

PORTINMO

OMNIPORT

Service Level Agreement

Versie: 27 november 2024

Algemene voorwaarden

1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen tussen Omniport B.V. (hierna te noemen Omniport) en een opdrachtgever of wederpartij anderszins (hierna te noemen Wederpartij), waaronder in ieder geval begrepen aanbiedingen/offertes en overeenkomsten, zowel gericht op producten als op diensten.

Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op alle volgende overeenkomsten tussen partijen en alle rechtsbetrekkingen met eventuele rechtsopvolgers.

Eventuele afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig voor zover zij uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. Bij tegenstrijdigheden prevaleren de individuele afspraken tussen partijen.

Indien een bepaling van deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk vernietigd wordt of als nietig of onredelijk bezwarend wordt gekwalificeerd, wordt deze geacht te zijn geconverteerd in een bepaling die, voor zoveel mogelijk met behoud van de inhoud en strekking daarvan, niet als zodanig kan worden aangemerkt. Waar nodig verbinden partijen zich ertoe ter zake in overleg te treden over een aanvullende bepaling. De (ver)nietig(baar)heid van enige bepaling laat de geldigheid van de overige bepalingen, of onderdelen daarvan, onverlet.

2. Totstandkoming overeenkomst

Een aanbieding/offerte van Omniport is geheel vrijblijvend en een bindende overeenkomst komt pas tot stand nadat deze schriftelijk is overeengekomen dan wel na een schriftelijke opdrachtbevestiging door de Wederpartij.

Offertes van Omniport zijn gebaseerd op informatie die door de Wederpartij is verstrekt. De Wederpartij staat ervoor in, dat zij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie ter zake heeft verstrekt. De Wederpartij staat in voor de juistheid van alle gegevens die zij aan Omniport heeft verstrekt met het oog op en in het kader van de uitvoering van de overeenkomst en Omniport kan bij de uitvoering op de juistheid hiervan afgaan.

Diensten of goederen die niet in de overeenkomst zijn opgenomen, worden in beginsel als meerwerk apart in rekening gebracht tegen de door Omniport gehanteerde tarieven. Omniport zal dit alsdan als aanvullende opdracht aan de Wederpartij bevestigen.

3. Prijzen en betaling

Prijzen, tarieven en de eventueel daarop gebaseerde kostenramingen staan vermeld in de offerte, dan wel de gesloten overeenkomst. Tenzij expliciet anders aangegeven zijn de genoemde bedragen exclusief BTW.

Ingeval van kostprijsverhogende omstandigheden, zoals een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten, is Omniport genoodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van kostenvergoedingen, welke alsdan zullen worden doorberekend aan de Wederpartij. Omniport is gerechtigd de overeengekomen prijzen te verhogen.

Omniport is gerechtigd de gehanteerde prijzen en tarieven eenmaal per jaar te indexeren, op basis van een gewogen gemiddelde van de NZa index (60% personeel, 30% materieel en 10% kapitaallasten). Omniport zal de Wederpartij uiterlijk een maand voor het einde van het lopende jaar in kennis stellen van de aanpassing van prijzen en tarieven voor het volgende jaar.

Aanvullende kosten als secretariaatskosten, reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdracht-gebonden kosten zijn in beginsel bij de overeengekomen prijzen inbegrepen, tenzij anders overeengekomen. Ingeval deze kosten niet zijn inbegrepen, zullen deze afzonderlijk worden berekend.

De eenmalige implementatiekosten zullen bij het ondertekenen van de offerte direct worden gefactureerd.

Bij het ondertekenen van de offerte zal worden afgestemd wat de doorlooptijd is van de implementatieperiode. Na deze periode zal vanaf de 1^e dag van de daaropvolgende maand de facturering van de maandelijkse kosten starten. Indien de implementatie nog niet kan worden afgerond om technische reden vanuit Omniport dan zal de facturering een maand later starten. In alle andere gevallen zal de facturatie starten zoals hierboven beschreven.

Tenzij anders overeengekomen, factureert Omniport maandelijks op declaratiebasis. De administratie van Omniport levert ter zake de juistheid van de gefactureerde posten en bedragen dwingende bewijskracht op, onverminderd het recht op tegenbewijs.

Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na de declaratiedatum. Na die vervaldag is de Wederpartij van rechtswege en zonder ingebrekestelling de wettelijke handelsrente verschuldigd.

