



THE IOT COMPANY

Algemene Bepalingen
DAAS / SLA overeenkomsten



1. ALGEMEEN

1. In deze Service Level Agreement (verder SLA) wordt verstaan onder:

- **IOT:** de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid The I.O.T. Company B.V., statutair gevestigd te Rotterdam, feitelijk gevestigd en kantoorhoudende te (3088 GB) Rotterdam aan de Albert Plesmanweg 43 D;
- **Afnemer:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die goederen en/of diensten van IOT afneemt ten behoeve van zichzelf en/of ten behoeve van anderen.
- **Schriftelijk:** per gewone post, per aangetekende post, per fax of per e-mail. Wanneer er per e-mail gecorrespondeerd wordt dan dient de e-mail uitsluitend te worden verstuurd naar het e-mailadres dat in de opdrachtbevestiging is aangegeven.
- **Apparatuur:** sensoren, alsmede software en de daarbij behorende documentatie.

2. BEPALINGEN MET BETREKKING TOT LEVERING EN INSTALLATIE

2.1 De overeenkomst geldt voor alle apparatuur zoals gespecificeerd in de bijlage, inclusief bijbehorende onderdelen zoals batterij of andere beschreven accessoires. Zowel bij SLA op apparatuur die door afnemer, al dan niet bij IOT, werd aangeschaft, als bij DAAS, geldt dat verzend- en transportkosten voor rekening komen van afnemer.

3. DUUR EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

3.1 De SLA gaat in op de datum van ondertekening en blijft van kracht tot de opzegging hiervan.

Tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen, heeft de SLA een minimale duur van 5 jaar, waarna stilzwijgende verlenging met telkens 1 jaar plaatsvindt. Het is mogelijk om de SLA tussentijds te beëindigen, met een opzegtermijn van 3 maanden. De tussentijdse opzegging dient schriftelijk te geschieden. Bij tussentijdse opzegging brengt IOT de Afnemer 50% van de overeengekomen vergoeding in rekening die Afnemer over de resterende looptijd van de SLA verschuldigd zou zijn geweest. Opmerking: In geval van DAAS is tussentijdse opzegging niet mogelijk.

3.2 Indien één der partijen handelt in strijd met één van de uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, indien hij in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of indien op hem beslag wordt gelegd, zal de andere partij gerechtigd zijn onderhavige overeenkomst – zonder gerechtelijke tussenkomst – met onmiddellijke ingang op te zeggen en te beëindigen, onverminderd het recht om vergoeding van eventueel daardoor geleden schade te vorderen.

Paraaf:



THE IOT COMPANY

Algemene Bepalingen
DAAS / SLA overeenkomsten



4. ACCEPTATIE PROCEDURE

- 4.1 IOT behoudt zich het recht voor, indien de staat van onderhoud en/of configuratie van de producten niet bij IOT bekend is, een inspectie uit te voeren. De inspectie van de apparatuur zal worden verricht tegen het geldende uurtarief, verhoogd met de voorrijkosten.
- 4.2 Eventueel achterstallig preventief en/of correctief onderhoud zal na overleg met en op kosten van de Afnemer worden uitgevoerd.

5. VERRICHTINGEN

- 5.1 Bij werkzaamheden, die voortvloeien uit ondeskundig gebruik of ingrepen door derden, waaronder begrepen het personeel van Afnemer, worden door IOT de kosten na overleg met Afnemer afzonderlijk verrekend. Berekening van de aan deze werkzaamheden verbonden kosten zal plaatsvinden op basis van de bepalingen voortvloeiend uit het overeengekomen SLA-niveau.
- 5.2 Niet onder de SLA vallen: accessoires (zoals batterijen e.d.), installatiekosten en aanpassingen. In geval van serviceniveau DAAS, vallen batterijen wel onder de dienstverlening

6. STORINGSANALYSE EN CORRECTIEF ONDERHOUD

6.1 Melding

Storingen dienen gemeld te worden via het storingsnummer van IOT: **010-7900825** of per e-mail: **support@the-iot-company.com**

Na telefonisch overleg tussen Afnemer en IOT wordt bepaald of het nodig is dat een technicus naar de locatie gaat om de aard van de storing te onderzoeken.

6.2 Responsetijd

Binnen het in het overeengekomen SLA-niveau geldende tijdsbestek, wordt met het verhelpen van de storing aangevallen. IOT verplicht zich al het mogelijke te doen de storing binnen de daarvoor vermelde termijn na melding verholpen te hebben.

6.3 Reserveonderdelen

Bij IOT zijn er aantallen reserve onderdelen opgeslagen. Afhankelijk van de benodigde actie, worden de defecte onderdelen uit de reserveonderdelen voorraad gehaald, met spoed gerepareerd of besteld indien reparatie niet mogelijk is.

