

Voorwaarden Responstijdovereenkomst

Inleidend

De navolgende voorwaarden zijn van toepassing op iedere Gebruiker van standaard programmatuur die bij verkrijging van een licentie via de elektronische registratie- en activeringsprocedure heeft aangegeven dat hij/zij in een Responstijdovereenkomst met Davilex wenst aan te gaan.

Artikel 1: Toepasselijkheid

1.1 Een Responstijdovereenkomst kan enkel afgesloten worden in aanvulling op een Support- en Onderhoudsovereenkomst Goud, Zilver of Brons.

1.2 Standaard wordt in aanvulling op een Support- en Onderhoudsovereenkomst een Responstijdovereenkomst van 40 uur afgesloten. Voor een Responstijdovereenkomst van 40 uur worden geen additionele kosten in rekening gebracht.

1.3 De in de Responstijdovereenkomst gehanteerde begrippen worden gebruikt in de betekenis als omschreven in artikel 1 van de Algemene Voorwaarden van Davilex, waarnaar hier uitdrukkelijk wordt verwezen.

Artikel 2: Prijs

2.1 De prijs van de Responstijdovereenkomst wordt berekend aan de hand van de actuele Prijslijst. Davilex is gerechtigd prijswijzigingen door te voeren. Gebruiker verklaart zich uitdrukkelijk met eventuele prijswijzigingen akkoord indien deze (maximaal) gelijke tred houden met het CBS Consumenten Prijsindex (reeks: alle huishoudens, 2000 = 100). Bij prijsstijgingen boven genoemd indexcijfer kan Gebruiker conform artikel 4.4 de Responstijdovereenkomst opzeggen. Eventuele prijsstijgingen worden via de Davilex internetsite of anderszins bekend gemaakt.

Artikel 3: Responstijd

3.1 Onder **Responstijd** wordt verstaan de maximale tijd, gerekend binnen de Supportperiode, waarbinnen Davilex onder normale omstandigheden en conform de hiervoor met Gebruiker gesloten Responstijdovereenkomst, de supportaanvraag van Gebruiker in behandeling neemt. Onder Support wordt verstaan hetgeen bepaald in Artikel 4 van de Voorwaarden Support- en Onderhoudsovereenkomst.

3.2 De standaard **Supportperiode** is van maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur (werkdagen), met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen en enkele specifiek door Davilex vooraf aangekondigde werkdagen. De telefonische helpdesk is vanaf 10.00 uur bereikbaar.

3.3 Gebruiker kan met Davilex een Responstijdovereenkomst van 4, 8, 16 of 40 uur binnen de Supportperiode afsluiten. Een Responstijdovereenkomst van 4 uur is alleen mogelijk in combinatie met een Support- en Onderhoudsovereenkomst Goud.

Artikel 4: Aanvang, duur en beëindiging van Responstijdovereenkomst

4.1 Indien een Responstijdovereenkomst wordt afgesloten, treedt zij in werking op dezelfde dag waarop de door Gebruiker akkoord bevonden bevestiging voor de Responstijdovereenkomst door Davilex wordt ontvangen.

4.2 De Responstijdovereenkomst wordt aangegaan voor een periode van één jaar en wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een opvolgende periode van één jaar, tenzij één der partijen de Responstijdovereenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één maand tegen het einde van een lopende periode bij aangetekende brief heeft gewijzigd. Wanneer de Support- en Onderhoudsovereenkomst wordt opgezegd, zal stilzwijgend ook de Responstijdovereenkomst beëindigd worden.

4.3 De einddatum van de Responstijdovereenkomst wordt gelijkgesteld aan de einddatum van de Support- en Onderhoudsovereenkomst. Dit houdt in dat Gebruiker voor het lopende contractjaar alleen de resterende maanden tot aan verlenging betaalt.

4.4 Indien Davilex tot een prijsverhoging besluit die het in artikel 2 genoemde prijsindexcijfer te boven gaat, is Gebruiker gerechtigd de gehele Responstijdovereenkomst tegen de verlengingsdatum te wijzigen.

4.5 De kosten verbonden aan de Responstijdovereenkomst worden telkens één maand voorafgaand aan de betreffende periode gefactureerd en door Gebruiker voldaan. Davilex is gerechtigd de Responstijdovereenkomst op te schorten zolang geen volledige betaling ten aanzien van het onderhoud is ontvangen.

4.6 Davilex behoudt zich het recht voor om de jaarlijkse verlengingsdatum van de Responstijdovereenkomst te wijzigen door een door Davilex te bepalen datum.

Artikel 9: Algemene voorwaarden

5.1 Op deze voorwaarden zijn de Algemene Voorwaarden van Davilex zoals vermeld op de internetsite van Davilex van toepassing. Algemene inkoop- of andere voorwaarden van Gebruiker zijn niet van toepassing.

5.2 Davilex behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten. De gewijzigde Voorwaarden worden via de Davilex internetsite of anderszins bekend gemaakt en zullen in werking treden 30 dagen na bekendmaking of op een later datum die in de bekendmaking is vermeld.

Versie augustus 2006