

CuraTec B.V.

KvK 32136622 · versie 2018

Curatec is de handelsnaam waaronder CuraTec B.V. vanaf 15 oktober 2026 naar buiten treedt. CuraTec B.V. blijft de juridische contractspartij.

INHOUD

1	Belangrijke informatie	1
2	Algemene leveringsvoorwaarden CuraTec	7
3	Tarieven werkzaamheden CuraTec - 2018	13
4	Blanco Service Level Agreement (onderhoudsovereenkomst)	14

DEEL 1

Belangrijke informatie

1 Betalingscondities

Bij opdrachten boven € 5.000,- worden de volgende betalingstermijnen gehanteerd:

- 30% bij opdracht
- 30% bij aanvang werkzaamheden
- 30% bij inbedrijfstelling
- 10% bij oplevering

Bij opdrachten onder € 5.000,- worden de volgende betalingstermijnen gehanteerd:

- 50% bij opdracht
- 50% bij oplevering

Genoemde bedragen zijn exclusief BTW.

30 Dagen Netto.

2 Geldigheid

Offertes zijn geldig tot 60 dagen na de offertedatum.

Prijswijzigingen in valutakoersen uitgezonderd.

3 Software Assurance en onderhoud

- In het investeringsoverzicht is per item aangegeven of het binnen de onderhoudsovereenkomst en Software Assurance valt;
- Het afsluiten van een onderhoudsovereenkomst en Software Assurance is voor dit items verplicht;
- De minimale contractduur is 3 jaar voor onderhoud en Software Assurance;
- Op de onderhoudsovereenkomst is het eerste jaar een korting van 50% van toepassing i.v.m. de fabrieksgarantie op de gebruikte componenten.

4 Bekabeling en overige

- Tenzij uitdrukkelijk anders vermeldt zijn patchpanelen, patchkabels, patchkasten, LSA stroken, switches, etc., géén onderdeel van de offerte;
- Tenzij uitdrukkelijk anders vermeldt, is de offerte exclusief bekabeling en montage van kamerapparatuur, access points, DECT-basisstations en picocellen;
- Tenzij uitdrukkelijk anders vermeldt, is de offerte exclusief trainingen;
- Tenzij uitdrukkelijk anders vermeldt, is de offerte exclusief benodigde pc's en servers.

5 Werkzaamheden

Bij de tarieven van onze werkzaamheden is ervan uitgegaan dat werkzaamheden overdag plaatsvinden en dat ononderbroken doorgewerkt kan worden. Mocht dit onverhoopt niet het geval zijn, dan worden de kosten conform onze gebruikelijke tarieven (zie bijlage) doorberekend.

Een indicatie van het aantal benodigde projectbesprekingen is vermeld in onze aanbieding. Extra projectbesprekingen worden doorberekend conform onze gebruikelijke tarieven (zie bijlage).

6 Projectteam klant

Voor het slagen van het project is het noodzakelijk dat vanuit de opdrachtgever eveneens een projectteam wordt samengesteld met voldoende kennis van de te vervangen systemen, de eigen organisatie en mandaat.

7 Omgevingseisen

Voor een goede werking van de systemen is het belangrijk dat de ruimtes, waarin onze apparatuur is opgesteld, voldoen aan bepaalde omgevingseisen. Zie hieronder een opsomming van de eisen.

De systemen dienen te worden geïnstalleerd in een schone en droge ruimte met een trillingsvrij vloeroppervlak. In deze ruimte dienen de onderstaande voorzieningen aanwezig te zijn:

7.1 Klimatologische voorzieningen

Vanwege de aanwezigheid van personen en eventuele accu's, dient de temperatuur in de ruimte te liggen tussen +18°C en +22°C (zie omgevingscondities ruimte). De ruimte dient derhalve voorzien te zijn van een airconditioningunit of mechanische afzuiging met voldoende capaciteit.

Indien luchtroosters in de ruimte aanwezig zijn, dienen deze voorzien te zijn van een stoffilter om de ruimte stofvrij te houden.

7.2 Spanningsvoorziening

Met betrekking tot de gewenste spanningsvoorziening, dienen onderstaande voorzieningen in de ruimte aanwezig te zijn.

E-kast met per Systeem stack:

- Schone groep 230V, afgezekerd met 16A/25A t.b.v. de systemen. Het aantal groepen wordt bepaald door de gecontracteerde systeemconfiguraties;
- Er dient, in de ruimte van het systeem, een afschakelbare groep te zijn d.m.v. een CEEFORM-contactdoos;
- Schone groep 230V, afgezekerd met 16A t.b.v. de wandgoot. De groepen dienen allen op dezelfde fase te zijn aangesloten;
- Kabel(s), aangesloten op de 230V groep(en) t.b.v. de systemen. De kabel(s) dien(t) (en) een zodanige lengte te hebben dat deze kan/kunnen worden afgewerkt op de systemen;
- Aardkabel (16 mm²) naar schone aarde ten behoeve van de systemen. De kabel dient een zodanige lengte te hebben dat deze kan worden afgewerkt op de systemen;
- De schone aarde dient direct te zijn aangesloten op het GEB-sterpunt of op de geslagen aardelektrode. De aardingsweerstand dient kleiner te zijn dan 1.0 Ohm.

7.3 Wandgoot

Ten behoeve van de installatie en onderhoud van de systemen, dient een wandgoot aanwezig te zijn met:

- 4 wandcontactdozen 230V met randaarde, ten behoeve van testapparatuur. De randaarde dient op dezelfde aarde als die van de systemen aangesloten te zijn. De wandcontactdozen dienen op de hiervoor bestemde schone groep in de E-kast aangesloten te zijn;
- 2 telefoondozen ten behoeve van testdoeleinden;
- 4 lege dozen, eventueel ten behoeve van modem en testapparatuur.

7.4 Vloer

De vloer van de ruimte dient berekend te zijn op het gewicht van de te installeren apparatuur (maximaal 280 kg per kast). Om storingen ten gevolge van statische elektriciteit te voorkomen, dient ter plekke van de systemen de vloer antistatisch te zijn (antistatische vloerbedekking, computervloer, etc.).

