



**Veiligheidsregio Noord- en Oost Gelderland (VNOG)**  
**T.a.v. de heer M. Boom**  
**Europaweg 79**  
**7336AK APELDOORN**

Rivium Boulevard 41  
2909 LK Capelle a/d IJssel  
Postbus 8706  
3009 AS Rotterdam  
Tel.: 010 – 447 76 00  
Fax: 010 – 447 76 60  
E-mail: [inside-sales.cs@imtech.nl](mailto:inside-sales.cs@imtech.nl)  
Internet: [www.imtechict.nl](http://www.imtechict.nl)

Datum:	31 maart 2014
Uw kenmerk:	
Deb.nr.:	127768
Ons kenmerk:	QUO-27800-Q6H2Q8
Onderwerp:	Uitbreiding Avaya EC500 licenties

Geachte heer Boom,

Naar aanleiding van ons contact hebben wij het genoegen u deze aanbieding te doen toekomen. In deze aanbieding is een voorstel uitgewerkt voor het leveren en op afstand activeren van Avaya EC500 licenties.

Mocht u naar aanleiding van dit schrijven nog vragen hebben, kunt u contact opnemen met ondergetekende of (voor technische vragen) met Martijn Nederhof, op telefoonnummer: 010 - 447 76 18 of via e-mail: [martijn.nederhof@imtech.nl](mailto:martijn.nederhof@imtech.nl).

Indien u akkoord gaat verzoeken wij u de *volledige* aanbieding getekend te faxen naar 010 - 447 76 60 of te mailen naar: [inside-sales.cs@imtech.nl](mailto:inside-sales.cs@imtech.nl).

Vertrouwende u hiermee een passende aanbieding te hebben gedaan zien wij uw reactie met veel belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Voor akkoord,

**Imtech ICT**

**Veiligheidsregio Noord- en Oost  
Gelderland (VNOG)**

Julian van Zwienen  
*Sr. Account manager*

Tel.: 010 - 447 77 81  
Email: [Julian.vanZwienen@imtech.nl](mailto:Julian.vanZwienen@imtech.nl)

Handtekening: .....

Naam: .....

Referentie: .....

Contactpersoon: .....

Telefoonnummer: .....

Datum: .....

# 1 Investeringsoverzicht

In onderstaand overzicht is de investering uitgewerkt voor het leveren en op afstand activeren van Avaya EC500 licenties.

Artikelnummer	Omschrijving	Aantal	Stuksprijs €	Totaalprijs €
	<b>Avaya EC500 licenties</b>			
228022	EC500 R8 SM LIC	5	€ 36,48	€ 182,40
	<b>Subtotaal componenten</b>			€ <b>182,40</b>
	<b>Diensten/Werkzaamheden</b>			
IMT-04	Installatie/configuratie van de aangeboden componenten zoals beschreven	1	€ 210,00	€ 210,00
	<b>Hardware en software onderhoud volgens opgaaf (per jaar)</b>			
IMT-HSO	Hardware en software onderhoud volgens opgaaf zoals in offerte weergegeven(per jaar)	1	€ 119,02	€ 119,02
<b>Totaalprijs exclusief BTW</b>				€ <b>511,42</b>

## 1.1 Toelichting diensten en werkzaamheden

De diensten en werkzaamheden zoals geoffreerd omslaan het installeren, configureren en implementeren van de aangeboden componenten. Imtech ICT heeft voor deze werkzaamheden 1 uur medior engineering en 1 uur coördinatie aangeboden. Deze dienstverlening is echter wel gebaseerd op een schatting. Eventuele additionele werkzaamheden buiten deze tijdsinspanning zullen op basis van nacalculatie worden doorbelast.

## 1.2 Toelichting aangeboden onderhoud

In de onderstaande tabel zijn de voorwaarden weergegeven die van toepassing zijn op de aangeboden componenten.

