

1 Voorwaarden specifieke BIS|Econocom diensten

Versie 220922

Op alle aanbiedingen gelden de algemene voorwaarden van BIS Bedrijfs Informatie Systemen B.V., met handelsnaam BIS|Econocom (hierna "Aanbieder"), die zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Rotterdam en bekend zijn onder dossiernummer 24171529. De onderstaande voorwaarden zijn, aanvullend, specifiek van toepassing als de afnemer één of meer van de hierna nader omschreven diensten en/of specifieke oplossingen van BIS|Econocom afneemt. Als het bepaalde in deze bijzondere voorwaarden afwijkt van het bepaalde in de algemene voorwaarden van BIS Bedrijfs Informatie Systemen BV prevaleert het bepaalde in deze bijzondere voorwaarden.

Bepalingen Service Level Agreements AV & IT oplossingen

1. Voor het aangaan van een Service Level Agreement gelden aanvullend op Algemene Voorwaarden onze SLA voorwaarden AV & IT oplossingen. Deze worden op aanvraag beschikbaar gesteld.

Bepalingen IT en software gerelateerde oplossingen

1. Indien afnemer Aanbieder opdracht geeft een datalijn te verzorgen, dan geldt dit contract c.q. abonnement voor de looptijd van minimaal de initieel afgesproken periode (variërend van 12 tot 60 maanden), waarna de looptijd telkens stilzwijgend verlengd wordt met 12 maanden. Opzegging kan alleen per aangetekend schrijven en minimaal drie maanden vóór afloop van de contractperiode.
2. Het is mogelijk dat draadloze oplossingen, die gebruik maken van bijv. WiFi, Bluetooth, Zigbee, Setwave etc., niet altijd een optimaal resultaat leveren, doordat voldoende bandbreedte ontbreekt. Daar dit buiten onze invloedssfeer ligt, kan Aanbieder hiervoor niet verantwoordelijk worden gehouden.
3. Bij levering van interactieve oplossingen als digitale borden en touch LCD schermen is afnemer zelf verantwoordelijk voor de installatie van de (interactieve) software, voor zover deze is meegeleverd.
4. Wanneer samen met de Aanbieder oplossingen ook software van Aanbieder of derde partijen wordt meegeleverd, dan is afnemer te allen tijde verantwoordelijk voor het naleven van de in de licentieovereenkomst vastgelegde bepalingen omtrent installatie, gebruik etc.
5. Wanneer een leverancier zijn firmware updates kosteloos via een downloadlink beschikbaar stelt, kan afnemer deze bij Aanbieder opvragen. In die gevallen dat firmware updates per USB stick, CD-ROM of andere informatiedrager moeten worden opgestuurd, zijn de handlings- en transportkosten voor rekening van de afnemer.
6. De implementatie van deze firmware updates kan door Aanbieder worden verzorgd op basis van nacalculatie. Het is niet op voorhand in te schatten wat de implementatieduur van een firmware update is, alsmede wat de implicaties zijn voor de huidige installatie van afnemer.
7. Aanbieder adviseert afnemer om firmware updates niet zonder technisch vooronderzoek te installeren. Indien gewenst kan Aanbieder op consultancy basis specifieke expertise voor afnemer beschikbaar stellen, een analyse maken van de implicaties en afnemer adviseren over de vraag hoe de firmware updates het best geïmplementeerd kunnen worden.
8. Voor wat betreft de gegarandeerde bruikbaarheid van de software van onze leveranciers en de ter beschikking gestelde updates en/of upgrades gelden de voorwaarden van de betreffende leverancier.

