

Voorwaarden Support & Onderhoud

De navolgende voorwaarden zijn van toepassing op iedere Gebruiker van standaard programmatuur die heeft aangegeven dat hij/zij een Support- en Onderhoudsovereenkomst met Davilex wenst aan te gaan.

Artikel 1: Toepasselijkheid

1.1 Davilex biedt Gebruiker de mogelijkheid Support & Onderhoud of Support & Onderhoud Plus af te sluiten. De onderhoudsdiensten die van toepassing zijn, zijn afhankelijk van de gekozen vorm van support en onderhoud. Een actueel overzicht is gepubliceerd op de internetsite van Davilex.

1.2 Davilex pleegt gedurende de looptijd van deze overeenkomst onderhoud aan door haar ontwikkelde en aan Gebruiker geleverde Programmatuur. Door middel van deze Support- en Onderhoudsovereenkomst wordt Gebruiker in de gelegenheid gesteld gebruik te maken van de door Davilex geboden en in artikel 3 van deze voorwaarden gedefinieerde Onderhoudsdiensten op de Programmatuur.

1.3 Bij bepaalde samenstellingen van de Programmatuur is onderhoud verplicht. Voor zover verplicht onderhoud van toepassing is, wordt dat in de actuele Prijslijst vermeld.

1.4 Indien Gebruiker geen Licentieovereenkomst met Davilex heeft gesloten, is Davilex nimmer verplicht Onderhoudsdiensten te verrichten.

1.5 Het onderhoud betreft telkens alle door Davilex aan de Gebruiker in licentie gegeven Programmatuur. Indien Gebruiker besluit andere Davilex Programmatuur aan de licentie toe te voegen, zal deze Programmatuur stilzwijgend aan de Support- en Onderhoudsovereenkomst worden toegevoegd.

1.6 De in de Support- en Onderhoudsovereenkomst 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

De prijs van support en onderhoud wordt berekend aan de hand van de actuele Prijslijst en over alle Programmatuur in de betreffende licentie. Davilex is gerechtigd prijswijzigingen door te voeren. Gebruiker verklaart zich met betrekking tot de Onderhoudsdiensten als gedefinieerd in artikel 3 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 8.4 de Support- en Onderhoudsovereenkomst opzeggen. Eventuele prijsstijgingen worden via de Davilex internetsite of anderszins bekend gemaakt.

Artikel 3: Onderhoudsdiensten

3.1 Onder Onderhoudsdiensten wordt in deze voorwaarden verstaan: Support als omschreven in artikel 4 en Onderhoud als omschreven in artikel 5 uitgezonderd de in artikel 6 omschreven verrichtingen.

3.2 Alle Onderhoudsdiensten worden verleend op in Nederland gebruikelijke werkdagen, tenminste tussen 9.00 uur en 17.00 uur, met uitzondering van enkele specifiek door Davilex vooraf aangekondigde werkdagen.

3.3 Davilex zal, afhankelijk van de door Gebruiker afgesloten aanvullende Responstijdovereenkomst, in elk geval binnen vijf werkdagen nadat door Gebruiker een probleem gemeld is, aanvangen met de behandeling daarvan.

3.4 De Onderhoudsdiensten worden geleverd onder de voorwaarden en condities als genoemd in deze voorwaarden.

Artikel 4: Support

4.1 Onder Support wordt verstaan het verlenen van telefonische, schriftelijke en/of elektronische ondersteuning met betrekking tot vragen van Gebruiker over het gebruik van de bestelde en geleverde Programmatuur als ook hulp bij storingen in de Programmatuur.

4.2 Wanneer Gebruiker telefonisch Support vraagt, dient de hardware waarop de Programmatuur geïnstalleerd is in de onmiddellijke nabijheid van Gebruiker te zijn en te zijner beschikking te staan.

4.3 Wanneer blijkt dat Gebruiker ten onrechte om Support gevraagd heeft, onder meer indien het voorgelegde probleem geen fout in de Programmatuur of ondersteuning met betrekking tot vragen van Gebruiker over het gebruik van de bestelde en geleverde Programmatuur betreft, kan Davilex de kosten van de verleende Support in rekening brengen.

