

Voorwaarden voor diensten van Collabite

1. Facturatie en betaling

- a. De abonnementen en remote werkzaamheden worden eens per maand op één maandfactuur gefactureerd. Deze maandfactuur bevat de abonnementskosten van de volgende maand en de kosten voor remote werkzaamheden van de vorige maand.
- b. De Klant ontvangt per e-mail aan het eind van elke maand een overzicht van de remote uitgevoerde werkzaamheden.
- c. De Klant heeft de mogelijkheid om een doorlopende machtiging af te geven voor de maandfactuur. De maandfactuur wordt dan binnen vijf werkdagen na factuurdatum geïnd.
- d. Indien het contract ingaat, wijzigt of eindigt lopende een kalender maand, dan bevat de factuur een berekening van de kosten naar rato.
- e. Onsite werkzaamheden worden separaat en per onsite bezoek gefactureerd. Facturatie geschiedt aan de hand van de door de Klant te ondertekenen formulier 'Servicegesprek' na elk onsite bezoek, op welke de uitgevoerde werkzaamheden en de bestede tijd zijn beschreven. Een kopie van het formulier Servicegesprek ontvangt de Klant samen met de factuur.
- f. Geplande onsite werkzaamheden kunnen kosteloos worden geannuleerd tot 24 uur vóór aanvang van de afspraak. Indien de afspraak door de Klant wordt geannuleerd binnen 24 uur voorafgaand aan de afspraak, worden de onsite werkzaamheden conform de ingeplande uren aan de Klant gefactureerd en dient de Klant deze te voldoen.
- g. De tarieven zijn gebaseerd op prijspeil 1 januari 2024 en worden jaarlijks zonder vooraankondiging geïndexeerd middels het prijsindexcijfer volgens de prijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

2. Start, looptijd en opzegging

- a. Het contract gaat in op de dag dat de Klant de voorbereidingen heeft getroffen welke nodig zijn om Collabite in staat te stellen de in het contract opgenomen diensten uit te kunnen laten voeren, zoals toegang tot het netwerk en installatie van de benodigde software. De in het contract opgenomen ingangsdatum is derhalve een beoogde ingangsdatum.
- b. De looptijd van het contract bedraagt minimaal 12 maanden en wordt jaarlijks automatisch stilzwijgend verlengd met 12 maanden.
- c. Het contract kan door beide partijen na de looptijd per aangetekende brief tegen het einde van een kalendermaand worden opgezegd, waarbij een opzegtermijn geldt van één maand.

3. Aanpassingen

- a. Collabite kan het contract eenzijdig (tussentijds) wijzigen c.q. aanpassen indien het aantal overeengekomen abonnementen niet overeenkomt met de opgave van de Klant van de daadwerkelijke geïnstalleerde software of Pc's en servers, die door Collabite beheerd moeten worden, danwel wanneer dit aantal tussentijds is gewijzigd.
- b. Collabite kan tussenijds haar tarieven wijzigen. Bij wijziging van de tarieven kan de Klant binnen één maand nadat de tariefwijziging heeft plaatsgevonden het contract per direct opzeggen.

4. Privacy en veiligheid

- a. De Klant geeft Collabite toestemming voor toegang tot haar netwerk en de installatie van software in het kader van de met Collabite overeengekomen diensten in het contract.
- b. De Klant geeft Collabite toestemming tot het overnemen van haar servers en Pc's die binnen het contract vallen.
- c. Collabite neemt altijd eerst telefonisch contact op met de eindgebruiker van een PC voordat deze wordt overgenomen.
- d. De remote monitoring abonnementen houden alleen de technische status van de PC of server in de gaten en nooit het gedrag van de gebruiker of de opgeslagen data.
- e. Collabite spant zich maximaal in om de veiligheid van de gebruikte systemen te waarborgen.
- f. Bij ondersteuning van externe clouddiensten zijn voorwaarden van de desbetreffende leverancier van toepassing. Collabite is niet verantwoordelijk voor de technische staat, back-up en beveiliging van de desbetreffende leverancier.

5. Software

- a. De geïnstalleerde software wordt in bruikleen gegeven aan de Klant voor de duur van het contract.
- b. Bij beëindiging van het contract verleent de Klant alle medewerking om de software behorend bij het contract door Collabite te laten verwijderen.

6. Remote Monitoring, Beheer en Support abonnement

- a. Indien een remote monitoring, beheer en support abonnement wordt afgesloten dient de Klant aan de volgende voorwaarden te voldoen:
- Op alle devices (servers, werkstations en actieve netwerkcomponenten) dient een remote monitoring, beheer en support abonnement te worden afgesloten.
 - Op alle hardware is een garantieregeling bij een A-merk leverancier van toepassing.
 - De antivirus software is ten alle tijde up to date.
 - De servers zijn verbonden aan een noodstroomvoorziening (UPS).
 - Alle 3rd party software is in onderhoud bij de betreffende leverancier en Collabite heeft toegang tot de helpdesk van deze leverancier.
 - Het is alleen toegestaan om werkzaamheden door personeelsleden van Collabite te laten uitvoeren.
- b. Indien een remote monitoring, beheer en support abonnement wordt afgesloten, vallen de volgende werkzaamheden en omstandigheden niet binnen het abonnement en zijn derhalve niet in de abonnementsprijs inbegrepen:
- Onsite werkzaamheden
 - Storingen veroorzaakt door:
 1. Molest door gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en munitie;
 2. Terroristische aanslagen;
 3. Atoomkernreacties;
 4. Aardbeving;
 5. Storm/orkaan;
 6. Vulkanische uitbarsting;
 7. Waterschade;
 8. Instorting van (een gedeelte van) het gebouw;
 9. Opzet, al dan niet bewuste roekeloosheid al dan niet bewuste merkelijke schuld van de Klant en/of diens medewerkers;
 10. Stroomstoringen.
- c. Voor alle werkzaamheden geldt dat Collabite exclusief bepaalt of deze remote of onsite dienen te worden uitgevoerd.

- d. Voor werkzaamheden die uitgevoerd worden door de Technische Dienst (zoals hardware reparatie en pre-install) gaat u akkoord met de voorwaarden op het Reparatie Aanname Formulier.

7. Onderhoudsvenster

- a. Collabite zal voor onderhoudswerkzaamheden, indien nodig, de servers van de Klant herstarten.
- b. Het herstarten van de servers zal 's nachts tussen 0.00u en 6.00u gebeuren. Indien de te verwachten down-tijd langer dan 15 minuten bedraagt, zal de Klant hierover voorafgaand ingelicht worden.
- c. Mocht de Klant een ander onderhoudsvenster wensen, dan zal Collabite hier in overleg met de Klant andere afspraken over maken.

8. Verbod in dienst nemen werknemers van Collabite

- a. Het is de Klant niet toegestaan werknemers van Collabite of ex-werknemers die korter dan 6 maanden geleden in dienst waren van Collabite, tijdens de contractperiode of een periode van één jaar na afloop van de contractperiode, in dienst te nemen of op een andere wijze werkzaamheden te laten uitvoeren.
- b. Indien de Klant zich niet houdt aan het in dit artikel bepaalde, is de Klant aan Collabite per direct zonder dat ingebrekestelling is vereist, een boete verschuldigd gelijk aan twaalf maal het laatste bruto maandsalaris van betreffende (ex-) werknemer. Voor zover de door Collabite geleden schade de bedongen boete te boven gaat, is Collabite gerechtigd om in plaats daarvan volledige schadevergoeding plus kosten en interesten te vorderen.