7.5 Verlichting

De verlichting in de ruimte dient voldoende (ca. 300 Lux) te zijn voor het uitvoeren van werkzaamheden. Ten behoeve van de installaties (testapparatuur), onderhoud en het beheren van de systemen, verzoeken wij u een tafel (bureau) en een stoel in de ruimte te plaatsen. De wandgoot ten behoeve van testapparatuur dient dan boven deze tafel te worden aangebracht. Voorts worden de onderstaande eisen aan de ruimte gesteld:

7.6 Temperatuur

Volgens de specificaties van de systemen, dient de temperatuur in de ruimte zich tussen de +5 °C en +40 °C te bevinden. Wanneer door uw personeel in de ruimte gewerkt moet worden, adviseren wij u ervoor te zorgen dat de temperatuur zich tussen +18 °C en +22 °C bevindt.

7.7 Luchtvochtigheid

De absolute luchtvochtigheid dient zich tussen de 1 en 25 gram H₂O/m³ te bevinden; voor de relatieve luchtvochtigheid gelden 5% en 85% als respectievelijke onder- en bovengrens.

7.8 Fotokopiërende apparatuur

In de ruimte mag geen fotokopiërende apparatuur aanwezig zijn, aangezien door deze apparatuur gassen geproduceerd worden die schadelijk kunnen zijn voor de hardware van de systemen.

7.9 Direct zonlicht

De systemen mogen niet worden blootgesteld aan direct zonlicht. Eventueel dienen ramen in de ruimte te worden geblindeerd.

7.10 Watervoerende leidingen

Er mogen zich geen (onafgeschermd) watervoerende leidingen (ook van airconditioning) in de buurt van de systemen bevinden.

7.11 Ruimte afsluiten

De ruimte dient afsluitbaar te zijn.

Eventueel noodzakelijke bouwkundige aanpassingen kunnen pas na "site-survey" worden aangegeven.

8 Netwerkvereisten

Wanneer Voice over IP (VoIP) wordt toegepast op een datanetwerk, dient het datanetwerk aan de volgende eisen te voldoen:

8.1 Bandbreedte

Een telefoongesprek dat wordt vervoerd over een datanetwerk, vereist een bepaalde netwerkcapaciteit (bandbreedte). In het algemeen kunnen we stellen dat een niet gecompriemd gesprek (G.711) een minimale bandbreedte vereist van 85 Kbps (64 Kbps + overhead). Unidirectioneel per gesprek is dit 170 Kbps. Een gecompriemd gesprek (G.729A) vereist een minimale bandbreedte van 40 Kbps unidirectioneel (totaal 80 Kbps bidirectioneel). Het aantal gesprekken dat tegelijkertijd moet worden vervoerd, bepaalt de benodigde bandbreedte op (delen van) het netwerk. Onderstaande tabel geeft richtlijnen voor de benodigde bandbreedte bij variërende pakketgrootte en gebruikte Codec bij 30 gelijktijdige gesprekken.

Codec type	Pakketgrootte (ms spraak per pakket)	Totale bandbreedte voor 30 gesprekken (ethernet, unidirectioneel)
G.711	30	2559 Kbps
G.711	60	2279 Kbps
G.729A	20	1159 Kbps
G.729A	40	739 Kbps
G.729A	60	599 Kbps

Zoals te zien in de tabel, zorgt een hogere pakketgrootte voor een lagere bandbreedte (o.a. door verminderde overhead). Echter, dit kan invloed hebben op de spraakwaliteit; verloren pakketten hebben een grotere invloed op de spraakwaliteit. Hetzelfde geldt bij het toepassen van compressie.

8.2 Delay

Bij een telefoongesprek is het van belang dat de tijd die tussen het spreken en het ontvangen van het geluid, aan de andere kant van de lijn, aan een maximum gebonden is. Wordt deze tijd te lang, dan treden effecten op als 'door elkaar gaan spreken' en echo's. Vertraging ontstaat vooral bij routers van- en naar WAN-verbindingen en door (de)compressie. De vertraging of delay door het netwerk van een bepaald VoIP end-point, naar elk willekeurig ander end-point, mag maximaal 50ms bedragen (one-way). Dit is maximaal 100 ms (bi-directioneel) bij het gebruik van de Ping tool op een pc.

8.3 Jitter

Informatie die over een datanetwerk gaat, wordt opgesplitst in kleinere hoeveelheden ofwel pakketten. Deze pakketten kunnen allemaal aankomen met een verschillende vertraging. Dit verschil, of wel jitter, mag maximaal 30ms zijn.

8.4 Packet loss

Ten gevolge van congestie in het netwerk kunnen VoIP pakketten via verschillende switches in het netwerk naar dezelfde bestemming worden gerouteerd, waardoor de volgorde (sequence error) van de VoIP pakketten niet juist meer is. Hierdoor kunnen er haperingen ontstaan in het geluid. Daar VoIP volgens het UDP (i.p.v. RTP) protocol wordt verzonden, vinden er geen re-transmissions plaats, zodat de graad aan packet drops laag dient te zijn. Hoe meer pakketten verloren gaan, hoe slechter de geluidskwaliteit. Het aantal pakketten dat niet goed aankomt, ofwel packet loss, moet beperkt blijven tot maximaal 1%.

8.5 Quality of Service (QoS)

Om in het datanetwerk te kunnen garanderen dat de spraak pakketten voorrang verkrijgen boven ander datapakketten, waardoor een goede spraakwaliteit gewaarborgd kan worden binnen een acceptabele delaytijd, dienen de individuele netwerkcomponenten (switches & routers) de volgende QoS standaarden te ondersteunen:

- IETF DiffServ (RFC2474) (Layer 3)

- IEEE 802.1 P (Layer 2, Frame priority)
- IEEE 802.1 Q (Layer 2, 4 bytes header voor VLAN tagging)

Implementatie van de VoIP oplossing kan alleen plaatsvinden op een switched netwerk en niet op een shared netwerk (hub's), m.u.v. WLAN.