4.4 Support kan alleen aangevraagd worden door een in het bedrijf van Gebruiker werkzame en terzake kundige medewerker.

Artikel 5: Onderhoud

5.1 Onder Onderhoud wordt verstaan:

- a. het naar beste vermogen opsporen en herstellen van Onvolkomenheden in de standaardvorm van de Programmatuur en in de daarbij behorende documentatie, alsmede in de door Davilex aangebrachte standaardaanpassingen daarvan. Onder Onvolkomenheden wordt verstaan; alle in de Programmatuur voorkomende wezenlijke reproduceerbare fouten en gebreken, alsmede alle door het gebruik van de Programmatuur geconstateerde afwijkingen in vergelijking met de daaraan in de bijbehorende documentatie toegeschreven eigenschappen. Om Davilex in de gelegenheid te stellen de Onvolkomenheid te isoleren en te reproduceren dient Gebruiker Davilex onmiddellijk na constatering van een Onvolkomenheid op de hoogte te stellen. Daarbij is het noodzakelijk dat de Gebruiker alle diagnostische, systeemomgevings en andere relevante gegevens, die betrekking hebben op de Onvolkomenheid aan Davilex meedeelt, dit om Davilex in de gelegenheid te stellen de Onvolkomenheid te isoleren en te reproduceren;
- b. het naar beste vermogen aanpassen van de Programmatuur aan relevante gewijzigde (externe) omstandigheden, zoals wetwijzigingen;
- c. het ter beschikking stellen alsmede documenteren van standaardaanpassingen in de Programmatuur die als gevolg van logische wijzigingen in de door Davilex ondersteunde configuratie nodig zijn;
- d. het indien de omstandigheden daartoe aanleiding mochten geven ter beschikking stellen van nieuwe Upgrades en/of Updates van de programmatuur. Indien een nieuwe Upgrade een wezenlijke verandering van functionaliteit met zich meebrengt, zal Davilex daarbij behorende documentatie ter beschikking stellen. Voor het ter beschikking stellen van nieuwe Upgrades en/of Updates van de Programmatuur wordt door Davilex aan Gebruiker, die een Support- en Onderhoudsovereenkomst heeft afgesloten onder normale omstandigheden geen extra kosten in rekening gebracht.

5.2 Gebruiker begrijpt dat onder het Onderhoud niet begrepen is het geschikt maken van de Programmatuur voor een ander platform of een ander besturings- of netwerksysteem.

5.3 Wanneer de technologische ontwikkeling hiertoe aanleiding geeft, kan Davilex hogere eisen stellen aan de configuratie waarop de nieuwe versie van de Programmatuur (Versie, Upgrade of Update) bij Gebruiker geïnstalleerd moet worden. Indien Gebruiker deze eisen met betrekking tot de configuratie niet opvolgt en toch de nieuwe versie van de Programmatuur op de oude configuratie installeert, dan vervalt de verplichting van Davilex, zoals vermeld in de Support- en Onderhoudsovereenkomst, tot het verlenen van Onderhoud op de betreffende Programmatuur en is Davilex alsdan bevoegd de Support- en Onderhoudsovereenkomst met Gebruiker met onmiddellijke ingang op te zeggen. Indien Gebruiker de door Davilex gestelde configuratie-eisen niet opvolgt en de oude versie van de Programmatuur blijft gebruiken, dan geldt het bepaalde in artikel 5.6.

5.4 Onderhoud zal zoveel mogelijk online op afstand geschieden. Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het in zijn configuratie aanwezig zijn en gebruiken van functionaliteit, die een dataverbinding tot stand kan brengen. Davilex behoudt zich het recht voor de Onderhoudsdiensten te staken, indien zij redelijkerwijs van oordeel is dat bedoelde functionaliteit niet aan de daaraan te stellen technische en beveiligingseisen voldoet.

- 5.5** Davilex zal in geen geval gehouden zijn gebreken te verhelpen of Onderhoudsdiensten te verlenen, indien de fouten en/of gebreken zijn ontstaan in verband met:
- modificatie van de Programmatuur, van welke aard ook, niet verricht door Davilex;
 - het gebruik van de Programmatuur op een wijze of in verband met andere Programmatuur of niet omschreven in de daarbij behorende documentatie of anderszins, niet toegestaan onder deze voorwaarden;
 - het gebruik van een opgevolgde of verouderde versie van de Programmatuur;
 - opzettelijk onjuist gebruik van de Programmatuur al dan niet door Gebruiker;
 - onvolkomenheden of fouten in niet van Davilex afkomstige Programmatuur in hardware, in communicatieapparatuur, in randapparatuur of in andere apparatuur of programmatuur of het nalaten van de Gebruiker dergelijke apparatuur en/of programmatuur regelmatig te (doen) onderhouden;
 - invoerfouten of fouten die het gevolg zijn van de gegevens die Gebruiker hanteert. Davilex kan naar eigen keuze Gebruiker aanbieden om, indien zich één van de hierboven onder a. tot en met f. omschreven voorvallen voordoet, tegen haar alsdan geldende tarieven, voor Gebruiker de storing te lokaliseren en deze trachten op te lossen.

5.6 Zes maanden na het beschikbaar stellen aan Gebruiker van een nieuwe versie van de Programmatuur (Versie, Upgrade of Update) is Davilex jegens Gebruiker niet meer verplicht tot het verlenen van Support ten aanzien van de oude versie.

5.7 Bij het beschikbaar stellen aan Gebruiker van een nieuwe versie van de Programmatuur (Versie, Upgrade of Update) is Davilex per direct niet meer verplicht tot Onderhoud ten aanzien van de oude Versie.