9. Aanbieder is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade als gevolg van tekortkomingen in software van derden, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot, tekortkomingen in door derden geproduceerde software updates, firmware updates en patches.
10. Indien een wijziging in het besturingssysteem bij afnemer tot gevolg heeft dat de door Aanbieder gerealiseerde oplossingen niet meer optimaal functioneren, kan Aanbieder niet aansprakelijk worden gehouden voor de kosten, die gemoeid zijn met het herstellen van deze oplossing en/of de realisatie van een nieuwe/vervangende oplossing.
11. In geval de software door Aanbieder zelf is ontwikkeld en geïmplementeerd, geldt dat software updates (zoals kleine verbeteringen, aanvullingen en vervangingen van software, inclusief correcties en bug fixes) zonder kosten worden geleverd, indien commercieel beschikbaar gesteld door Aanbieder. Upgrades (zoals wijzigingen, aanvullingen of vervangingen die resulteren in een wezenlijke verandering, verbetering of aanvulling van software) kunnen, indien commercieel beschikbaar gesteld door Aanbieder, worden geleverd tegen een extra vergoeding. De beoordeling of er sprake is van een update of een upgrade ligt uitsluitend bij Aanbieder. Op alle aan afnemer geleverde updates en upgrades zijn de bepalingen van deze overeenkomst van toepassing.
12. Indien de oplossing van Aanbieder moet worden geïntegreerd in het netwerk van de afnemer is afnemer verantwoordelijk voor de juiste configuratie van het netwerk en het verzorgen van de specifieke eisen voor een beschikbare dienst binnen de geleverde oplossing (Quality of Service). Hetzelfde geldt voor de configuratie van de user account(s), waarmee de apparatuur voor de gebruikers toegankelijk wordt.
13. Indien afnemer oplossingen bij Aanbieder afneemt die geïntegreerd moeten worden in een IT omgeving (w.o. Exchange) dient afnemer zorg te dragen voor het volgende:
 - het IT intakeformulier dat door Aanbieder aan afnemer geleverd wordt dient uiterlijk 5 werkdagen voor aanvang van het project volledig ingevuld geretourneerd te worden;
 - beschikbaar stellen van voldoende en gekwalificeerd IT personeel om het project namens afnemer te begeleiden en de taken die afnemer binnen het project heeft tijdig en op hoog niveau uit te voeren;
 - beschikbaar stellen van de benodigde account informatie.
14. Afnemer raakt onmiddellijk in verzuim als hij niet voldoet aan één of meer van de in het vorige artikel genoemde voorwaarden. Aanbieder heeft in dat geval het recht om de installatie te annuleren of op te schorten tot het moment waarop afnemer alsnog aan alle voorwaarden heeft voldaan. Ook heeft Aanbieder het recht om de extra tijdsbesteding en kosten aan de zijde van Aanbieder op basis van nacalculatie aan afnemer door te berekenen. Dit alles ter uitsluitende bepaling van Aanbieder en onverminderd de overige rechten van Aanbieder.

Bepalingen narrowcasting/digital signage oplossingen/diensten

1. Afnemer gaat akkoord met het implementeren van een combinatie van digital signage hardware en software, inclusief de in de opdracht vermelde randapparatuur op het (bestaande) computernetwerk, tenzij anders overeengekomen.
2. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het installeren en up-to-date houden van o.a. Operating System updates, Windows updates, virusscanners en firewall bescherming van het bestaande computernetwerk.
3. Aanbieder is niet verantwoordelijk voor de invloed van het digital signage systeem op de werking van het bestaande computernetwerk.
4. Het narrowcasting computer systeem moet, te allen tijde, zowel conform de door Aanbieder vastgestelde richtlijnen als door Aanbieder medewerkers zijn ingericht. De door Aanbieder vastgestelde richtlijnen voor het inrichten van het narrowcasting computer systeem zijn op aanvraag beschikbaar.

5. Alle werkzaamheden aan het systeem, die het gevolg zijn van afwijkingen op de door Aanbieder vastgestelde richtlijnen, zullen direct worden gemeld (mondeling en daarna per e-mail) en na goedkeuring door afnemer als meerwerk worden uitgevoerd.
6. Alle door Aanbieder gebruikte viewer PC's en servers zijn vrij van beperkende systeempolities en hebben volledige administratorrechten. Op de viewers PC's mogen geen beperkingen middels systeempolities of van welke aard dan ook van kracht zijn.
7. Het is afnemer niet toegestaan het administratoraccount aan te passen met geldende beperkingen en/of aangepaste paswoorden.