	Service Niveau
Hardware onderhoud	4 uur herstel
Software onderhoud	Software Updates en Upgrades
Service Window	7 dagen per week en 24 uur per dag
Looptijd contract	3 jaar

### 1.3 Bevestiging factuur- en afleveradres

Factuuradres:  
Veiligheidsregio Noord- en Oost Gelderland  
T.a.v. Crediteurenadministratie  
Postbus 234  
7300 AE Apeldoorn

Afleveradres:  
Veiligheidsregio Noord- en Oost Gelderland  
T.a.v. de heer M. Boom  
Europaweg 79  
7336AK Apeldoorn

Indien deze adresgegevens niet correct zijn verzoeken wij u hieronder de juiste gegevens te noteren:

*Factuuradres*

*Afleveradres*

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....

## 2 Leveringsvoorwaarden

### **Prijzen**

Alle genoemde prijzen in onze aanbieding zijn exclusief BTW in euro's.

De tarieven in de dienstverlenings- en/of serviceovereenkomst zullen ieder jaar per 1 januari worden aangepast conform de prijsindexcijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CPI, alle huishoudens), in dit geval ingaande per 1 januari 2015.

Een aantal fabrikanten berekenen hun prijzen in dollars. Deze zijn in de aanbieding omgerekend naar euro's, gebaseerd op een koers van \$ 1,00 = € 0,76. Indien de koers op het moment van uw opdracht afwijkt van de boven genoemde koers, behouden wij ons het recht voor het verschil te verrekenen.

### **Betalingscondities**

De betaling van het totaal verschuldigde orderbedrag verzoeken wij u als volgt te voldoen:

- 50% bij opdracht;
- 50% na uitvoering werkzaamheden.

In geval van levering op afroep zal Imtech ICT de facturatie in gang zetten op moment van levering in het magazijn van Imtech ICT.

Facturen dienen binnen 30 dagen na factuurdatum te zijn voldaan op rekeningnummer 55.75.46.176 van RBS N.V. ten name van Imtech ICT Communication Solutions B.V. Overschrijding van de betalingstermijn is uitsluitend mogelijk wanneer er een dispuut is met betrekking tot de factuur waarvan de betalingstermijn is verstreken. Vanaf dertig dagen na factuurdatum tot de datum waarop de betaling plaatsvindt wordt er rente betaald aan Imtech ICT CS. Het rentepercentage dat gehanteerd wordt bij de berekening van het rentebedrag is het geldende wettelijke rentetarief.

### **Diensten**

De eventueel genoemde installatieprijzen zijn gebaseerd op uitvoering van de werkzaamheden tijdens kantooruren en bij een ononderbroken werkuitvoering. Tevens zijn civiele werkzaamheden zoals aanpassing van patchkasten, kabelwegen, werkplek/server configuraties, patching en levering van patchcords uitgesloten, tenzij expliciet is aangegeven in de aanbieding.

### **Leveringsvoorwaarden**

Van toepassing zijn de Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden van Imtech ICT Communication Solutions B.V., gedeponereerd ter Griffie van de arrondissementsrechtbank d.d. 24 februari 2003 onder nr. 30/2003. Deze voorwaarden zijn separaat meegestuurd met deze aanbieding.

### **Servicevoorwaarden**

- Mits onderhoud is aangeboden zijn de servicevoorwaarden zoals bijgevoegd van toepassing. Met het plaatsen van deze bestelling gaat u akkoord met deze voorwaarden.
- Indien u reeds een overeenkomst bij Imtech ICT Communication Solutions heeft, dan worden de door u bestelde items hier automatisch in opgenomen, tenzij u bij uw bestelling expliciet aangeeft dat dit niet gewenst is.

### **Geldigheid**

Deze aanbieding is geldig tot 10 dagen na dagtekening.

