

Internet Systeembeheer Winadmins

Voorwaarden

- 1 Op levering van diensten en producten zijn onze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing zoals deze gedownload kunnen worden van onze website.
 - 2 Een overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van een kalenderjaar. Iedere jaar, per 31 december, zal de overeenkomst stilzwijgend verlengd worden met 12 maanden. De opdrachtgever kan de overeenkomst opzeggen door 3 maanden voor het verstrijken van de geldigheid een opzegging schriftelijk in te dienen.
 - 3 De genoemde responstijden, indien er gekozen is voor de 'Response tijd storingen' Blox overeenkomst, zijn de reactietijden gedurende kantooruren van maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur.
 - 4 De helpdesk dienstverlening binnen het kader van de 'Helpdesk' Blox overeenkomst omvat het verlenen van hulp en oplossen van problemen met het (Microsoft) operating system alsmede Microsoft applicaties zoals Microsoft Office en eventueel andere algemene en veel gebruikte software. Buiten de dienstverlening valt het oplossen van problemen of beantwoorden van vragen betreffende overige dan hiervoor genoemde software toepassingen zoals bv specifieke branche software.
 - 5 De helpdesk dienstverlening is beschikbaar tijdens kantoor tijden van Winadmins: van maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 21:00 uur. Speciale arrangementen zijn mogelijk onder bijzondere voorwaarden en tegen meerkosten.
 - 6 Buiten de SLA dienstverlening vallen, de uitsluitingen van de gekozen contract(en) en de volgende algemene werkzaamheden:
 - de (her)installatie van nieuwe of bestaande applicatie software
 - het teruglezen (restore) van back-up gegevens
 - het (her)installeren van Windows.
- Een deel van voornoemde werkzaamheden kan op afstand uitgevoerd worden tegen het standaardtarief van 55 Euro per uur. De kleinste eenheid waarmee gerekend wordt bedraagt 15 minuten.
- 7 De dienstverlening is afhankelijk van een goed werkende (internet) verbinding tussen de cliënt computer en de Winadmins server. Indien deze verbinding om welke reden dan ook niet tot stand kan worden gebracht vervalt voor Winadmins de verplichting om remote service te verlenen.
 - 8 Winadmins kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het niet kunnen verlenen van haar diensten ten gevolge van een falende verbinding met het internet. Restitutie van abonnementsgelden zal niet plaatsvinden indien Winadmins niet aansprakelijk kan worden gesteld voor het falen van de internet verbinding.
 - 9 Werkstations kunnen worden opgenomen in het onderhoud indien ze voorzien zijn van de volgende operating systems van Microsoft: 2000, XP (alle versies), Windows Vista (alle versies) of hoger.
 - 10 Servers kunnen worden opgenomen in het onderhoud indien ze voorzien zijn van het Windows 2000 of hoger Server operating system. Met speciale goedkeuring kan mogelijk een uitzondering gemaakt worden voor Windows NT Server.
 - 11 Computers zullen zonder set-up kosten opgenomen worden in het onderhoud zolang deze computers vrij zijn van hardware & software defecten, virussen en andere toepassingen die het normaal functioneren van de computer negatief kunnen beïnvloeden. Indien vastgesteld wordt, tijdens het eerste (initiële) onderhoud of tijdens de inventarisatie in de aanloop naar de SLA, dat de computer onstabiel of besmet is dan zal de opdrachtgever hierover geïnformeerd worden. Materiaal en tijd noodzakelijk om reparatie uit te voeren waardoor opname in het service programma mogelijk wordt zal op nacalculatie basis aan contractant worden doorberekend op basis van het standaardtarief van 55 Euro per uur.
 - 12 Betaling van de abonnementskosten gaat op basis van factuurstelsel per maand. De factuur wordt iedere maand rond de laatste werkdag van de lopende (contract)maand naar cliënt opgestuurd. Abonnementsprijzen worden per kalenderjaar vooraf berekend en ieder jaar, in september, herzien aan de hand van de in Nederland actueel geldende indexcijfers voor de ICT branche en de loonontwikkeling daarvan. Cliënt wordt jaarlijks in oktober schriftelijk van eventuele prijswijzigingen voor het nieuwe kalenderjaar op de hoogte gebracht. Bij abonnementen onder de 150 Euro per maand (excl. BTW) kan betaling per kwartaal aangevraagd worden, alle andere contractsvormen worden per maand afgerekend.
 - 13 Ingangsdatum van een abonnement is de 1e dag van de lopende maand waarin het abonnement wordt afgesloten.