Indien WLAN wordt toegepast, kan over het algemeen alleen aan IEEE 802.1 p/Q worden voldaan. Hier dient dus bij de netwerkconfiguratie rekening gehouden te worden.

8.6 Beschikbaarheid en betrouwbaarheid van het IP-netwerk

Indien spraak over het IP-netwerk wordt geïmplementeerd, verwachten telefoniegebruikers een kiestoon. De beschikbaarheid en betrouwbaarheid van het IP-netwerk zijn van significant belang. Zaken als LAN Mean Time Between Failure (MTBF), router functionaliteit en herstel, maar ook de spanningsvoorziening van het netwerk, spelen hierbij een zeer belangrijke rol. Redundante spanningsvoorzieningen kunnen al een zeer goede basis vormen.

Wanneer het netwerk door CuraTec verzorgd wordt, houden wij uiteraard rekening met bovenstaande eisen.

9 Dekkingsgarantie

De werkwijze van CuraTec is als volgt:

Allereerst worden de dempingswaarden van de muren in kaart gebracht. Dit wordt ingebracht in de applicatie "Ekahau Site Survey", waarmee een projectering wordt gemaakt van de posities en aantallen van de access points. Dit is over het algemeen binnen 10% nauwkeurig.

Na de aanleg wordt een volledige controlemeting uitgevoerd. Het kan dus voorkomen dat er binnen de marge van 10% AP's bij- of verplaatst moeten worden. Bij een draadloos netwerk is een goed ontwerp essentieel voor het uiteindelijke resultaat.

Wanneer CuraTec verantwoordelijk is voor het ontwerp, de uitrol en de controlemeting, dan geldt hiervoor een dekkingsgarantie. Aandachtspunt bij een dekkingsgarantie zijn externe invloeden zoals bijvoorbeeld wifi-points van cliënten, interferentie van o.a. magnetrons, draadloze bewegingsmelders en smartphones en natuurlijk veranderingen van bouwkundige of technische aard. Op dat moment is de dekkingsgarantie niet van toepassing.

Bovenstaande invloeden spelen voornamelijk een rol in de 2,4GHz band. Deze dient dan ook voor kritische zorgtoepassingen vermeden te worden. Hiervoor adviseren wij de 5GHz frequentie.

Algemene leveringsvoorwaarden CuraTec

KvK 32136622

Op alle offertes, opdrachten en leveringen zijn de leveringsvoorwaarden, zoals hieronder omschreven, van kracht:

1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en alle overeenkomsten waarbij de Leverancier goederen en/of diensten aanbiedt of levert aan de Afnemer. Afwijkingen van-, en aanvullingen op deze Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden, of toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Afnemer, zijn slechts bindend indien zulks tussen de Afnemer en de Leverancier is overeengekomen en zij door de Leverancier schriftelijk zijn bevestigd c.q. aanvaard.
- 1.2 De overeenkomst en deze Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden, die daar een onderdeel van zijn, bevatten de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van de partijen en treden, in de plaats van alle voorafgaande voorstellen, handelingen, toezeggingen en correspondentie het onderwerp betreffende. Zij gelden met terzijdestelling van eventueel hiermee strijdende bepalingen vervat in of verband houdende met een order van de Afnemer.

2 Aanbiedingen en opdrachten

- 2.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is vermeld. Opdrachten zijn voor de Leverancier slechts bindend, indien zij schriftelijk door de Leverancier zijn bevestigd.
- 2.2 Alle afbeeldingen, tekeningen, gegevens betreffende gewichten, afmetingen, kleuren of andere hoedanigheden, opgenomen in prijskranten, catalogi, prospectie, advertenties of offertes, gelden slechts bij benadering. Alle ontwerpen, catalogi, prijsopgaven, tekeningen, technische omschrijvingen e.d., die de Leverancier verstrekt, blijven eigendom van de Leverancier, onder uitdrukkelijk voorbehoud van zijn auteursrechten en met verbod deze zonder schriftelijke toestemming van de Leverancier geheel of gedeeltelijk te kopiëren, anders dan voor intern gebruik bij de Afnemer, of aan derden ter inzage te geven.
- 2.3 De Afnemer zal de Leverancier alle voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens tijdig verstrekken.
- 2.4 De Afnemer aanvaardt de verantwoordelijkheid voor de keuze van de apparatuur om de door hem beoogde resultaten te bereiken, voor de installatie en het gebruik daarvan en de resultaten die daarmee worden verkregen.

3 Levering

- 3.1** Opgaven van leveringstijden in aanbiedingen, bevestigingen of contracten worden naar beste weten gedaan en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Doch zijn zij voor de Leverancier niet bindend. Overschrijding geeft de Afnemer geen recht tot het vorderen van schadevergoeding, tot het weigeren van goederen of tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst, noch de overeenkomst door derden te doen uitvoeren. Bij excessieve overschrijding van de leveringstijd, zulks ter beoordeling van de Leverancier, zal deze in overleg treden met de Afnemer.
- 3.2** Goederen zijn- en reizen- voor risico van de Leverancier, totdat zij in de feitelijke beschikkingsmacht van de Afnemer, of een door deze ingeschakelde derde, zijn overgegaan. Bij levering op de bouwplaats is het risico, nadat de levering heeft plaatsgevonden, voor de Afnemer.
- 3.3** De Afnemer draagt het risico voor schade, veroorzaakt door gebreken of ongeschiktheid van zaken, die van hem afkomstig zijn, dan wel zijn voorgeschreven, of bij een voorgeschreven Leverancier moeten worden betrokken en voor de niet, of niet tijdige, levering van bedoelde zaken.
- 3.4** De Afnemer draagt het risico voor schade, veroorzaakt door fouten of gebreken, in de door hem verstrekte tekeningen, berekeningen, constructies, bestekken en uitvoeringsvoorschriften.
- 3.5** De Afnemer draagt het risico voor het van de Leverancier afkomstige ontwerp, indien en voor zover dat door hem is goedgekeurd.
- 3.6** Reclames moeten, om geldig te zijn, binnen acht dagen na ontvangst van de goederen schriftelijk bij de Leverancier zijn ingediend.
- 3.7** De Afnemer zal, indien van toepassing, een geschikte ruimte voor installatie ter beschikking stellen, in overeenstemming met de aanwijzingen van de Leverancier. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, geschiedt montage en installatie voor rekening van de Afnemer.
- 3.8** Voor orders beneden een door de Leverancier vast te stellen bedrag kunnen, naast de verzendkosten, administratiekosten in rekening worden gebracht.

