

De gebruiker en de leverancier zijn een onderhouds- en supportovereenkomst (hierna te noemen 'overeenkomst') aangegaan onder de navolgende voorwaarden:

1. De overeenkomst

De overeenkomst is van toepassing op de gebruiker en de door de leverancier ontwikkelde software. Voor de verlenging van het jaarlijkse gebruiksrecht is een onderhouds- en supportovereenkomst vereist.

2. Duur en beëindiging

De overeenkomst gaat in vanaf de aanschafdatum van de software en heeft een looptijd van drie jaar. Daarna wordt de overeenkomst jaarlijks stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar. Opzegging van de overeenkomst dient schriftelijk te geschieden, rekening houdend met een opzegtermijn van twee maanden vóór afloop van het lopende contract. De overeenkomst vervalt dan na afloop van de lopende contractperiode. Bij opzegging van de overeenkomst vervalt het gebruiksrecht op de software en het recht op onderhoud en support.

3. Onderhoud

- Het verhelpen van fouten die een goed functioneren van de programmatuur, overeenkomstig de in de handleiding uitdrukkelijk beschreven specificaties, belemmeren;
- Het uitbrengen van nieuwe versies van de programmatuur en/of rapportmodellen in een door de leverancier te bepalen periodiciteit;
- Het aanpassen van de handleiding.

De in dit artikel genoemde fouten worden door leverancier verholpen, mits de geconstateerde fout:

- reproduceerbaar is en voorkomt in een versie die op dat moment door de leverancier onderhouden wordt;
- niet het gevolg is van onoordeelkundig of niet bevoegd gebruik door gebruiker en/of derden

De gebruiker zal aan de leverancier alle redelijkerwijs te verlangen assistentie en inlichtingen verlenen, welke nodig zijn om de onderhoudswerkzaamheden uit te voeren.

4. Support

- De toegang tot de kennisbase en het vragenformulier op de supportwebsite;
- Het recht op telefonische en remote ondersteuning bij gebruik van de door leverancier ontwikkelde software.

Remote ondersteuning wordt gerealiseerd middels professionele software waarmee wordt gegarandeerd dat de gemaakte verbinding is beveiligd en dat alleen de helpdeskmedewerker meekijkt op uw computer. Gebruiker geeft hierbij aan de leverancier toestemming om mee te kijken en, indien door u gewenst, de controle van uw computer over te nemen. De verbinding kan alleen met expliciete toestemming van de gebruiker worden gemaakt en is éénmalig. Indien nodig kan de helpdeskmedewerker met uw toestemming bestanden overhalen voor onderzoek of herstel. Deze bestanden worden na afhandeling van de melding direct verwijderd.

Onder support is onder meer niet te rekenen:

- Uitgebreide (telefonische) instructie / consultancy;
- Ondersteuning anders dan op gebied van het functioneel gebruik van de door leverancier ontwikkelde software;
- Het herstellen van beschadigde bestanden.

Alvorens een beroep te doen op de telefonische helpdesk, zal de gebruiker de supportwebsite raadplegen. In de voorkomende gevallen kan de leverancier de gebruiker naar de supportwebsite doorverwijzen.

5. Vergoeding en betaling

De jaarlijkse vergoeding voor gebruik, onderhoud en support wordt jaarlijks vooraf gefactureerd (behalve bij toepassing van all-in maandbedragen; het maandbedrag is inclusief de vergoeding). De gebruiker zal elke factuur voor aanvang van het nieuwe contractjaar voldoen. Tarieven voor betaalde producten of diensten zijn exclusief BTW en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.

De leverancier is gerechtigd om de overeengekomen jaarlijkse vergoeding voor de overeenkomst met ingang van een nieuwe contractperiode te wijzigen, onder meer aan de hand van de dan geldende pakketprijzen en jaarlijkse vergoedingen. Pakketprijzen worden jaarlijks per 1 juli door leverancier geïndexeerd op basis van de jaarlijkse wijziging in de consumentenprijsindex (CPI 2006 = 100).

Daarnaast is de leverancier gerechtigd om de pakketprijs te verhogen bij toevoegen van functionaliteit, zulks ter beoordeling van de leverancier. De gebruiker is in geval van deze prijsstijging gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de tariefsverhoging meer dan 20% bedraagt.

De leverancier behoudt zich het recht voor om de overeenkomst te ontbinden, uitvoering van de overeenkomst te weigeren of op te schorten indien de gebruiker niet, niet geheel of niet tijdig aan de betalingsverplichting voldoet. Een dergelijke weigering of opschorting kan nimmer geacht worden beëindiging van de overeenkomst te zijn, tenzij de leverancier dit schriftelijk aan de gebruiker mededeelt.

6. Slot

De overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en plichten kunnen door de gebruiker niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de leverancier. De algemene voorwaarden van de leverancier zijn mede van toepassing op deze overeenkomst.