

## Onderhoud overeenkomst :

Ingenieurs bureau Prompt, gevestigd te Harlingen, hierna te noemen Ing. bureau Prompt, leverancier van softwarepakketten voor de bakkerij branche biedt de geregistreerde gebruikers van haar softwarepakketten onder de navolgende voorwaarden een onderhoudscontract aan.

### Onderhoud

#### **A Wat omvat de onderhoudsovereenkomst ten behoeve van de standaardsoftwarepakketten van Ing. bureau Prompt:**

1. Het onderhoud op de programmatuur:
  - a. Het herstellen van onvolkomenheden in de standaardprogrammatuur, de documentatie alsmede door Ing. bureau Prompt aangebrachte standaard- of maatwerk aanpassingen.
  - b. Onder onvolkomenheden wordt verstaan alle in de programmatuur of documentatie geconstateerde wezenlijke fouten en gebreken die een normaal functioneren van de software in de weg staan.
  - c. Ing. bureau Prompt behoudt zich het recht voor om het effect van onvolkomenheid op te heffen door het aanwijzen van een alternatieve werkwijze.
  - d. Tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen worden de onderhoudswerkzaamheden ten kantore van Ing. bureau Prompt verricht.
2. Het bieden van telefonische ondersteuning aan de gebruiker op maandag t/m vrijdag tussen 9:00 uur en 17:00 uur, algemeen erkende feestdagen uitgezonderd. Onder telefonische ondersteuning wordt mede verstaan de ondersteuning per fax, email, internet.
3. Het bieden van ondersteuning via een modemverbinding.
  - a. Teneinde Ing. bureau Prompt in de gelegenheid te stellen om via een modemverbinding contact te leggen met het systeem van de gebruiker zal deze laatste pcANYWHERE en een modem op haar systeem installeren.
  - b. De levering van pcANYWHERE en een modem is niet inbegrepen in de vergoeding voor deze onderhoudsovereenkomst.
4. Het met enige regelmaat -binnen de omgeving van het Operating Systeem als vermeld in de opdrachtbevestiging of de aankoopnota- ter beschikking stellen van updates en uitbreiding van de functionaliteit voorzover deze uitbreiding behoort binnen de standaardomgeving van de software. Het geen behoort tot de standaardomgeving is ter beoordeling van Ing. bureau Prompt.
5. Het archiveren van de geleverde programmatuur, de laatste versie van de update en de bijbehorende documentatie, alsmede het ter beschikking stellen van supplementen.
6. Het omruilen van programmadragers bij beschadiging of te niet gaan als gevolg van brand of technische storing.
7. Ing. bureau Prompt zal haar gebruikers tijdig inlichten over wijzigingen in en uitbreidingen op de standaardprogrammatuur.
8. In geval van calamiteiten kan het systeem van de gebruiker in overleg met Ing. bureau Prompt worden aangeleverd op ons kantoor in Harlingen. Aan deze service zijn kosten verbonden.

#### **B Wat omvat de onderhoudsovereenkomst ten behoeve van de standaardsoftwarepakketten van Ing. bureau Prompt niet:**

9. Van deze onderhoudsovereenkomst zijn uitgesloten:
  - De koppeling naar en de interactie met andere toepassingen, tenzij deze door Ing. bureau Prompt zijn geprogrammeerd en middels schriftelijk bevestiging zijn vrijgegeven voor gebruik.
  - De overgang naar andere computersystemen.
  - De overgang naar een ander Operating Systeem.
10. Mocht blijken dat de oorzaak van de onvolkomenheden als genoemd in artikel 1 of de oorzaak van het verzoek om support in de apparatuur of overige programmatuur van de gebruiker ligt, dan zal de gebruiker aan leverancier de kosten vergoeden die ter zake van geleverde support zijn gemaakt.

### Overige bepalingen

- 11.a. De gebruiker is verantwoordelijk voor het gebruik en een juiste toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en de door de leverancier te verlenen diensten, alsmede voor de toe te passen administratie- en berekeningsmethode, hieronder mede verstaan de beveiliging van gegevens.
- 11.b. Teneinde bij calamiteiten recente data terug te kunnen zetten, beveelt Ing. bureau Prompt aan om van kritische applicaties liefst dagelijks doch minimaal twee maal per week een backup te maken.
12. Onvolkomenheden dienen onverwijld doch uiterlijk binnen 1 maand na constatering telefonisch danwel schriftelijk gemeld te worden aan Ing. bureau Prompt.
13. Aanpassingen op de software als gevolg van van overheidswege opgelegde maatregelen welke van directe invloed zijn op de bruikbaarheid van de standaardsoftware, zullen in een separate release worden aangeboden. Hiervoor geldt de moduleprijs.
14. Aan de gebruiker geleverde diensten die niet behoren tot de ondersteuning waarop de gebruiker krachtens deze overeenkomst recht heeft, waaronder mede te verstaan de support genoemd in de artikelen 8 en 9, zullen op basis van de dan geldende tarieven worden doorberekend.
15. Ing. bureau Prompt is niet gehouden om in nieuwe releases alle functionele mogelijkheden van de bestaande versie te incorporeren.
16. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van een jaar en wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een opvolgende periode van één jaar. Opzegging van deze overeenkomst dient schriftelijk te geschieden uiterlijk drie maanden voor het einde van de lopende contractperiode.
17. Beëindiging van het onderhoud door één der partijen op grond van dit artikel heeft geen invloed op andere bepalingen betreffende het gebruiksrecht op de standaardsoftware.
18. Wanneer de gebruiker nieuwe modules aanschaft ter uitbreiding van haar standaardsoftware waarop zij reeds een onderhoudsovereenkomst heeft afgesloten, zullen de nieuwe modules automatisch in de onderhoudsovereenkomst worden opgenomen, tenzij door de gebruiker bij aanschaf van de modules uitdrukkelijk en schriftelijk anders wordt kenbaar gemaakt.
- 19.1 De kosten van de onderhoudsovereenkomst bedragen 10% van de catalogusprijs van de standaardsoftwarepakketten en/of modules ten tijde van de aankoop.
- 19.2 De kosten van de onderhoudsovereenkomst bedragen 20% van de gecalculerde waarde van het maatwerk.
20. Het verschuldigde bedrag wordt eenmaal per jaar bij vooruit gefactureerd. De onderhoudsovereenkomst treedt in werking op de dag van levering. Facturatie vindt plaats tegen de eerste dag van de maand volgend op het moment van levering. De in de onderhoudsovereenkomst genoemde bedragen zijn exclusief omzetbelasting.
21. De Algemene Voorwaarden van Ing. bureau Prompt zijn onlosmakelijk verbonden met deze onderhoudsovereenkomst.