4 Prijzen en betalingen

- 4.1** Alle overeenkomsten worden door de Leverancier aangegaan, onder de opschortende voorwaarde dat de Afnemer voldoende kredietwaardig kan worden geacht, naar het oordeel van de Leverancier.
- 4.2** Prijzen zijn gebaseerd op de tijdens de bevestiging bestaande prijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, vrachten, lasten enz. In geval van wijziging van een of ander, ook al geschiedt dit ingevolge voorzienbare omstandigheden, is de Leverancier gerechtigd overeengekomen prijzen dienovereenkomstig te wijzigen. Alle prijzen zijn gesteld exclusief B.T.W.
- 4.3** Alle betalingen dienen zonder enige korting of compensatie te geschieden in Euro, uiterlijk binnen veertien dagen na factuurdatum. Eventuele reclames van de Afnemer schorten diens betalingsverplichtingen niet op.

- 4.4 Verrekening van meerwerk geschiedt bij het verschijnen van de eerstvolgende betalingstermijn. Is er geen termijnbetaling overeengekomen, dan na voltooiing daarvan.
- 4.5 Verrekening van minderwerk geschiedt bij de eindafrekening.
- 4.6 Het gemis van een schriftelijke opdracht tot meerwerk, laat de aanspraken van de Leverancier op verrekening daarvan onverlet.
- 4.7 Indien betalingen niet tijdig zijn ontvangen, wordt de Afnemer geacht van rechtswege in verzuim te zijn en is de Afnemer aan de Leverancier een rente over het factuurbedrag verschuldigd van 1% per maand, ingaande dertig dagen na factuurdatum. Indien de Leverancier bij niet tijdige betaling de vordering ter incasso uit handen geeft, is de Leverancier gerechtigd aan de Afnemer alle kosten terzake van invordering, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, welke laatste gefixeerd op 15% van het factuurbedrag, met een minimum van Euro 150,00, in rekening te brengen.

5 Garantie

- 5.1 Op apparatuur wordt garantie verleend voor materiaal- en fabricagefouten gedurende een periode van zes maanden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in de overeenkomst of in het bij de betreffende apparatuur gevoegde Garantie- en Servicecertificaat. De garantietermijn vangt aan op de dag van aflevering, of, indien de apparatuur door de Leverancier geïnstalleerd wordt, op de datum dat de installatie is voltooid, doch uiterlijk dertig dagen na aflevering.
- 5.2 De garantie omvat het kosteloos herstellen of vervangen - zulks ter keuze van de Leverancier - van apparatuur of onderdelen die gedurende de garantietermijn gebreken vertonen ten gevolge van materiaal- en/of fabricagefouten. Apparatuur of onderdelen die ingevolge garantie zijn vervangen, worden daardoor eigendom van de Leverancier. Indien de Leverancier van oordeel is dat een defect buiten de garantiebepalingen valt, worden de reparatiekosten aan de Afnemer in rekening gebracht.
- 5.3 Garantiewerkzaamheden geschieden tijdens kantooruren van de Leverancier. Daardoor in aanmerking komende apparatuur dient Franco aan de Leverancier ter reparatie te worden opgestuurd. Indien uitvoering aan de garantie wordt gegeven op het adres van de Afnemer, kunnen reiskosten in rekening worden gebracht.
- 5.4 De garantieverplichting en/of serviceverplichting, zoals vervat in een service- of onderhoudscontract van de Leverancier, vervalt indien de apparatuur door de Afnemer of door derden is gewijzigd of gerepareerd, indien de apparatuur voor andere dan de normale bedrijfsdoeleinden is aangewend of indien het password van het systeem buiten de Leverancier om ter beschikking komt van een derden (binnen de invloedssfeer van de Afnemer), of indien naar het oordeel van de Leverancier het systeem onoordeelkundig is behandeld, ingeval van storingen door van buiten komend onheil alsmede in het geval van niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen door de Afnemer van enige verplichting die voor hem uit de overeenkomst mocht voortvloeien.

- 5.5** Iedere andere garantie, zoals geschiktheid voor de door de Afnemer gewenste toepassing of dat de apparatuur geheel foutloos en zonder onderbreking zal functioneren en iedere andere herstel- of terugnemingsplicht, zijn uitdrukkelijk uitgesloten. Tot enigerlei verdere verplichting, zoals schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, zal de Leverancier nimmer gehouden zijn.

6 Eigendom, intellectuele eigendom

- 6.1** De eigendom van geleverde goederen gaat eerst op de Afnemer over na volledige betaling van al hetgeen de Afnemer, uit welke hoofde dan ook, verschuldigd is aan de Leverancier. Tot dat ogenblik is het de Afnemer niet toegestaan de goederen te vervreemden, te bezwaren of fiduciair over te dragen, een en ander tenzij de Afnemer als wederverkoper een bedrijf uitoefent waarin het verkopen van het geleverde tot de normale uitoefening van dat bedrijf behoort. Ingeval van niet tijdige betaling door de Afnemer is de Leverancier gerechtigd het geleverde zonder sommatie of ingebrekestelling terug te nemen.
- 6.2** Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, houdt de overeenkomst in geen enkel geval in de gehele of gedeeltelijke overdracht van auteursrechten of rechten van industriële eigendom.