### 3 SERVICEVOORWAARDEN

#### Definities

**Correctief onderhoud:** het opheffen dan wel herstellen van storingen en gebreken aan de Installatie. Een storing of gebrek betekent dat de Installatie niet of gedeeltelijk niet werkt volgens specificaties. Onder het opheffen van storingen wordt verstaan: het uitvoeren van reparaties en het vervangen van de ten gevolge van normaal gebruik van de Installatie versleten respectievelijk defect geraakte onderdelen. De reparaties worden verricht tijdens de overeengekomen Service Periode en binnen de overeengekomen response- of hersteltijden. Het heeft in geen geval betrekking op de eventueel door Opdrachtgever gebruikte applicatiesoftware noch technische-, ruimtelijke- en telecommunicatieve voorzieningen en sluitingen, die noodzakelijk zijn om de Installatie correct te laten functioneren. Indien noodzakelijk zal Imtech ICT remote beheeractiviteiten uitvoeren, welke een bijdrage leveren aan het structureel opheffen van een storing. In dit geval zal gebruik worden gemaakt van zogenaamde inbelfaciliteiten, na toestemming door Opdrachtgever

Indien de defecte Installatie niet op eenvoudige wijze ter plaatse kan worden hersteld wordt functioneel minimaal gelijkwaardige apparatuur voor de duur van de reparatietijd kosteloos geïnstalleerd, opdat de ICT Infrastructuur optimaal operationeel is. Imtech ICT zal daartoe continu onderdelen gelijkwaardig of functioneel gelijkwaardig aan de onderdelen van de Installatie beschikbaar houden. Imtech ICT is gerechtigd om na toestemming van Opdrachtgever, nieuwe versies van de systeemsoftware te installeren indien naar de mening van Imtech ICT de service ondersteuning op de verouderde versie niet meer voldoende uitgevoerd kan worden.

Imtech ICT zal na overleg met de Opdrachtgever een voorziening aan de Installatie aanbrengen waarmee het mogelijk is op afstand de diagnose te stellen en bepaalde storingen op te heffen. Het opheffen van de door de Opdrachtgever bij Imtech ICT aangemelde storingen en gebreken.

**Installatie:** Het geheel van de in de serviceovereenkomst gedefinieerde en gespecificeerde apparatuur.

**Servicevenster:** Het tijdsvenster waarbinnen werkzaamheden worden verricht die leiden tot het opheffen van de verstoring.

**Serviceniveau:** De snelheid waarmee de storing wordt verholpen

**Hersteltijd:** De tijd tussen het moment van registratie van de storing bij de servicedesk of het moment waarop de storing wordt gedetecteerd door proactieve monitoring en het daadwerkelijke herstel van de normale functionaliteit.

**Reactietijd:** de tijd die verstrijkt tussen het registreren van de storing door de Imtech Servicedesk en de aanvang van de eerste gerichte herstelactie.

**Software support:** leveren van Software updates op aanvraag van klant en onderzoeken van software gerelateerde problemen middels 4e-lijns support van de leverancier.

**Software update:** Een opwaardering van de software waarbij fouten in de software worden hersteld. Er vindt geen functionele opwaardering plaats van de software.

**Software upgrade:** Een opwaardering van de software waarbij nieuwe functionaliteit worden toegevoegd.

**Systeemsoftware:** Dit is de software die in de apparatuur is opgenomen.

**Remote monitoring:** Bewaking van de beschikbaarheid van de installatie door middel van het automatisch frequent opvragen van de status van de betreffende installatie. Indien er een afwijking wordt geconstateerd wordt er conform het afgegeven service-venster en -niveau gehandeld door de Imtech serviceorganisatie.

#### Artikel 1: Algemeen

Onderhavige overeenkomst betreft het onderhoud van de ICT Infrastructuur, zoals beschreven de serviceovereenkomst en hierna te noemen ("de Installatie"). Het onderhoud zal in beginsel door Imtech ICT worden verricht; Imtech ICT is evenwel gerechtigd delen daarvan - onder haar verantwoordelijkheid - aan haar toeleverancier(s), te weten de fabrikant, uit te besteden.

Vernietiging of nietigheid van enige bepaling van deze voorwaarden doet geen afbreuk aan de werking van de overige bepalingen.

Vervangende voorwaarden zullen zo mogelijk zoveel mogelijk beantwoorden aan doel en strekking van de vernietigde c.q. nietige bepaling.