Is de Wederpartij in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van haar verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor haar rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, voor haar rekening. Daarnaast is Omniport gerechtigd haar verplichtingen ter zake de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

Indien een opdracht is verstrekt door meer dan één Wederpartij, zijn alle betreffende partijen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

4. Uitvoering overeenkomst

Omniport is verplicht zo goed als redelijkerwijs mogelijk is invulling te geven aan de overeenkomst en zal haar verplichtingen c.q. de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

Indien en voor zover sprake is van een overeenkomst met een langere doorlooptijd, geldt de overeenkomst als te zijn aangegaan voor de overeengekomen periode, telkens met stilzwijgende verlenging voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode.

Om de uitvoering van de overeenkomst goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de Wederpartij tijdig alle documenten en gegevens die Omniport nodig heeft. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de Wederpartij, die bij de werkzaamheden van Omniport betrokken zullen zijn. Als Omniport daarom verzoekt, verschaft de Wederpartij die middelen die in redelijkheid voor een goede uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk zijn.

Omniport spant zich in om de overeenkomst binnen de afgestemde termijn uit te voeren. Door allerlei factoren die in meer of mindere mate binnen of buiten haar beschikkingsmacht vallen, kan Omniport van tevoren niet exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor een uit te voeren opdracht zal zijn. De in de overeenkomst opgegeven duur is derhalve een niet-bindende schatting en Omniport heeft geen resultaatsverplichting ten aanzien van een tijdige afronding, tenzij dit uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen.

De Wederpartij aanvaardt dat de tijdsplanning van de overeenkomst kan worden beïnvloed indien partijen tussentijds de overeengekomen aanpak, werkwijze of omvang van de overeenkomst en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uitbreiden of wijzigen. Omniport is gerechtigd noodzakelijke aanpassingen aan te brengen die voor de Wederpartij kostenverhogend kunnen zijn, indien de aard of de kwaliteit van de dienstverlening of de producten dit vergt.

Het betrekken of inschakelen van derden bij de uitvoering van de overeenkomst door een der partijen geschiedt in beginsel uitsluitend in onderling overleg. Indien echter is overeengekomen met een opdrachtteam wordt gewerkt, kan Omniport de samenstelling van het team eenzijdig wijzigen, indien zij het meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. Omniport zal hierover wel in alle gevallen eerst in overleg treden met de Wederpartij. De wijziging mag de kwaliteit van haar verplichtingen c.q. de te verrichten diensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het team kan ook op verzoek van de Wederpartij in overleg met Omniport plaatsvinden.

5. Producten

Voor zover de overeenkomst ziet op de levering van producten, gaat het risico voor de producten van Omniport over op de Wederpartij op het moment de betreffende producten in de feitelijke beschikkingsmacht van de Wederpartij worden gebracht.

Ingeval van (vermeende) gebreken aan producten, zal Omniport binnen een redelijke termijn na ontvangst van een schriftelijk kennisgeving van de Wederpartij van dit gebrek, met een oplossingsvoorstel komen. Voor zover sprake is van garantie en afhankelijk van de eventuele garantietermijn, zullen de kosten ter zake voor rekening van Omniport dan wel de Wederpartij komen.

Omniport garandeert de kwaliteit van de geleverde goederen gedurende dezelfde periode als de producent van de betreffende producten; een eventuele garantie ten aanzien van producten die door derden worden geproduceerd, strekt nooit verder dan de (product)garantie van deze derde.

Alle door Omniport geleverde goederen blijven eigendom van Omniport totdat de Wederpartij aan alle (betalings)verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst heeft voldaan.

6. Service Level Agreement

Indien uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen, kunnen aanvullende afspraken en garanties betreffende de kwaliteit en service ter zake de dienstverlening door Omniport worden overeengekomen. Omniport hanteert een Service Level Agreement (hierna te noemen SLA), waarin de dienstverlening en servicelevels zijn opgenomen van de werking, het beheer en de ondersteuning van de (door de derden) aangeboden softwarediensten en waarin afspraken zijn neergelegd over de kwaliteit, betrouwbaarheid en continuïteit van de dienstverlening, als ook de rapportage daarover.

De voorwaarden uit de SLA hebben betrekking op alle diensten die tussen Omniport en de Wederpartij uitdrukkelijk in de overeenkomst zijn vastgelegd.

De duur van de voorwaarden uit de SLA is gelijk aan de duur van de overeenkomst tussen Omniport en de Wederpartij en volgt deze in principe direct en onverkort na, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen.

7. Opzegging

Opzegging tegen het einde van een overeengekomen periode is zonder meer mogelijk, mits de opzegging minimaal een maand tevoren schriftelijk aan Omniport wordt meegedeeld. Bij gebreke hiervan wordt na het moment van opzegging ondanks het verstrijken van de looptijd minimaal een maand opzegtermijn in acht genomen.