7 Oplevering

- 7.1** Het werk wordt als opgeleverd beschouwd:
- a.** Hetzij wanneer de Leverancier aan de Afnemer kennis heeft gegeven dat het werk voltooid, beproefd en bedrijfsklaar is en deze het werk heeft goedgekeurd dan wel aanvaard;
 - b.** Hetzij wanneer uiterlijk 8 dagen zijn verstreken nadat de Leverancier schriftelijk aan de Afnemer heeft verklaard dat het werk voltooid, beproefd en bedrijfsklaar is en deze heeft nagelaten het werk binnen die termijn goed te keuren dan wel te aanvaarden;
 - c.** Hetzij wanneer de Afnemer het werk (vroegtijdig) in gebruik neemt, met dien verstande, dat door (vroegtijdige) ingebruikneming van een gedeelte van het werk, dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd.
- 7.2** Kleine gebreken die kunnen worden hersteld binnen de garantietermijn en die het functioneren van het werk niet beïnvloeden, zullen de oplevering niet in de weg staan.
- 7.3** Oplevering ontslaat de Leverancier van alle gebreken die de Afnemer op dat tijdstip redelijkerwijs had moeten ontdekken.
- 7.4** Als gevolg van de oplevering gaat het risico voor het werk over van de Leverancier naar de Afnemer.

8 Aansprakelijkheid

- 8.1 De Leverancier is aansprakelijk voor door de Afnemer geleden schade aan personen en andere zaken dan het werk, voor zover deze schade is veroorzaakt door de uitvoering van het werk en het gevolg is van schuld van de Leverancier of van door hem ingeschakelde hulppersonen, indien en voor zover deze aansprakelijkheid door zijn verzekering wordt gedekt. In geen geval zijn de Leverancier en door de Leverancier ingeschakelde derden aansprakelijk voor bedrijfs- of andere gevolgschade.
- 8.2 De Leverancier heeft zijn aansprakelijkheidsrisico gedekt door verzekering, overeenkomstig de in de branche geldende gebruiken, met een verzekerde som van 1 miljoen Euro per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 8.3 De Leverancier is niet aansprakelijk voor de juistheid of volledigheid van inlichtingen of adviezen, gedaan voordat de overeenkomst tot stand is gekomen.
- 8.4 Na de oplevering is de Leverancier niet verder aansprakelijk voor tekortkomingen aan het werk dan tot nakoming van zijn in de artikelen 5.1 t/m 5.5 omschreven garantie-verplichtingen.
- 8.5 Indien de Leverancier ingevolge artikel 8.1 gehouden is de schade die de Afnemer lijdt te vergoeden zal deze vergoeding niet meer bedragen dan het totaal van de bedragen van het eigen risico van zijn verzekering en de door de verzekering gedane uitkering.
- 8.6 Voor andere dan de in de voorgaande artikelen bedoelde schaden die de Afnemer mocht lijden, is de Leverancier nimmer aansprakelijk.
- 8.7 De in de voorgaande artikelen opgenomen beperkingen gelden niet, indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de Leverancier of zijn leidinggevende ondergeschikten.

9 Overmacht

- 9.1 Bij overmacht en bij andere gebeurtenissen en omstandigheden van zodanige aard, dat naar redelijkheid en billijkheid nakoming van de overeenkomst van de Leverancier niet kan worden gevergd, heeft de Leverancier het recht de overeenkomst zonder enige rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden onder bepaling van de nog door de Afnemer te betalen prijs, ofwel de uitvoering daarvan op te schorten met instandhouding van de verplichtingen van de Afnemer, zonder dat de Leverancier tot enige schadevergoeding verplicht zal zijn.
- 9.2 In elk geval worden geacht onder overmacht te behoren de volgende voorvallen: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- of buitenlandse onlusten, beschikking van hogerhand, staking en uitsluiting van werklieden, of dreiging van deze en dergelijke omstandigheden; voorts verstoring van de, ten tijde van het aangaan van de overeenkomst, bestaande valutaverhoudingen, storingen in het bedrijf door brand, ongeval of andere voorvallen, vertraagde of niet-levering door leveranciers of vervoerders, alles onverschillig of deze en dergelijke omstandigheden bij de Leverancier of bij zijn leveranciers, onderaannemers of vervoerders hun invloed zouden doen gelden.

10 Ontbinding

- 10.1** Indien de Afnemer enige, ingevolge een met de Leverancier gesloten overeenkomst, op hem rustende verplichting niet, niet behoorlijk of niet tijdig nakomt, danwel in geval faillissement of surséance van betaling van de Afnemer mocht worden aangevraagd of uitgesproken, of tot stillegging of liquidatie van de Afnemer bedrijf mocht worden besloten, wordt hij geacht van rechtswege in verzuim te zijn en heeft de Leverancier het recht, zonder dat enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst nodig is, de uitvoering van de overeenkomst zijnerzijds op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, met bepaling in het laatste geval van de voor het in stand gebleven deel van de overeenkomst verschuldigde prijs, zulks ter keuze van de Leverancier, zonder dat de Leverancier tot enige schadevergoeding of nakoming van zijn verplichtingen gehouden is, doch onverminderd de overige aan de Leverancier naar de wet of de overeenkomst toekomende rechten tot vergoeding van kosten, schaden, interesse en/of nakoming van de overeenkomst.
- 10.2** In deze gevallen is elke vordering die de Leverancier ten laste van de Afnemer heeft of krijgt, dadelijk en ineens opeisbaar.