Paraaf:



THE IOT COMPANY

**Algemene Bepalingen
DAAS / SLA overeenkomsten**



7. UITVOERING OP LOCATIE

- 7.1 Voor de levering van de diensten dient Afnemer er voor zorg te dragen dat de locaties waar IOT werkzaamheden dient te verrichten, toegankelijk zijn. IOT maakt over het betreden van de locaties afspraken met de eigenaar of de beheerder van de locatie. Kosten van vertraging voor het niet toegankelijk zijn van locaties en/of het niet beschikbaar zijn van contactpersonen worden door IOT op basis van nacalculatie, volgens de op dat moment geldende arbeidstarieven, aan Afnemer in rekening gebracht indien het niet toegankelijk zijn van de locatie of het niet beschikbaar zijn van de contactpersoon aan Afnemer te verwijten is.
- 7.2 Voor de levering van de diensten zal Afnemer IOT toegang tot de producten verlenen. Afnemer stelt gedurende de duur van de service of reparatie kosteloos een passende werkruimte en de voor IOT noodzakelijke faciliteiten als voldoende verwarming, verlichting, ventilatie en 230V aansluiting ter beschikking.
- 7.3 Afnemer zal er voor zorg dragen dat de ruimten waarin de producten zijn opgesteld, blijven voldoen aan de voor deze producten algemeen aanvaarde of tussen Afnemer en IOT overeengekomen specificaties en voorwaarden.
- 7.4 Afnemer zal IOT voldoende gelegenheid geven verbeteringen aan de producten aan te brengen of de producten te verzegelen, indien dit naar het oordeel van IOT nodig of gewenst is.
- 7.5 Afnemer is verplicht alle reparaties aan en/of wijzigingen van de onder deze SLA vallende apparatuur uitsluitend door specialisten van IOT te laten verrichten.
- 7.6 De apparatuur die bij het correctief onderhoud als defect bevonden is of zijn, zullen na toestemming van Afnemer, door IOT gerepareerd of vervangen worden.

8. REPARATIE VAN APPARATUUR BIJ DE TECHNISCHE DIENST VAN IOT

- 8.1 Afnemer verzorgt, voor haar rekening en verantwoording, het transport van de defecte apparatuur naar IOT en voorziet deze defecte apparatuur van een klachtomschrijving.
- 8.1 Voor reparatiewerkzaamheden dient de betreffende apparatuur door Afnemer franco op het serviceadres van IOT te worden aangeboden. Na controle en/of reparatie wordt de betreffende apparatuur door IOT tegen standaard transportkosten aan het adres van Afnemer geretourneerd. Indien apparatuur gebracht en/of gehaald dient te worden, is IOT gerechtigd kilometervergoeding in rekening te brengen. Vanaf vestigingsadres van IOT tot de bestemming (binnen Nederland) en terug wordt kilometer vergoeding en reistijd berekend. De kilometervergoeding bedraagt € 0,50 per kilometer en voor de reistijd geldt een tarief van € 49,00 per uur. Tevens worden eventuele tol- en parkeerkosten doorberekend.

Paraaf:



THE IOT COMPANY

**Algemene Bepalingen
DAAS / SLA overeenkomsten**



- 8.2 Reparaties worden afgehandeld/geregistreerd met behulp van het geautomatiseerde administratieve systeem van IOT.
- 8.3 Bij reparaties die uitgesloten zijn van kosteloze verrichtingen, wordt de reparatie door IOT uitgevoerd zonder overleg met Afnemer tenzij IOT bepaalt dat de kosten te hoog worden. IOT acht de reparatiekosten te hoog indien deze meer dan 50% van de nieuwwaarde van de apparatuur bedragen. In dat geval zal een schriftelijke prijsopgave worden gedaan aan de Afnemer.

9. TARIEVEN

- 9.1 Het jaartarief is voor het eerst verschuldigd op de ingangsdatum van deze overeenkomst, voor de periode tot en met 31 december van hetzelfde jaar. Betalingen dienen daarna in januari van het betreffende jaar bij vooruitbetaling per jaar te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, binnen 30 dagen na factuurdatum.
- 9.2 In geval een SLA contract op niveau DAAS is afgesloten kan facturatie plaatsvinden per maand. Het verschuldigde bedrag wordt bij vooruitbetaling per de 1^e van elke maand door ons aan u in rekening gebracht. Bij contracten die gedurende de maand ingaan zal de eerste periode worden berekend op basis van het aantal resterende dagen van de lopende maand. Op verzoek en in onderling overleg kunnen andere afspraken gemaakt worden.
- 9.3 Alle in de SLA genoemde prijzen zijn exclusief de geldende BTW.
- 9.4 De contractprijs en de tarieven worden jaarlijks aangepast op basis van de CBS indexcijfers(CPI). Aanpassing van de prijs kan eenmaal per jaar plaatsvinden.

10. OVERIGE BEPALINGEN

- 10.1 Wijzigingen of aanvullingen van deze overeenkomst moeten te allen tijde schriftelijk worden vastgelegd en zijn uitsluitend rechtsgeldig na ondertekening door beide partijen.
- 10.2 Op al onze overeenkomsten zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden van The IoT Company B.V., gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel, dossier 65425227, welke u op eerste verzoek kosteloos worden toegezonden.

Paraaf: