totstandbrenging van een overeenkomst bijvoorbeeld in de vorm van tekeningen, schema's, ontwerpen of software aan de wederpartij verstrekt. De informatie mag slechts binnen het kader van het tot stand brengen en uitvoeren van deze overeenkomst worden gebruikt. Voor schade ten gevolge van inbreuk op genoemde rechten is de veroorzakende partij aansprakelijk.
- 15.4** Revisiewerkzaamheden vallen niet onder deze overeenkomst en worden door Mulder-Hardenberg BV op commerciële basis aangeboden. Onder revisiewerkzaamheden worden verstaan werkzaamheden die het gevolg zijn van slijtage of veroudering van onderdelen van de Apparatuur die met normaal periodiek onderhoud en/of correctief onderhoud niet is te voorkomen of te verhelpen en die noodzakelijk zijn om de Apparatuur ook voor langere termijn in een normale staat van bruikbaarheid te houden.
- 15.5** Wanneer Leverancier aan Opdrachtgever documenten verstrekt, in het kader van de uitvoering van werkzaamheden zoals vastgelegd in het SSO Bijlage D, dan dient hiervoor bij voorkeur het PDF/A format te worden gebruikt.

Bijlage A: Gedragscode

1. De medewerker van Leverancier zal bij de uitoefening van zijn werkzaamheden voor Opdrachtgever, en bij toegang tot de ICT infrastructuur van Opdrachtgever en de Apparatuur, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen;
2. De medewerker van Leverancier zal al hetgeen redelijkerwijs van hem/haar mag worden verlangd doen om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de Apparatuur die voor hem/haar toegankelijk zijn en de gegevens die daarop aanwezig zijn te waarborgen;
3. De medewerker van Leverancier zal geen wijzigingen doorvoeren in de Apparatuur die de goede werking kunnen beïnvloeden;
4. De medewerker van Leverancier zal enkel wijzigingen in de Apparatuur aanbrengen na overleg met en toestemming van Opdrachtgever;
5. Ingeval de medewerker van Leverancier na overleg met en toestemming van Opdrachtgever wijziging aanbrengt in de Apparatuur, zal de medewerker schriftelijk of per e-mail verslag doen van de exacte aard van de wijzigingen en de reden waarom deze wijzigingen zijn aangebracht;
6. De medewerker van Leverancier zal alleen voor zover het noodzakelijk is voor de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden gebruik maken van de verkregen bevoegdheden. Het gebruik van de bevoegdheden is werkgerelateerd en de bevoegdheden mogen niet voor andere doeleinden worden gebruikt;
7. De medewerker van Leverancier heeft specifieke bevoegdheden gekregen. Deze bevoegdheden mogen niet door anderen gebruikt worden of aan anderen worden overgedragen.

Bijlage B: Apparatuur lijst

De Apparatuur | Installaties | Systemen waarop deze overeenkomst betrekking heeft, is weergegeven in onderstaande tabel:

Omschrijving Apparatuur	Model	Serienummer	Systeemnummer Leverancier	Inventaris nummer	Locatie	Kosten

Separate apparatuur bijlage gebruikt Ja / Nee ¹ Bijlage voorzien van referentie: [Referentie]

Totaalbedrag van de Serviceovereenkomst

Het totaalbedrag van de service overeenkomst bedraagt: € [Bedrag] (excl. BTW) per jaar. Prijspeil: [Jaar]

Dit bedrag kan vanaf [Datum\] jaarlijks worden geïndexeerd volgens de overeengekomen prijsindex tenzij er sprake is van een andere prijsafpraak zoals gesteld in 3.3

Contract gegevens

Contractnummer	:	S-NL
Ingangsdatum	:	
Einddatum overeenkomst	:	
	:	
Naam Opdrachtgever	:	
Contactpersoon Opdrachtgever	:	
Contactpersoon is werkzaam bij	:	
Telefoonnummer Contactpersoon	:	
E-Mail Contactpersoon	:	
Naam Leverancier	:	Mulder-Hardenberg BV
Telefoonnummer Leverancier	:	+31 085 800 3700
E-mail Leverancier	:	mhservices@m-h.biz
Werktijden Leverancier	:	Normale werkdagen van 08:30 tot 17:00

¹ Aangeven wat van toepassing is

Bijlage C: Overeengekomen modules en afspraken

Overeengekomen modules en aanvullende afspraken / bepalingen op de standaard afspraken uit de SSO Servicemodules welk genoemd zijn in artikel 2 van het SSO versie 4.1