Bepalingen creatieve producties/content oplossingen/diensten

1. Voor opdrachten voor een creatieve productie geldt dat – tenzij anders bepaald – niet bij de offerte zijn inbegrepen de kosten voor (niet limitatief): locaties en props, verschuldigde rechten (w.o. BUMA/Videma), productieverzekering en presentatieapparatuur.
2. Indien afnemer informatie in zijn digital signage oplossing implementeert, afkomstig van bronnen waarmee Aanbieder geen contract heeft, kan Aanbieder niet verantwoordelijk worden gehouden voor de kwaliteit en de beschikbaarheid van deze informatie.
3. Afnemer is niet gerechtigd de content, die hij via het Aanbieder widgetprogramma afneemt, te distribueren buiten zijn eigen digital signage oplossing. Evenmin is het afnemer toegestaan deze content binnen gelieerde ondernemingen te distribueren en/of aan derden te verkopen. In geval van misbruik en/of ongeautoriseerd gebruik door afnemer of haar gelieerde ondernemingen zal afnemer jegens Aanbieder volledig schadelijktig zijn.
4. Afnemer staat ervoor in dat zijn apparatuur en systemen voldoende beveiligd zijn om te voorkomen dat de via het Aanbieder widgetprogramma gedistribueerde content, of enig deel ervan, ongeautoriseerd door derden worden gebruikt of dat hierop inbreuk wordt gemaakt.
5. Afnemer staat ervoor in dat hij de juiste rechten heeft voor het gebruik van door hem aangeleverde en/of gebruikte afbeeldingen, lettertypes (fonts) en andere elementen in zijn narrowcasting/digital signage oplossing. Aanbieder is nimmer aansprakelijk wanneer afnemer niet over de beoogde rechten beschikt.
6. Aanbieder is niet aansprakelijk voor mogelijke gevolgschade (bv. in de vorm van claims en boetes) indien afnemer ervoor kiest om TV signalen en/of online streams en/of audio te distribueren via zijn digital signage oplossingen, zonder daarover de verschuldigde rechten te vergoeden.
7. Indien afnemer geen onderhoudsabonnement voor zijn digital signage content afsluit, hanteert Aanbieder bij iedere supportaanvraag een opstarttarief dat gelijk is aan haar tarief voor één uur grafische vormgeving.
8. In het geval dat Aanbieder de content levert c.q. een creatieve productie maakt, geldt dat:
 - afnemer akkoord gaat dat de content wordt gemaakt aan de hand van een gezamenlijk opgesteld briefingsdocument waarin de eisen en wensen met betrekking tot vormgeving en inhoud van de productie zijn vastgesteld.
 - in de offerte is gerekend met één debriefingsronde, tenzij anders bepaald. Indien meerdere debriefings nodig zijn, zullen – na overleg met afnemer – de meerkosten op basis van ncalculatie worden doorbelast. Dit geldt ook voor elementen die op een later tijdstip aan de vastgestelde briefing worden toegevoegd.
 - afnemer akkoord gaat dat binnen het kader van de opdracht de content in één resolutie zal worden opgemaakt en geleverd (tenzij nadrukkelijk anders bepaald).
 - wanneer de content in meerdere resoluties moet worden opgemaakt, dit op basis van ncalculatie aan afnemer zal worden doorbelast.
 - tenzij anders vermeld Aanbieder er van uitgaat dat bij ontwerp, onderhoud en oplevering van digital signage content de digital signage omgeving van afnemer remote toegankelijk is en Aanbieder toestemming en de mogelijkheid heeft deze remote te benaderen.