11 Toepasselijk recht

- 11.1** De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht. Alle geschillen uit of naar aanleiding van de overeenkomst, daaronder begrepen overeenkomsten die daar een uitvloeisel van zijn, staan in eerste instantie uitsluitend ter kennisneming van de bevoegde rechter in de vestigingsplaats of het arrondissement van de Leverancier.
- 11.2** Indien een bepaling in strijd mocht zijn of komen met enige wettelijke bepaling, dan blijven deze voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht. Voor wat betreft de ongeldige bepaling wensen partijen voorts geacht te worden datgene te hebben overeengekomen dat, wettelijk geoorloofd, de strekking van de buiten werking gestelde bepaling het meest nabij komt. Indien met de Leverancier enig beding is overeengekomen dat afwijkt van een bepaling in deze voorwaarden, dan blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden onverminderd van toepassing. Indien de Leverancier op enig moment geen gebruik maakt of heeft gemaakt van een aan de Leverancier toekomend recht, betekent dit niet dat de Leverancier afstand doet of heeft gedaan van dat recht of daarmee samenhangende rechten.

Tarieven werkzaamheden CuraTec - 2018

Werkzaamheden	Tarief per uur op werkdagen	Toeslag 's avonds	Toeslag 's nachts en zaterdag	Toeslag zondag
Installatie	€ 77,00	25%	50%	100%
Werkvoorbereiding	€ 87,00	25%	50%	100%
Engineering	€ 99,00	25%	50%	100%
Programmeur/Applicatiespecialist	€ 128,00	25%	50%	100%
Projectmanagement	€ 128,00	25%	50%	100%
Consultant	€ 128,00	25%	50%	100%
Voorrijden tarief 1, tot 100 km	€ 138,00	25%	50%	100%
Voorrijden tarief 2, tot 150 km	€ 178,00	25%	50%	100%
Voorrijden tarief 3, > 150 km	€ 255,00	25%	50%	100%

Remote support	Starttarief	Uurtarief	Toeslag 's avonds	Toeslag 's nachts en zaterdag	Toeslag zondag
Programmeur/Applicatiespecialist	€ 45,00	€ 128,00	25%	50%	100%

Werktijden

Werkdag 08:30 – 17:00

Avond 17:00 – 22:00

Nacht 22:00 – 08:30

Op officiële feestdagen geldt de zondagtoeslag.

Orderkosten

Bij orders onder de € 500,00 wordt € 25,00 order-/verzendkosten in rekening gebracht.

Bij orders boven de € 500,00 worden geen order-/verzendkosten in rekening gebracht.

Blanco Service Level Agreement (onderhoudsovereenkomst)

Onderstaand treft u een voorbeeld SLA aan. CuraTec kent geen standaard SLA's. Dit is altijd maatwerk, waarbij een aantal variabelen gevarieerd kunnen worden, waaronder responsetijd, wel of geen materiaaldekking, wel of geen dekking van uren, onderscheid in minor en major storingen, looptijd, wijze van verlengen, werkzaamheden die de klant zelf doet, etc.

REFERENTIENUMMER: PXXXXXX

CuraTec B.V.

De Striptekenaar 38

1336 CM Almere

hierbij rechtsgeldig

vertegenwoordigd door de heer W. de

Boer

hierna te noemen: CuraTec

sluit met

Klantnaam

Adres

PC + plaats

hierbij rechtsgeldig

vertegenwoordigd door

contactpersoon

hierna te noemen: cliënt

een service- en onderhoudsovereenkomst (SLA) inclusief software assurance voor de systemen en applicaties vermeld in de bijlage. Op deze overeenkomst zijn de hierna vermelde voorwaarden van toepassing.

Begripsomschrijving

Applicaties

Dit zijn de applicaties die in de apparatuur is opgenomen dan wel altijd direct wordt bijgeleverd (ook: software).

Bug fix

Een bug fix is een verbetering van de software ook wel update genoemd. Er is geen toename van functionaliteit.

Clïënt

Degene die de overeenkomst met CuraTec heeft afgesloten.

Correctief onderhoud

Het opheffen van de door de cliënt bij CuraTec afgemelde storingen.

CuraTec

CuraTec B.V.

Installed base

Het systeem zoals in gebruik door de klant en in onderhoud door CuraTec.

Licentie(s)

Het gebruiksrecht van software (periodiek of eenmalig)

Meldingsperiode

De periode waar binnen de cliënt CuraTec in kennis kan stellen van een storing.

Meldtijd

Het tijdstip waarop de storing bij CuraTec wordt aangemeld.

Overeenkomst

Deze overeenkomst met daarin de overeengekomen voorwaarden.

Preventief onderhoud	Het door CuraTec noodzakelijk geachte onderzoek en afstelling van de apparatuur en het uitvoeren van door de fabrikant voorgeschreven aanpassingen.
Reactietijd	De tijd tussen meldtijd en aanvang werkzaamheden, exclusief de reistijd.
(Systeem)software	Dit is de software die in de apparatuur is opgenomen dan wel altijd direct wordt bijgeleverd (ook: applicaties).
Serviceperiode	De tijden waarop onderhoud naar aanleiding van een gemelde storing plaatsvindt.
Software Assurance	Het recht op bug fixes, updates en upgrades van software door de fabrikant alsmede ondersteuning bij het onderzoeken van eventuele problemen in de software.
Syste(e)m(en)	De apparatuur/ systemen/ hardware welke onder deze overeenkomst vallen en vermeld in de bijlage.
Update	Een update is een verbetering van de software ook wel bug-fix genoemd. Over het algemeen is er geen toename van functionaliteit.
Upgrade	Een upgrade is een nieuwe versie van de software met nieuwe functionaliteit.

1 Serviceniveau

CuraTec komt het volgende serviceniveau overeen met cliënt.

Service 24/7

Meldingsperiode:	Alle dagen van de week van 00:00 uur - 24:00 uur
Maximale reactietijd:	Op afstand, binnen 4 klokuren
Serviceperiode:	Alle dagen van 00:00 uur - 24:00 uur
Materiaaldekking:	Ja
Arbeid/diensten:	Ja
Voorrijkosten:	Ja
Preventief onderhoud:	Ja, 1x per jaar
Software Assurance:	Ja

2 Apparatuur

Met systeem wordt bedoeld het geheel van de (zorg)communicatieapparatuur inclusief de zich in de apparatuur bevindende systeemsoftware, zoals vermeld in de bijlage van deze overeenkomst, met uitzondering van de verbruiksmaterialen en toebehoren.