Imtech ICT verplicht zich gedurende de duur van deze overeenkomst voor Opdrachtgever onderhoudswerkzaamheden te verrichten aan de Installatie, zoals overeengekomen in de serviceovereenkomst. Voor het optimaal operationeel houden van de in de in service zijnde Installatie zal Imtech ICT zich maximaal inspinnen om herhalingen van storingen te voorkomen en zodoende een maximale beschikbaarheid van de Installatie te bewerkstelligen.

#### Artikel 2: Kosten, facturering en betaling

Imtech ICT zal vermelde onderhoudssom vermeerderd met BTW jaarlijks aan Opdrachtgever factureren en wel voor de eerste maal binnen 30 dagen na de aanvang van de duur van de overeenkomst en vervolgens binnen 30 dagen na aanvang van het daaropvolgende onderhoudsjaar.

Opdrachtgever is verplicht zorg te dragen voor betaling van de facturen binnen dertig dagen en wel door middel van overmaking van het verschuldigde bedrag op een door Imtech ICT nader op te geven bankrekeningnummer. Bij gebreke van tijdige betaling is Opdrachtgever over het verschuldigde bedrag inclusief BTW de algemeen geldende wettelijke rente, alsmede buitengerechtelijke incassokosten conform het tarief van de Nederlandse Orde van Advocaten.

In geval van niet of niet tijdige betaling door de Opdrachtgever, heeft Imtech ICT het recht haar werkzaamheden op te schorten. Voorts kan zij in dat geval na ingebrekestelling, stellende een redelijke termijn, doch zonder rechterlijke tussenkomst de overeenkomst beëindigen, onverminderd haar recht op volledige schadeloosstelling. Optredende storingen geven Opdrachtgever niet het recht betalingen uit te stellen. Voorts heeft Imtech ICT het recht om te betalen facturen aan Opdrachtgever te verminderen met bedragen die Opdrachtgever verschuldigd is aan Imtech ICT.

Alle op de serviceovereenkomst betrekking hebbende tarieven, zijn mede gebaseerd op het ten tijde van het aangaan van deze overeenkomst geldende peil van salarissen, sociale lasten, kosten van materialen, reis- en verblijfskosten enzovoorts. Jaarlijkse tariefsverhoging vindt plaats in conformiteit met de stijging van het prijsindexcijfer van materialen en lonen op basis van de door CBS verstrekte gegevens voor deze branche, zonder dat hieruit enig recht voor Opdrachtgever tot opzegging voortvloeit.

Uitdrukkelijk zij vermeld dat wijzigingen/uitbreidingen in/op de bedoelde configuratie prijsconsequenties hebben.

#### Artikel 3: Uitgesloten werkzaamheden

Tot de door Imtech ICT op grond van deze overeenkomst te verlenen onderhoud behoren uitdrukkelijk niet:

- a. Werkzaamheden, waarvan Imtech ICT aantoonbaar is dat die het gevolg zijn van ondeskundig, verkeerd of niet geëigend gebruik van de Installatie door Opdrachtgever of derden dan wel van grove nalatigheid, onachtzaamheid en/of opzet van Opdrachtgever of derden;
- b. Verplaatsing, verhuizing of herinstallatie van de in service zijnde Installatie of werkzaamheden ten gevolge daarvan indien Imtech ICT niet vooraf schriftelijk heeft toegezegd deze werkzaamheden in het kader van deze overeenkomst te verrichten;
- c. Werkzaamheden die het gevolg zijn van het zonder schriftelijke toestemming van Imtech ICT door anderen dan Imtech ICT uitgevoerde wijzigingen/aanpassingen aan de Installatie dan wel van ongevallen, vernieling, inbraak of vergelijkbare calamiteiten;
- d. Het verrichten van herstelwerkzaamheden als gevolg van schade veroorzaakt door van buitenaf komende oorzaken;
- e. Het noodzakelijk verrichten van extra werkzaamheden als gevolg van het niet goed toegankelijk zijn van de in service zijnde Installatie.
- f. Imtech ICT is niet gehouden storingen te verhelpen welke niet te wijten zijn aan de Installatie zelf.
- g. Onder het verrichten van onderhoudswerkzaamheden is uitdrukkelijk niet inbegrepen de levering van informatie dragers (diskettes, tapes en harddisks), verbruiksartikelen (accu's batterijen).
- h. De in a. t/m g. bedoelde werkzaamheden zullen op verzoek van Opdrachtgever worden verricht in overeenstemming met de dan geldende lonen, prijzen van materiaal. Opdrachtgever zal Imtech ICT alsdan voor bedoelde werkzaamheden voorafgaand schriftelijk opdracht verstrekken.