Artikel	Omschrijving	Toegepast ¹
Artikel 2.1	Periodiek onderhoud [Tekst ruimte voor het vastleggen van overeengekomen aanvullingen of wijzigingen]	wel niet
Artikel 2.2	Correctief onderhoud [Tekst ruimte voor het vastleggen van evt. gelimiteerd aantal correctieve onderhoudsacties]	wel niet
Artikel 2.3	Eerstelijns werkzaamheden [Tekst ruimte voor nadere omschrijving eerstelijns werkzaamheden Opdrachtgever] Vergoeding voor Opdrachtgever voor € [Bedrag] Afwijkende reactietermijn met betrekking tot inschakeling Leverancier [Reactietermijn]	wel niet wel niet wel niet
Artikel 2.4	Onderdelen Gegarandeerde levertijd onderdelen [Tekst ruimte] Omschrijving verbruiksartikelen en accessoires niet vallende onder deze module [Tekst ruimte]	wel niet wel niet wel niet
Artikel 2.5	Telefonisch ondersteuning Maximale responstijd telefonische ondersteuning Gedurende: [aantal] werkuren / normale uren [Tekst ruimte voor het vastleggen van overeengekomen afwijkende werkuren]	wel niet wel niet
Artikel 2.6	Technische training [Tekst ruimte voor omschrijving omvang en inhoud technische training]	wel niet

¹ Aangeven wat van toepassing is.

Bijlage D: Aanvullende bepalingen

Overeengekomen aanvullende bepalingen/ afwijkende afspraken op de standaard modules in de SSO

Artikel 1 en Artikel 3 t/m 15 zijn te allen tijde van toepassing, hieronder is ruimte om aanvullende bepalingen/ afwijkende afspraken te noteren

Artikel	Omschrijving
Artikel 3.1	Vergoeding, facturering, betaling [Tekst ruimte voor het vastleggen van vergoeding voor gekozen modules] Gereduceerde vergoeding in garantieperiode € [Bedrag] Afgesproken prijsindex
Artikel 3.2	Overeengekomen andere wijze van facturering [Tekst ruimte]
Artikel 3.3	Vaste onderhoudsprijs voor langere periode € [Bedrag] (Prijs) [Periode] (Periode)
Artikel 3.4	Overeengekomen afwijkende garantietermijn [Garantietermijn]
Artikel 3.6	Factuurgegevens [Tekst ruimte voor omschrijving van de door Leverancier te hanteren factuurgegevens]
Artikel 4.1	Overeengekomen uitvoeringsperiode geplande werkzaamheden [Tekst ruimte]
Artikel 4.2	Uurtarieven Uurtarieven Leverancier voor uitvoering werkzaamheden buiten normale werkdagen en/of werktijden, (voor zover niet reeds gedekt door deze overeenkomst). Toeslag werkzaamheden buiten normale werkuren [Percentage] % Normale werkuren € [Bedrag] of toeslag uurtarief [Percentage] 0 % Buiten normale werkuren € [Bedrag] of toeslag uurtarief [Percentage] % Buiten normale werkdagen of zaterdag € [Bedrag] of toeslag uurtarief [Percentage] % Buiten normale werkdagen of zon- en feestdagen € [Bedrag] of toeslag uurtarief [Percentage] % Standaard voorrijkosten en / of kilometerkosten € [Bedrag] Uitzonderlijke reiskosten (vliegtuig, boot, enz.) € [Bedrag] Werkelijke kosten + boekingsijd? Eventuele overnachting(en) € [Bedrag] Werkelijke kosten + boekingsijd?
Artikel 4.3	Vergoedingspercentage Overeengekomen vergoedingspercentage bij niet tijdig uitvoering van geplande werkzaamheden [Percentage] % van factuurprijs
Artikel 6.4	Responstijden Onsite [Aantal] werkuren / normale uren ² Remote [Aantal] werkuren / normale uren ² Initieel [Aantal] werkuren / normale uren ²
Artikel 6.5	Vergoedingspercentage Overeengekomen vergoedingspercentage bij overschrijding maximum responsetijd ingeval van storingen [Percentage] % van factuurprijs

² Aangeven wat van toepassing is.

Artikel 7.5...	Verwerkingsovereenkomst van toepassing wel niet. Indien wel, dan verwerkersovereenkomst als Bijlage Dij het SSO invuldocument voegen.
Artikel 10.2	Aansprakelijkheid Maximum bedrag aansprakelijkheid [Bedrag]
Artikel 11.1	Duur en einddatum overeenkomst [Periode]
Artikel 11.2	Minimumperiode service na productiestop [Periode]
Artikel 11.3	Vergoeding bij voortijdige buitengebruikstelling [Bedrag]

Ondertekening

Aldus overeengekomen en getekend,

Opdrachtgever

Bedrijfsnaam :

Naam :

Functie :

Plaats :

Datum :

Leverancier

Bedrijfsnaam :

Naam :

Functie :

Plaats :

Datum :

Handtekening

Handtekening