De aan de installatie noodzakelijke en/of gewenste werkzaamheden, wijzigingen, aansluitingen van hulpparaten, verplaatsingen, vernieuwingen van onderdelen en overige veranderingen mogen slechts door CuraTec, of door derden met schriftelijke toestemmingen van CuraTec, worden uitgevoerd en worden voor zover niet gedekt door deze overeenkomst, naast de jaarlijkse vergoeding, aan cliënt in rekening gebracht. Voor levering van materiaal en diensten, als bedoeld in dit artikel, gelden bij CuraTec gebruikelijke voorwaarden prijzen en tarieven.

3 Verrichtingen

- 3.1** CuraTec verzorgt, met uitsluiting van ieder ander, service gedurende de overeengekomen serviceperiode.
- 3.2** Indien overeengekomen verzorgt CuraTec éénmaal per jaar preventief onderhoud met de daarbij begrepen eventuele aanpassingen van de systeemsoftware in de vorm van, door de fabrikant voorgeschreven, patches (bug-fixes) en updates (hogere versie van de systeemsoftware binnen de gebruikte software-stand). Upgrades (toename functionaliteit) worden zoveel mogelijk gelijktijdig uitgevoerd met het preventief onderhoud. De software zelf valt onder de software assurance. De noodzakelijke diensten voor het uitvoeren van de upgrade(s) worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven in rekening gebracht.
- 3.3** CuraTec heft alle storingen op die door de cliënt worden gemeld. Indien de overeenkomst een dekking omvat voor het materiaal, zullen de daarbij komende kosten van onderdelen en manuren voor rekening van CuraTec zijn. De exacte opgave van de componenten die onder de dekking vallen is opgenomen in de bijlage. Deze bijlage wordt door CuraTec aangepast op het moment dat er bij de cliënt een uitbreiding plaats vindt aan de systemen waarop deze service- en onderhoudsovereenkomst van toepassing is.
- 3.4** CuraTec zal binnen de gestelde reactietijd een aanvang hebben gemaakt met het oplossen van de storing. Vanaf aanvang zal ononderbroken worden gewerkt aan het oplossen van de storing. Wanneer bij een eerste analyse blijkt dat opheffing binnen redelijke termijn niet te verwachten valt, zal, indien mogelijk, eerst een workaround worden gecreëerd zodat het proces van de cliënt niet in gevaar komt.

4 Recht op programmatuur

- 4.1** De bepalingen inzake intellectuele eigendom en gebruiksrecht welke gelden voor de oorspronkelijk ter beschikking gestelde dan wel specifiek voor cliënt ontwikkelde programmatuur en de daarbij behorende documentatie, zijn onverminderd van kracht voor de door CuraTec ter beschikking gestelde aanvullingen op, of aanpassing van, dan wel nieuwe versies van de programmatuur en de daarbij behorende documentatie. Hetzelfde geldt eveneens voor door de cliënt gewijzigde programmatuur en documentatie.

5 Uitsluitingen

- 5.1** CuraTec is niet gehouden storingen te verhelpen welke niet te wijten zijn aan de apparatuur zelf (waarop deze overeenkomst betrekking heeft) en/of niet reproduceerbaar zijn.

- 5.2** CuraTec is niet gehouden storingen te verhelpen in het geval geen ondersteuning wordt verkregen door de fabrikant door het ontbreken van een software assurance overeenkomst tussen cliënt en CuraTec.
- 5.3** Bij aanpassingen in de systeemsamenstelling en/of systeemsoftware door derden is CuraTec niet meer tot nakoming van haar serviceverplichtingen gehouden zoals in deze overeenkomst omschreven (waaronder het verhelpen van storingen).
- 5.4** Van deze overeenkomst zijn uitgesloten infrastructurele voorzieningen tenzij nadrukkelijk opgenomen de bijlage. Onder infrastructurele voorzieningen worden verstaan:
- Netlijnen- en dwarslijnen (ook: eventuele glasvezel- en/of straalverbindingen);
 - Eventuele netwerk-/ dataverbindingen welke in verbinding staan met de geleverde systemen;
 - Interne gebouwbekabeling.
- 5.5** Alle pc's, aan pc's gerelateerde hardware en servers ouder dan 3 jaar zijn uitgesloten van deze overeenkomst
- 5.6** Voor de pc's en servers welke onder deze overeenkomst vallen, wordt de werking gegarandeerd in de configuratie zoals deze is opgeleverd door CuraTec. Storingen voortvloeiend uit wijzigingen zoals installeren van nieuwe software, verandering in de BIOS- of netwerkinstellingen vallen niet onder deze overeenkomst.
- 5.7** CuraTec is niet verantwoordelijk voor het herstellen van gegevens en programmeringen welke zijn veranderd na het maken van de laatste back-up.
- 5.8** Bij alle noodstroomaccu's ouder dan 3 jaar vervalt de materiaaldekking. Batterijen vallen niet onder de overeenkomst.
- 5.9** Accu's t.b.v. bijvoorbeeld telefoontoestellen vallen niet onder garantie en zijn uitgesloten van deze overeenkomst.
- 5.10** Bij verlies of beschadiging van informatie dragend materiaal zullen de kosten van reproductie van verloren gegane informatie niet voor vergoeding in aanmerking komen.
- 5.11** Tevens vallen buiten de serviceovereenkomst het vervangen van onderdelen welke op eenvoudige wijze door de cliënt zelf uitgevoerd kunnen worden.
- 5.12** Dit contract dekt niet de herstelwerkzaamheden die te wijten zijn aan:
- a. Ondeskundig gebruik van de apparatuur (b.v. door cliënt uitgevoerde software-wijzigingen, gebruikersfouten);
 - b. Slijtage en achteruitgang door veroudering;
 - c. Ontstane schade door overmacht;
 - d. Blikseminslag, brand, storm, vocht en andere natuurverschijnselen;
 - e. Inbraak, molest en overige sabotage;
 - f. Het ontbreken van een aangepaste omgeving nodig voor de apparatuur, het ondeskundig verplaatsen van de apparatuur (door anderen dan CuraTec) en alle andere schade, veroorzaakt door factoren buiten de apparatuur gelegen;
 - g. Herstelwerkzaamheden uitgevoerd door derden zonder uitdrukkelijke schriftelijke machtiging van CuraTec;

5.13 Indien de cliënt herstelwerkzaamheden verlangt in het kader van voorvallen en situaties als bedoeld onder artikel 5 lid 3 t/m 11, zullen de kosten daarvan, indien CuraTec de opdracht aanvaardt, afzonderlijk aan cliënt in rekening worden gebracht volgens de bij CuraTec geldende tarieven en voorwaarden.