#### ■ Artikel 4: Ingang, duur uitbreiding en beëindiging van de overeenkomst

Deze overeenkomst geldt voor de periode zoals vermeld in de aanbieding. Indien tijdens de duur van deze overeenkomst door Opdrachtgever nieuwe apparatuur bij Imtech ICT wordt aangeschaft en partijen overeenkomen dat Imtech ICT ter zake het onderhoud zal verrichten, zal deze overeenkomst eveneens betrekking hebben op die apparatuur.

Voor wat betreft deze nieuwe apparatuur zal deze overeenkomst dan ingaan op de dag waarop Opdrachtgever de nieuwe apparatuur heeft geaccepteerd en de acceptatieformulieren ter zake heeft getekend. De vermelde onderhoudssom zal dan conform de alsdan bij Imtech ICT geldende prijzen worden aangepast aan de uitbreiding. Imtech ICT zal dan tussentijds, uitsluitend voor de uitbreiding, pro rata parte factureren.

Indien en voor zover Opdrachtgever zulks wenst, zal Imtech ICT van apparatuur die op de datum dat deze overeenkomst ingaat, reeds in gebruik is, maar nog niet op basis van een andere onderhoudsovereenkomst van Imtech ICT onderhouden wordt, de technische staat onderzoeken door middel van site survey en desgewenst bedrijfsklaar maken en de kosten hiervan aan de Opdrachtgever in rekening brengen.

Imtech ICT heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen indien Opdrachtgever surseance van betaling wordt verleend, in staat van faillissement verkeerd of indien Opdrachtgever alle bedrijfsactiviteiten staakt.

Na afloop van de genoemde periode zal de overeenkomst telkenmale stilzwijgend met een periode van 1 jaar worden verlengd, tenzij de overeenkomst door één van beide partijen tenminste drie maanden vóór het verstrijken van een periode, per aangetekend schrijven wordt opgezegd

#### ■ Artikel 5: Aansprakelijkheid

Indien één der partijen te kort komt in de nakoming van één of meer van zijn verplichting(en) uit hoofde van deze overeenkomst, moet de andere partij hem deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichting(en) reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden, waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog zijn verplichting(en) na te komen.

Onverminderd het in artikel 1 ten aanzien van de boete bepaalde, is de partij die toerekenbaar te kort schiet in de nakoming van zijn verplichting (en) is tegenover de andere partij uitsluitend aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere partij geleden c.q. te lijden directe materiële schade.

Onder directe materiële schade wordt verstaan:

- a. schade aan programmatuur en de Installatie, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
- b. schade aan eigendommen van partijen en/of derden.

Aansprakelijkheid voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt verstaan winstderving:

- a. verlies van gegevens;
- b. andere schade dan de bovengenoemde directe materiële schade.

In alle gevallen is de aansprakelijkheid van Imtech ICT Communication Solutions B.V., voor zover deze gedekt is onder de verzekering van Imtech ICT Communication Solutions B.V., beperkt tot een kwart van de opdracht- of contractwaarde per gebeurtenis, waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis en met een maximum van de opdracht- of contractwaarde per jaar.

De eerder genoemde beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen:

- a. in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel, waarvoor Imtech ICT krachtens de wet aansprakelijk is;
- b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Imtech ICT en/of diens personeel.

