



Aanvullende voorwaarden

247 Services



CONNECTIVITY



SECURITY



CLOUD



247SERVICES



VOIP



MOBILE

Aanvullende voorwaarden

Artikel 1 – Definities

De in deze aanvullende voorwaarden gehanteerde begrippen zijn met een hoofdletter aangegeven. Indien de gehanteerde begrippen niet in deze Aanvullende voorwaarden zijn gedefinieerd, wordt voor de betekenis verwezen naar de CSP Raamovereenkomst of de Algemene Leveringsvoorwaarden van ROUTIT B.V.

“247 Alert Dienst”

een dienst waarbij het Monitoringsysteem van de CSP of Eindklant bij een gebrek een waarschuwing naar de Alarmcentrale van ROUTIT verzendt, op basis waarvan de centralist contact opneemt met de opgegeven contactpersoon.

“247 Services”

de 247 Alert Dienst, Alarmeringsdienst, Cameraverificatiedienst en Monitoringdienst gezamenlijk.

“Aansluiting”

de mogelijkheid om met een daarvoor geschikt Alarm gebruik te maken van een Alarmeringsdienst en/of Aanvullende Diensten.

“Aanvullende Diensten”

producten of diensten die door CSP kunnen worden afgenomen in aanvulling op de Alarmeringsdienst.

“Alarm”

apparatuur dat door middel van detectoren via telecommunicatiesignalen een waarschuwing doorgeeft aan de Alarmcentrale.

“Alarmcentrale”

een door ROUTIT ingericht centraal alarmmeldpunt, die de door alarmapparatuur verzonden signalen ontvangt, beoordeelt en zonnodig assistentie vraagt.

“Alarmeringsdienst”

alle producten en diensten onder de noemer ‘Alarm’, die CSP via de IRMA Business Portal in de productgroep ‘247Services’ kan bestellen.

“Camerasysteem”

een geheel van (bewakings-) camera's, sensoren, opslagmedia en software ten behoeve van de beveiliging en bewaking van mensen, eigendommen en andere zaken.

“Cameraverificatiedienst”

de dienst genaamd ‘Camera Verification’, waarbij de Alarmcentrale een alarmmelding visueel verifieert met behulp van camerabeelden en indien nodig opvolging aanstuurt.

“Connectivitydienst”

alle producten en diensten die CSP via de IRMA Business Portal in de productgroep ‘Connectivity’ kan bestellen.

“Dienstbeschrijving”

de nadere beschrijving van de functionaliteit van de desbetreffende Dienst.

“Monitoringdienst”

de dienst genaamd ‘247 Monitoring’, waarbij ROUTIT met een vaste interval de beschikbaarheid van de Connectivitydienst van CSP controleert en CSP informeert indien de Connectivitydienst niet beschikbaar is.

“Monitoringsysteem”

apparatuur en/of software dat door middel van detectoren de juiste werking van een apparaat, voorwerp of andere zaak controleert en bij een gebrek een waarschuwing verzendt.

“Nodeloze waarschuwing”

het doorgeven van een waarschuwing door het Monitoringsysteem aan de Alarmcentrale, terwijl er geen sprake is van een gebrek of noodzaak.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 2.1 Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op alle biedingen en overeenkomsten waarbij ROUTIT 247 Services levert aan CSP.
- 2.2 ROUTIT behoudt zich het recht voor deze aanvullende voorwaarden te wijzigen. ROUTIT zal de voorgenomen wijziging ten minste 1 maand voordat de wijziging ingaat aan CSP mededelen. De gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij ROUTIT 247 Services levert aan CSP vanaf de ingangsdatum van de wijziging.
- 2.3 In geval van strijdigheid tussen deze aanvullende voorwaarden en de overige, verschillende onderdelen van de overeenkomst tussen ROUTIT en CSP, geldt de rangorde uit artikel 22.4 van de Algemene Leveringsvoorwaarden van ROUTIT B.V.