Partijen kunnen de overeenkomst door middel van opzegging voortijdig en eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat de opdrachtn uitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Opzegging dient gemotiveerd en schriftelijk aan de andere partij te geschieden, waarbij in elk geval eerst een redelijke termijn moet worden geboden voor herstel. Opzegging kan geschieden tegen het einde van de maand en met een opzegtermijn van één maand, met uitzondering van opdrachten welke een langere doorlooptijd hebben dan 2 maanden, in welk geval de opzegtermijn $\frac{1}{4}$ van de doorlooptijd bedraagt.

Omniport zal slechts tot opzegging overgaan ingeval van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, als gevolg waarvan voltooiing van de overeenkomst of opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Omniport is in dat geval niet gehouden tot vergoeding van enige schade wegens de opzegging. Wel behoudt Omniport aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de Wederpartij onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de Wederpartij, heeft Omniport vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.

Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

8. Klachten

De Wederpartij is gehouden geleverde producten en/of uitgevoerde werkzaamheden direct na aflevering c.q. uitvoering te onderzoeken op eventuele gebreken of tekortkomingen. Op straffe van verval van rechten ter zake dienen klachten binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 14 dagen, na ontdekking schriftelijk bij Omniport kenbaar te worden gemaakt.

Klachten over facturen dienen binnen de betalingstermijn van de facturen schriftelijk bij Omniport kenbaar te worden gemaakt, bij gebreke waarvan de Wederpartij geacht wordt met de geldigheid en hoogte van de factuur in te stemmen.

In financiële zin is een opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de Wederpartij is goedgekeurd. Klachten ter zake dienen binnen een termijn van 14 dagen na dagtekening van de eindafrekening schriftelijk bij Omniport kenbaar te worden gemaakt, bij gebreke waarvan de eindafrekening wordt geacht te zijn goedgekeurd.

Indien de Wederpartij een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van Omniport, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de Wederpartij.

9. Intellectueel eigendom

Intellectuele eigendomsrechten zoals modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de overeenkomst en in het advies of werkresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van Omniport. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van Omniport.

De Wederpartij heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de overeenkomst. Het voorgaande is echter onverminderd van overeenkomstige toepassing.

10. Vertrouwelijkheid, privacy en respecteren wederzijds belangen

Partijen zijn over en weer verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de ander jegens derden. Omniport zal daartoe in het kader van de overeenkomst alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de Wederpartij. De Wederpartij zal zonder toestemming van Omniport aan derden geen mededeling doen over de aanpak van Omniport, haar werkwijze en dergelijke, dan wel haar rapportages ter beschikking stellen.

Omniport gaat zorgvuldig en transparant om met persoonsgegevens conform de geldende privacywetgeving.

Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van een overeenkomst en binnen één jaar na beëindiging van een opdracht, waarbij wederzijds personeel is betrokken, personeel van de ander in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, dan wel in overleg hierover treden met de ander.

11. Aansprakelijkheid

Omniport is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht of ter zake het product, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de overeenkomst mag worden vertrouwd.

Omniport is slechts aansprakelijk voor de schade voortvloeiend uit aan aantoonbare tekortkomingen van Omniport en wel tot maximaal het bedrag dat Omniport in het kader van de gesloten overeenkomst heeft ontvangen. Bij overeenkomsten met een langere doorlooptijd dan een half jaar, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden.

Omniport is nimmer aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving, gemiste besparingen, verlies van gegevens, schade als gevolg van persoonlijke ongevallen en schade voortvloeiende uit aanspraken van derden.

Eventuele aanspraken van de Wederpartij in hier bedoelde zin dienen binnen één maand na het ontdekken van de schade schriftelijk te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de Wederpartij zijn rechten heeft verwerkt.

Het bepaalde in dit artikel is onverminderd van toepassing en wordt geacht te zijn bedongen mede ten behoeve van door Omniport ingeschakelde derden.

De Wederpartij vrijwaart Omniport voor aanspraken van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door Omniport ten behoeve van de Wederpartij verrichte werkzaamheden of gedane leveringen en met betrekking tot (intellectuele) eigendomsrechten op door de Wederpartij verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

12. Slotbepalingen

Op alle offertes/aanbiedingen van Omniport alsmede tussen partijen gesloten overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Omniport kantoor houdt.

Omniport houdt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging. Indien de Wederpartij een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan deze tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, schriftelijk bezwaar maken tegen de wijziging(en). De Wederpartij is alsdan bevoegd tot beëindiging van de overeenkomst over te gaan, tenzij de aard van de wijziging de beëindiging op die grond niet rechtvaardigt.