Artikel 6: Uitzonderingen

Onder Onderhoudsdiensten wordt niet verstaan het oplossen van problemen met betrekking tot:

- systeemconfiguraties, hardware en netwerken;
- inrichtingswerkzaamheden
- support op locatie;
- het op verzoek van Gebruiker uitbreiden van de functionaliteit van de Programmatuur;
- het converteren van bestanden;
- het geschikt maken van de Programmatuur voor een andere dan de oorspronkelijke configuratie;
- externe databases van andere producenten dan Davilex

Artikel 7: Algemeen

7.1 Davilex kan in een nieuwe versie van de Programmatuur (Versie, Upgrade of Update) de functionele mogelijkheden van de vorige versie ongewijzigd over nemen, doch kan zulks niet garanderen.

7.2 Davilex behoudt zich het recht voor (een deel van) haar verplichtingen uit de Support- en Onderhoudsovereenkomst over te dragen aan een derde, mits deze derde in staat is gelijkwaardige diensten te bieden.

7.3 Alle Programmatuur, documentatie en al het overig materiaal dat Davilex onder de Support- en Onderhoudsovereenkomst aan Gebruiker wordt geleverd is onderworpen aan de bepalingen uit de Licentievoorwaarden.

Artikel 8: Aanvang, duur en beëindiging van Service- en Onderhoud

8.1 Indien een Support- en Onderhoudsovereenkomst wordt afgesloten treedt zij in werking op dezelfde dag waarop de door Gebruiker akkoord bevonden bevestiging voor de Support- en Onderhoudsovereenkomst door Davilex wordt ontvangen.

8.2 De Support- en Onderhoudsovereenkomst wordt aangegaan voor de periode van één jaar en wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een opvolgende periode van één jaar, tenzij één der partijen de Support- en Onderhoudsovereenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één maand tegen het einde van een lopende periode bij aangetekende brief heeft opgezegd. Bij kennisgeving door de Gebruiker van beëindiging van het gebruiksrecht van (delen van) de Programmatuur wordt de Support- en Onderhoudsovereenkomst met betrekking tot die Programmatuur per eerstvolgende vervaldatum beëindigd, zulks met inachtneming van de opzegtermijn.

8.3 De periode van de Support- en Onderhoudsovereenkomst wordt als gevolg van het toevoegen van Programmatuur aan de licentie, na de eerste registratie, niet verlengd: de eerste periode van het onderhoud voor later in licentie verkregen Programmatuur zal derhalve eindigen op dezelfde datum als de beëindiging van de Support- en Onderhoudsovereenkomst van de eerder in licentie verkregen Programmatuur.

8.4 Indien Davilex tot een prijsverhoging besluit die het in artikel 2 genoemde prijsindexcijfer te boven gaat, is Gebruiker gerechtigd de gehele Support- en Onderhoudsovereenkomst tegen de verlengingsdatum op te zeggen.

8.5 Onderhoud wordt telkens één maand voorafgaand aan de betreffende periode gefactureerd en door Gebruiker voldaan. Davilex is gerechtigd het onderhoud van de Programmatuur op te schorten zolang geen volledige betaling ten aanzien van het onderhoud is ontvangen.

8.6 Opzegging van de Support- en Onderhoudsovereenkomst door één der partijen op grond van artikel 8 tast geen enkele bepaling aan terzake van het recht op gebruik van de Programmatuur, behoudens indien het onderhoud op grond van artikel 1.2 verplicht is of onderhoud ten aanzien van een deel van de licentie wordt opgezegd, conform artikel 8.7, in welke gevallen het in artikel 1 van de Licentievoorwaarden verleende gebruiksrecht op de betreffende Programmatuur per direct vervalt.

8.7 Opzegging van de Support- en Onderhoudsovereenkomst met betrekking tot een deel van de Programmatuur binnen een licentie is slechts mogelijk – met inachtneming van de opzegtermijn – indien tegelijkertijd het gebruiksrecht van de betreffende Programmatuur wordt beëindigd.

8.8 Davilex behoudt zich het recht voor om de jaarlijkse verlengingsdatum van de Support- en Onderhoudsovereenkomst te wijzigen door een door Davilex te bepalen datum.

Artikel 9: Algemene voorwaarden

9.1 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.

9.2 De rechten en verplichtingen van Davilex en Gebruiker met betrekking tot het Onderhoud van Programmatuur zijn uitsluitend in deze Support- en Onderhoudsvoorwaarden, waarbij inbegrepen de Algemene Voorwaarden van Davilex, vastgelegd.

9.3 De rechten en verplichtingen van Davilex en Gebruiker met betrekking tot gebruik van de Programmatuur zijn uitsluitend omschreven in de Licentievoorwaarden, waarbij inbegrepen de Algemene Voorwaarden.

9.4 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.