5.14 De cliënt is verantwoordelijk dat de ruimte waarin de apparatuur is opgesteld voldoet aan de omgevingseisen zoals deze door de producent zijn opgesteld. Herstelwerkzaamheden die voortkomen uit het niet voldoen aan deze omgevingseisen, vallen niet onder deze overeenkomst. De omgevingseisen zijn als bijlage opgenomen bij deze overeenkomst

6 Vergoeding

6.1 De vergoeding voor deze overeenkomst geldt exclusief B.T.W., welke afzonderlijk op de factuur in rekening wordt gebracht.

6.2 De op grond van deze overeenkomst verschuldigde vergoeding dient bij het aangaan van de overeenkomst per jaar vooruit te worden voldaan.

6.3 Aanpassen van de jaarlijkse vergoeding geschiedt op basis van prijsstijgingen van gebruiksmaterialen, apparatuur en loonkosten en op basis van wijzigingen in de opgestelde apparatuur. Voor de algemene jaarlijkse aanpassing wordt het CBS-indexcijfer "cao-lonen, inclusief bijzondere beloningen", gehanteerd. Voor aanpassing n.a.v. wijzigingen in de opgestelde apparatuur geldt de prijs van de uitbreiding exclusief arbeid als uitgangspunt.

7 Betaling

7.1 De betalingen moeten binnen 14 dagen geschieden zonder enige aftrek en zonder kosten voor CuraTec.

7.2 In geval van niet of niet tijdige betaling door de cliënt, heeft CuraTec het recht haar werkzaamheden op te schorten. Voorts kan zij zonder opzegging, ingebrekestelling of rechtelijke tussenkomst in dat geval de overeenkomst beëindigen, onverminderd haar recht op volledige schadeloosstelling. Optredende storingen geven cliënt niet het recht betalingen uit te stellen.

8 Duur van de overeenkomst

8.1 De overeenkomst is geldig vanaf de ingangsdatum zoals vermeld aan het einde van dit document en heeft een looptijd van 5 jaar.

8.2 Deze overeenkomst wordt daarna stilzwijgend verlengd, steeds met een periode van 1 jaar, tenzij er 3 maanden voor het einde van de looptijd schriftelijk wordt opgezegd.

9 Algemeen

9.1 Alle optredende schades en storingen zullen onverwijld door cliënt aan CuraTec worden doorgegeven. Na melding zal CuraTec zodanige maatregelen nemen, dat met de werkzaamheden tot het opheffen van een storing zo spoedig mogelijk aangevangen wordt. Indien hiervan door overmacht moet worden afgeweken, ontvangt de cliënt daar tijdig bericht van.

- 9.2** CuraTec zal bij de keuze van onderdelen steeds uitgaan van de reeds aanwezige fabricaten en bij afwijking daarvan zal CuraTec de cliënt onverwijld mededeling doen. Tevens zal CuraTec zorgdragen voor voldoende servicematerialen en onderdelen op voorraad.
- 9.3** Aan het personeel van CuraTec zal steeds toegang tot het pand moeten worden gegeven en iedere gewenste inlichting over het zorgcommunicatiesysteem en het daarvan gemaakte gebruik, worden verstrekt.
- 9.4** Veranderingen in deze overeenkomst en/of aanvulling zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 9.5** Het uitvoeren van werkzaamheden, buiten het kader van deze onderhoudsovereenkomst zal afzonderlijk worden opgedragen en worden verrekend aan de hand van gebruikte materialen en kosten voor arbeidsloon. Hierbij valt te denken aan uitbreidingen, veranderingen in de programmering, en upgrades c.q. migraties (hogere softwarestand) etc.
- 9.6** Omdat de systemen actief gemonitord kunnen worden door CuraTec is het van belang dat opdrachtgever werkzaamheden aan het netwerk, die gevolgen kunnen hebben voor de systemen waarop deze serviceovereenkomst betrekking heeft, meldt per mail aan servicedesk@curatec.nl. Voor preventief onderhoud dient dit minimaal 8 werkuren van tevoren te gebeuren en voor correctief onderhoud zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de storing. Wanneer dit wordt verzuimd, worden de door CuraTec gemaakte uren als gevolg van de opvolging, in rekening gebracht.
- 9.7** Op deze overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden van CuraTec van toepassing. Daar waar deze overeenkomst in strijd is met de Algemene Voorwaarden van CuraTec prevaleert de overeenkomst.

10 Toepasselijk recht

- 10.1** De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
- 10.2** Alle geschillen uit of naar aanleiding van de overeenkomst, daaronder begrepen overeenkomsten die daar een uitvloeisel van zijn, staan uitsluitend ter kennisneming van de bevoegde rechter in de vestigingsplaats of het arrondissement van CuraTec.
- 10.3** Indien een bepaling in rechte voor nietig wordt gehouden en onverbindend wordt verklaard, zullen partijen te goeder trouw onderhandelen over een vervangende bepaling die zoveel mogelijk tegemoetkomt aan de strekking van de nietige bepaling.

Ondertekening

Ingangsdatum overeenkomst: xxxxxxxxxx

Aldus overeengekomen en opgemaakt in duplo te: Almere, namens

CuraTec B.V.

Cliënt

W. de Boer

XXXX