- indien - door welke oorzaak dan ook – de digital signage omgeving van afnemer niet remote toegankelijk is, zal de implementatie op locatie plaatsvinden. In dat geval zullen de reiskosten en eventuele extra manuren op basis van nacalculatie in rekening worden gebracht.
 - afnemer akkoord gaat dat Aanbieder volledig toegang heeft tot alle daarvoor benodigde (IT) systemen op locatie.
 - afnemer akkoord gaat dat Aanbieder te allen tijde gebruik maakt van minimaal 2 simultane RDP sessies over internet met toegang tot de Narrowcasting Server en de aanwezige vier PC's.
 - het noodzakelijk is dat Aanbieder volledig bekend is met de exacte resoluties van bestaande en nieuw aan te schaffen beeldrasters en afnemer akkoord gaat om deze informatie voorafgaand aan de werkzaamheden aan Aanbieder te overhandigen.
9. Afwijkend van het in de algemene voorwaarden onder artikel 3 (Prijzen) bepaalde, geldt voor creatieve producties dat: 50% van het totaalbedrag wordt voldaan bij plaatsing opdracht en 50% na afronding van de opdracht.

Bepalingen Abonnement Contentonderhoud

1. Voor het aangaan van een Abonnement Contentonderhoud gelden aanvullend op Algemene Voorwaarden onze Voorwaarden Abonnement Contentonderhoud. Deze worden op aanvraag beschikbaar gesteld.

Bepalingen Abonnement Narrowcasting Widgets

1. Voor het aangaan van een Abonnement Narrowcasting Widgets gelden aanvullend op Algemene Voorwaarden onze Voorwaarden Abonnement Narrowcasting Widgets. Deze worden op aanvraag beschikbaar gesteld.

Bepalingen Event Rental

1. De apparatuur wordt verhuurd per dag of een veelvoud daarvan. In alle gevallen blijft de apparatuur eigendom van Aanbieder.
2. Wanneer de apparatuur langer dan één dag wordt gehuurd, is voor iedere extra dag een prijs per volgtag berekend. Voor het weekend wordt één (volg)dag in rekening gebracht.
3. Alle betalingen dienen vooruit en per bank te geschieden. Bij regelmatig hurende klanten of na kredietacceptatie kan, alleen in onderling overleg, van deze bepaling worden afgeweken.
4. Aanbieder is gerechtigd afnemer een borgsom bij aflevering te laten betalen die het tienvoudige bedraagt van de daghuurprijs van de betreffende apparatuur.
5. Afnemer is bij plaatsing van de opdracht verplicht:
 - de exacte locatie waar het evenement of de bijeenkomst plaats zal vinden te vermelden.
 - het mobiele telefoonnummer van de contactpersoon, die ter plaatse namens afnemer optreedt door te geven.
 - aan te geven wanneer de locatie niet vrij toegankelijk is voor groot transport en niet vrij te bereiken is via een vlakke verharde ondergrond. Indien afnemer dit niet meldt, wordt aangenomen dat het tegenovergestelde het geval is.
 - zelf zorg te dragen voor de benodigde stroomvoorziening
 - tijdens de opbouw, het evenement en de afbouw te zorgen voor lunch en/of diner voor de technici van Aanbieder; voor zover van toepassing
6. Indien gewenst en afgesproken zal Aanbieder de apparatuur bezorgen, monteren en/of bedienen. Indien de apparatuur moet worden opgehaald, dient deze te worden klaargezet op hetzelfde adres als waar deze werd bezorgd, tenzij anders is overeengekomen.
7. De apparatuur wordt indien gewenst bij afnemer afgeleverd door de koeriersdienst van Aanbieder de dag voorafgaand aan de huurtag tussen 09.00 en 16.00 uur en opgehaald de dag na de laatste huurtag tussen 9.00 en 16.00 uur. Hiervan kan in onderling overleg worden afgeweken.