Artikel 3 – Verantwoordelijkheid voor het Monitoringsysteem

- 3.1 Een goede werking van de 247 Alert Dienst is afhankelijk van het functioneren van het Monitoringsysteem van CSP of Eindgebruiker. ROUTIT aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor het correct functioneren van het Monitoringsysteem.
- 3.2 CSP volgt nauwgezet de instructies van ROUTIT voor het juist configureren van het Monitoringsysteem, zodat het systeem geschikt is voor de 247 Alert Dienst. Het niet opvolgen

van deze instructies kan leiden tot het niet of onjuist functioneren van de 247 Alert Dienst. In aanvulling op de overige onderdelen van de overeenkomst is ROUTIT niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van onjuiste configuratie van het Monitoringsysteem, behoudens opzet en bewuste roekeloosheid. CSP vrijwaart ROUTIT tegen aanspraken van derden ter zake.

- 3.3 Om een goede werking van de 247 Alert Dienst te waarborgen dient CSP alle (technische) wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de levering van de 247 Alert Dienst zo spoedig mogelijk aan ROUTIT te melden.
- 3.4 Eens in de zes uur wordt door ROUTIT geautomatiseerd gecontroleerd op de beschikbaarheid van het Monitoringsysteem dat onderdeel is van de 247 Alert Dienst. ROUTIT zal CSP informeren indien er geen verbinding (meer) kan worden gemaakt met het Monitoringsysteem. CSP dient zelf de reden voor het onjuist functioneren te achterhalen en op te lossen.
- 3.5 De waarschuwingen en andere berichten die het Monitoringsysteem aan de Alarmcentrale verzendt, worden verstuurd over het publieke internet door gebruik te maken van de protocollen voor e-mail. CSP is bewust van het feit dat berichten verzonden over het publieke internet verloren kunnen gaan en zodoende de Alarmcentrale niet bereiken. ROUTIT is niet verantwoordelijk voor en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het verloren gaan van berichten, voor zover het bericht de mailboxen van ROUTIT niet heeft bereikt. CSP vrijwaart ROUTIT voor aanspraken van derden daaromtrent.

Artikel 4 – Verantwoordelijkheid voor het Camerasysteem

- 4.1 De Cameraverificatiedienst is afhankelijk van een goede werking van het Camerasysteem op locatie van de Eindgebruiker. CSP is zelf volledig verantwoordelijk voor het correct functioneren van het Camerasysteem, waaronder het aansluiten, afstellen, configureren en positioneren van de afzonderlijke camera's.
- 4.2 CSP zorgt voor een juiste koppeling tussen het Camerasysteem en het ROUTIT-netwerk.
- 4.3 Om een goede werking van de Cameraverificatiedienst te waarborgen dient CSP alle (technische) wijzigingen die van invloed kunnen zijn op de levering van de Cameraverificatiedienst zo spoedig mogelijk aan ROUTIT te melden.
- 4.4 ROUTIT zal CSP informeren indien er geen verbinding (meer) kan worden gemaakt met een camera en/of Camerasysteem dat onderdeel is van de Cameraverificatiedienst. CSP dient zelf de reden voor het onjuist functioneren te achterhalen en op te lossen.
- 4.5 De bepaling omtrent 'nodeloze meldingen' uit de Overeenkomst Alarmeringsdienst is overeenkomstig van toepassing op de Cameraverificatiedienst.

Artikel 5 – Opslag camerabeelden

- 5.1 Opslag van camerabeelden door ROUTIT is geen onderdeel van de Cameraverificatiedienst. CSP dient zelf zorg te dragen voor een deugdelijke opslag van camerabeelden en een toereikend opslagmedium.

Artikel 6 – Onderhoud Monitoringsdienst

- 6.1 Om een goede werking van de Monitoringdienst te waarborgen is ROUTIT gerechtigd (technisch) onderhoud aan de dienst uit te voeren. Tijdens onderhoud zal de dienst tijdelijk niet beschikbaar zijn. ROUTIT spant zich in om CSP vooraf te informeren over gepland onderhoud.
- 6.2 In geval van gepland onderhoud is CSP zelf verantwoordelijk voor het controleren van de beschikbaarheid van Connectivitydiensten.

