

Inventive onderhoudscontractvoorwaarden 2011

Artikel 1

Dit onderhoudscontract heeft betrekking op het technisch onderhoud alsmede op de service op de standaard software van alle Inventive-bedrijven (Inventive Systems b.v., Inventive Software b.v. en Inventive Academy b.v.), hierna "Inventive" genoemd en/of het door Inventive geleverde maatwerk (verder te noemen het programma/de programma's), al dan niet in combinatie hiermee. Uitgesloten van het onderhoudscontract is het technisch onderhoud van systeemsoftware of andere software van derde partijen met uitzondering van 4D-programmatuur. Het recht op service door de servicedesk geldt alleen wanneer de vragsteller beschikt over basiskennis (op niveau van de basistraining) van het door hem in gebruik zijnde pakket en wanneer ten tijde van de verlangde service een geldig onderhoudscontract bestaat.

Artikel 2

Ten aanzien van het onderhoud van het (de) eventueel reeds vóór afsluiten van het onderhoudscontract aan de gebruiker geleverde programma('s) gaat het contract in op de respectievelijke orderdatum (data) van het (de respectievelijke) programma('s). Over de periode(s) vanaf die datum (data) tot de datum van ondertekening van het contract betaalt de gebruiker de ten tijde van het afsluiten van het contract geldende jaarlijkse onderhoudsprijs (-prijzen). Ten aanzien van het (de) andere programma('s) gaat het contract in op de datum van de ondertekening van het contract door de gebruiker.

Artikel 3

Indien aan de gebruiker tijdens de looptijd van het contract een gebruiksrecht op een nieuw programma van Inventive wordt verleend, waarop Inventive blijkens haar dan geldende prijslijst onderhoud verstrekt, zullen de bepalingen van het contract op dat programma van overeenkomstige toepassing zijn vanaf de orderdatum van het (de) desbetreffende programma('s), tenzij een van beide partijen binnen drie maanden na orderdatum van de andere partij schriftelijk bericht ontvangt dat die partij dit niet wil.

Artikel 4

Behoudens tussentijdse beëindiging eindigt dit contract 1 jaar na ingebruikname van de software door de gebruiker. Na afloop van die termijn van 1 jaar wordt dit contract telkens stilzwijgend met 1 jaar verlengd, tenzij de ene partij 3 maanden voor de afloop van die periode van 1 jaar van de andere partij het schriftelijk bericht ontvangt dat de andere partij dit contract niet wil verlengen.

Artikel 5

Binnen 14 dagen na de datum van facturering betaalt de gebruiker de eventueel door hem over de periode voor ingang van dit contract verschuldigde onderhoudsprijs en de door hem over het eerste contractjaar verschuldigde onderhoudsprijs. De over het tweede jaar en volgende jaren verschuldigde onderhoudsprijs betaalt de gebruiker telkens bij vooruitbetaling binnen 14 dagen na de datum van de desbetreffende factuur. Het niet tijdig voldoen van de factuur kan inhouden dat Inventive de dienstverlening in het kader van het onderhoudscontract opschort.

Artikel 6

Inventive kan de onderhoudsprijs (-prijzen) jaarlijks aanpassen overeenkomstig het prijsindexcijfer van de gezinsconsumptie reeks werknemersgezinnen met in 1985 een gezinsinkomen beneden de loongrens van de ziekenfondsverzekering (1985 = 100), zoals gepubliceerd door het CBS te 's-Gravenhage.

Artikel 7

Inventive verplicht zich haar programma('s) gedurende de contractperiode te onderhouden. Dit onderhoud omvat:

- het, indien mogelijk, aanpassen van de programmatuur in verband met wettelijke eisen die betrekking hebben op de functie van het programma, zulks ter beoordeling van Inventive;
- het, indien mogelijk, aanpassen van de programmatuur vanwege door de gebruiker geconstateerde en door de directie van Inventive schriftelijk erkende onvolkomenheden, zulks ter beoordeling van Inventive;
- het, indien mogelijk, aanpassen van de programmatuur overeenkomstig de wensen van meerdere gebruikers, zulks ter beoordeling van Inventive;
- het, indien mogelijk, technisch verbeteren van de programmatuur op de punten snelheid, robuustheid en overdraagbaarheid, zulks ter beoordeling van Inventive;
- het, indien mogelijk, aanpassen van de programmatuur voor het gebruik op andere platforms, zulks ter beoordeling van Inventive;
- het up-to-date houden van de kennis van de software bij haar medewerkers;
- het up-to-date houden van de kennis bij haar medewerkers ten aanzien van de laatste ontwikkelingen op het gebied van softwareontwikkeling;
- het onderhouden van een mogelijkheid om via elektronische weg (BBS, Internet of andere elektronische media) berichten te versturen aan Inventive en/of nieuwe versies van de software te downloaden.