8. Het is afnemer niet toegestaan de apparatuur aan derden te verhuren, uit te lenen of anderszins in gebruik te geven.
9. Elke afnemer dient zich richting Aanbieder of diens koerier te legitimeren met een geldig legitimatiebewijs (paspoort, rijbewijs) en te tekenen voor ontvangst van de goederen.
10. Het in bedrijf stellen van de apparatuur geschiedt door afnemer, voor diens rekening en risico, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Ook de kosten van de voor de juiste werking van de apparatuur benodigde energie zijn voor rekening van afnemer.
11. Afnemer is verplicht de apparatuur met de nodige zorg te behandelen en deze slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze is bestemd.
12. In geval van een langdurige huurperiode verplicht afnemer zich tot onderhoud van de apparatuur met gebruik van door Aanbieder voorgeschreven onderhoudsmaterialen en onderhoudsmiddelen.
13. Afnemer is jegens Aanbieder aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van diefstal, verlies of onzorgvuldig gebruik.
14. Herstel van schade of onderhoud als gevolg van onzorgvuldig gebruik, door of namens afnemer uitgevoerde reparaties en/of ondeskundig onderhoud zal na controle door Aanbieder worden uitgevoerd en vergoed door afnemer.
15. Indien gehuurde apparatuur tijdens de huurperiode beschadigt of defect raakt, zullen de reparatiekosten tegen de normaal door Aanbieder gehanteerde reparatietarieven aan afnemer in rekening worden gebracht.
16. Indien gehuurde apparatuur onherstelbaar beschadigt wordt of geheel verloren gaat, zal afnemer aan Aanbieder een som verschuldigd zijn gelijk aan de aanschafkosten van vervangende apparatuur.
17. Wanneer reparaties en/of onderhoud die tijdens de huurperiode worden uitgevoerd tot gevolg hebben dat de apparatuur langer dan oorspronkelijk was afgesproken bij afnemer in gebruik is, dan wordt de huurperiode met deze extra tijd verlengd en is afnemer ook over de verlening van de periode huur verschuldigd.
18. Afnemer heeft geen mogelijkheid om gehuurde apparatuur via Aanbieder te verzekeren, maar dient dit – indien gewenst – zelf te regelen met zijn verzekeringsagent.
19. De apparatuur wordt door Aanbieder regelmatig nagezien en onderhouden en voor afgifte aan afnemer gecontroleerd. Aanbieder is echter niet aansprakelijk voor weigering van de apparatuur en mogelijk daaruit voortvloeiende directe of indirecte schade aan de zijde van afnemer.
20. Afnemer wordt geadviseerd de apparatuur te testen alvorens deze in gebruik te nemen. In geval apparatuur niet functioneert, zal Aanbieder vervangende (en vergelijkbare) apparatuur aan afnemer ter beschikking te stellen voor zover deze beschikbaar is.
21. Aanbieder reserveert apparatuur en menskracht om te voldoen aan de opdracht/wensen van Afnemer. Daarom zullen bij annulering van een bevestigde opdracht kosten in rekening worden gebracht, die gelijk staan een percentage van de opdrachtwaarde van het materiaal, de mensenuren en het transport. Wij hanteren daarbij de volgende staffel:
 - Annulering > 30 dagen voor opbouwdatum »» Geen kosten
 - Annulering < 30 dagen voor opbouwdatum »» 25% op materiaal, 40% op crew & transport
 - Annulering < 21 dagen voor opbouwdatum »» 37,5% op materiaal, 60% op crew & transport
 - Annulering < 14 dagen voor opbouwdatum »» 50% op materiaal, 80% op crew & transport
 - Annulering < 7 dagen voor opbouwdatum »» 100% op materiaal, crew & transport
22. Aanvullend op hetgeen in artikel 7 van de algemene voorwaarden van Aanbieder is omschreven, is Aanbieder niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die voor afnemer en/of derden ontstaat als gevolg van 1) te late beschikbaarstelling van de apparatuur, 2) het gebruik van de apparatuur of 3) gebreken aan de apparatuur.
23. Afnemer vrijwaart Aanbieder tegen aanspraken van derden.