Artikel 7 – Samenhang tussen Monitoringdienst en SLA

- 7.1 De Monitoringdienst bestaat naast en is onafhankelijk van de *Service Level Agreement* (SLA) die op de desbetreffende Connectivitydienst van toepassing is. Een Monitoringdienst kan een SLA nimmer vervangen, tenzij ROUTIT anders besluit.

Artikel 8 – Fair use policy - Monitoringdienst

- 8.1 Er geldt een *fair use policy* ten aanzien van het maximale aantal meldingen 'niet beschikbaar' per Connectivitydienst. Wanneer een Monitoringdienst gemiddeld per maand – gemeten over een periode van 3 maanden – meer dan 30 meldingen 'niet beschikbaar' van een Connectivitydienst ontvangt, is er sprake van schending van de *fair use policy*. In geval van schending is ROUTIT gerechtigd de Monitoringdienst op de desbetreffende Connectivitydienst te beëindigen.

Artikel 9 – Fair use policy - Alarmeringsdienst

- 9.1 Er geldt een *fair use policy* ten aanzien van het maximale aantal alarmmeldingen per Aansluiting. Wanneer een Aansluiting gedurende een periode van 3 maanden het maximale aantal meldingen van de toepasselijke abonnementsvorm overschrijdt, is er sprake van schending van de *fair use policy*. In geval van schending dient de Aansluiting te migreren naar een andere abonnementsvorm die, gezien de omvang van het aantal meldingen, beter aansluit.

Artikel 10 – Nodeloze waarschuwingen 247 Alert Dienst

- 10.1 Aan de 247 Alert Dienst is een maximum van 4 Nodeloze waarschuwingen per Monitoringssysteem per maand verbonden. Indien dit aantal wordt overschreden, zal ROUTIT CSP informeren en een termijn stellen waarbinnen CSP geacht wordt het desbetreffende Monitoringssysteem te herstellen, teneinde toekomstige Nodeloze waarschuwingen te voorkomen.
- 10.2 Indien CSP het desbetreffende Monitoringssysteem niet binnen de door ROUTIT gestelde termijn herstelt, kan ROUTIT besluiten waarschuwingen van het Monitoringssysteem tijdelijk niet in behandeling te nemen, nadat CSP hierover in kennis is gesteld. CSP zal ROUTIT informeren zodra het Monitoringssysteem is hersteld en functioneert conform de Dienstbeschrijving. Vervolgens zal ROUTIT de waarschuwingen weer in behandeling nemen.

Artikel 11 – Security

- 11.1 CSP is verplicht de systemen die door CSP worden ingezet bij en gebruik maken van 247 Services, waaronder het Monitoringssysteem en Camerasysteem, adequaat te beveiligen en tijdig te voorzien van (beveiligings-) updates. Na het implementeren van een update op het Camerasysteem dient CSP het versienummer van de software in IRMA bij te werken.
- 11.2 ROUTIT stelt CSP in staat om de camerabeelden middels een versleutelde of onversleutelde verbinding aan de Alarmcentrale aan te bieden. CSP is bewust dat bij een onversleutelde verbinding de mogelijkheid bestaat dat een derde de verbinding misbruikt. CSP is als enige verantwoordelijk voor het gebruik van een onversleutelde verbinding. In aanvulling op de overige onderdelen van de overeenkomst is ROUTIT niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van het gebruik van de Cameraverificatiedienst middels een onversleutelde verbinding, behoudens opzet en bewuste roekeloosheid. CSP vrijwaart ROUTIT tegen aanspraken van derden ter zake.

Artikel 12 – Eisen omtrent inrichting en gebruik van Alarmen

- 12.1 ROUTIT stelt een aantal eisen aan het opleveren en onderhouden van een Alarm. Deze eisen zijn opgenomen in de richtlijn 'Installatie en gebruik RoutIT 247Alarm'. CSP dient deze richtlijn na te leven.

- 12.2 ROUTIT is niet gehouden tot het opvolgen van meldingen van een Alarm die niet door CSP voor inbedrijfstelling deugdelijk is getest.
- 12.3 Indien CSP voor de installatie en inbedrijfstelling van een Alarm gebruik maakt van een derde partij, zal hij deze derde partij verplichten de richtlijnen uit het eerste lid in acht te nemen.