In deze gevallen is de aansprakelijkheid van Imtech ICT Communication Solutions B.V. beperkt tot € 500.000,00 per gebeurtenis, waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis en met een maximum van € 1.000.000,00 per jaar.

#### ■ Artikel 6: Verplichting van de Opdrachtgever

Opdrachtgever verplicht zich tot het voeren van deugdelijk beheer en documentatie van de Installatie zoals bedoeld in deze overeenkomst. Bij aanvang van de overeenkomst dient Imtech ICT de beschikking te hebben over een up to date documentatie van de Installatie. Vervolgens dienen alle operationele wijzigingen met betrekking tot de Installatie beschikbaar te worden gesteld aan Imtech ICT.

Tevens zal Opdrachtgever tijdig (vooraf) alle tactische en strategische wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de Installatie, beschikbaar stellen aan Imtech ICT. Hieronder wordt verstaan verhuizingen, migraties, applicatie software, etc., van de installatie .

Opdrachtgever zal te allen tijde, tenzij dat op enig moment in redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden verlangd, gedurende de duur van de overeenkomst aan de medewerkers van Imtech ICT ongehinderd toegang tot de Installatie verschaffen, of doen verschaffen, voor controle en onderhoudswerkzaamheden en de medewerkers de bij hun werkzaamheden noodzakelijke elektriciteit, warmte, licht, werkruimte verschaffen, zonder hiervoor enige vergoeding te vragen. In gevallen als bedoeld in artikel 1 kunnen door Imtech ICT - onder haar verantwoordelijkheid - derden worden ingeschakeld, mits de Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft verleend.

#### ■ Artikel 7: Plaats van uitvoering

Indien uit hoofde van deze overeenkomst te verrichten werkzaamheden niet kunnen worden verricht door middel van telefonische tussenkomst, dan zal Imtech ICT de werkzaamheden verrichten ter plaatse waar de Installatie zich bevindt, mits deze locatie is opgenomen in de aan deze service overeenkomst.

Imtech ICT zal erop toezien dat haar medewerkers of door Imtech ICT ingeschakelde derden in overeenstemming zullen handelen met de intern geldende regels, reglementen, procedures en dergelijke van Opdrachtgever.

#### ■ Artikel 8: Slotbepaling

Op de onderhavige overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Rotterdam.

Wijzigingen in deze overeenkomst zijn slechts geldig indien schriftelijk vastgelegd en door beide partijen ondertekend.

Imtech ICT zal vertrouwelijke gegevens van Opdrachtgever waarvan zij in het kader van de onderhavige overeenkomst kennis neemt, vertrouwelijk behandelen en zal haar werknemers en/of door haar ingeschakelde derden aldus instrueren. Voor zover niet in tegenspraak met het bovenstaande zijn van kracht de Algemene Verkoop- en Leveringsvoorwaarden van Imtech ICT, zoals gedeponereerd ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank op 24 februari 2003 onder nummer 30/2003.

#### ■ Artikel 9: Overige tarieven

Voor het verrichten van werkzaamheden die niet zijn inbegrepen in de onderhoudssom als bedoeld in artikel 2 gelden per datum van aanvang van deze overeenkomst de door Imtech ICT gehanteerde uurtarieven, exclusief reis- en verblijfkosten.

- a. Managed Services Engineer op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur:
 

Junior Engineer	€ 75,00
Mediaan Engineer	€ 105,00
Senior Engineer	€ 125,00
- b. voor werkzaamheden buiten normale kantooruren gelden de volgende toeslagen:
 

Maandag t/m Vrijdag 17:00 t/m 24:00 uur	150%
Maandag t/m Vrijdag 0:00 t/m 08:00 uur	200%
Zaterdag 8:00 t/m 17:00 uur	150%
Zaterdag na 17:00	200%
Zondag en feestdagen	200%
- c. het voorrijdtarief bedraagt:
 

Binnen Nederland	€ 95,00
------------------	---------

Aanpassing van de uurtarieven vindt plaats met ingang van de eerste van de maand volgend op de maand waarin de loonaanpassing.