Artikel 8

Inventive verplicht zich tot het (doen) verlenen van telefonische ondersteuning op de programma('s) gedurende de contractperiode. De ondersteuning houdt in:

- De gebruiker kan gedurende kantooruren bij de servicedesk van Inventive tegen betaling telefonische support krijgen. De tijd besteed aan telefonische support wordt achteraf per maand doorberekend tegen de in het kalenderjaar geldende tarieven;
- Deze service bestaat uit telefonische ondersteuning bij vragen over het gebruik van de programma('s) zoals genoemd in artikel 1;
- De servicedesk van Inventive kan de gebruiker helpen bij het analyseren van storingen in het gebruik van de programma('s);
- Indien na overleg besloten wordt tot online consultancy kan de gebruiker tegen betaling ondersteuning krijgen via telefoon en eventueel "schermovername";
- Indien na overleg besloten wordt tot support op locatie kan de gebruiker tegen betaling ondersteuning aan huis krijgen van medewerkers van Inventive, volgens de dan geldende tarieven, zoals vermeld in de prijslijst van Inventive;
- Inventive zal geen support kunnen geven als de aard van het probleem naar haar oordeel ligt in de gebruikte hardware, systeemsoftware of omgevingsfactoren;
- Eventueel door Inventive te versturen materialen zal Inventive berekenen tegen kostprijs;
- Telefoonkosten die in het kader van de serviceverlening door Inventive gemaakt moeten worden voor telefonische support buiten Nederland worden afzonderlijk gefactureerd aan de gebruiker.

Artikel 9

Inventive zal zo spoedig mogelijk na het tot stand komen van een verbeterde versie van een programma die verbeterde versie aan de gebruiker aanbieden. Deze verbeterde versies worden kosteloos aan de gebruiker beschikbaar gesteld. Het (gratis) ter beschikking stellen van nieuwe modules van het betreffende pakket, resp. een geheel vernieuwd pakket valt niet onder het onderhoudscontract.

Artikel 10

Inventive verplicht zich de bijbehorende handleidingen telkens aan te passen aan de laatste versie. Deze handleidingen kunnen zich in het pakket bevinden.

Artikel 11

Inventive zal geen service kunnen verlenen indien de oorzaak van de problemen is gelegen in de gebruikte hardware, systeemsoftware of database management systeem, voor zover deze niet is geleverd door Inventive.

Artikel 12

Inventive zal geen aanpassingen of verbeteringen aanbrengen in de hardware of systeemsoftware die door de gebruiker gebruikt worden. Zij kan de gebruiker hierover wel adviseren.

Artikel 13

Inventive heeft het recht haar contractuele verplichtingen ten aanzien van de telefonische ondersteuning over te dragen aan een derde, wanneer deze derde in staat is gelijkwaardige diensten aan te bieden. Inventive zal in dat geval de gebruiker tijdig van haar voornemen daartoe in kennis stellen. De gebruiker heeft het recht binnen een maand na bedoelde kennisgeving, dit contract ten aanzien van de telefonische ondersteuning, door opzegging, met onmiddellijke ingang te beëindigen.

Artikel 14

Inventive is niet aansprakelijk voor schade die mocht ontstaan als gevolg van door haar mondeling en schriftelijk verstrekte adviezen.

Artikel 15

Indien gebruiker handelt in strijd met eerder door Inventive uitgebrachte adviezen en daarin volhardt ook na daarop gewezen te zijn, heeft Inventive het recht het onderhoudscontract te beëindigen.

Artikel 16

Indien blijkt dat de gebruiker niet alle relevante informatie heeft verstrekt, behoudt Inventive zich het recht voor de gemaakte kosten voor verleende service te berekenen aan de gebruiker.

Artikel 17

Bij de bepaling van de omvang van de verplichting van Inventive tot het verstrekken van telefonische assistentie wordt er van uitgegaan, dat gebruikers van de in onderhoud zijnde programmatuur over een redelijke basiskennis beschikken omtrent de in gebruik zijnde programmatuur, systeemprogrammatuur en apparatuur. Inventive houdt zich het recht voor telefonische support aan een gebruiker te stoppen totdat de kennis van de gebruiker door middel van trainingen op een voldoende peil is gebracht.

Artikel 18

Wanneer Inventive constateert dat uitbreiding van de computer(s) en/of de infrastructuur van cliënt nodig is, dan zal Inventive dit aan cliënt meedelen. Als de cliënt niet tot uitbreiding besluit, dan kan Inventive dit contract met onmiddellijke ingang beëindigen.

Artikel 19

Op deze overeenkomst zijn en blijven van toepassing de algemene leveringsvoorwaarden van Inventive. Indien enige bepaling van de voorwaarden onderhoudscontract, of de uitleg daarvan, in strijd is met enige bepaling van de algemene leveringsvoorwaarden van Inventive, dan prevaleren de bepalingen van het onderhoudscontract.