

Onderhoudsvoorwaarden

Orbis Software Benelux BV



The power to make it happen

In deze Onderhoudsovereenkomst tussen u, hierna genoemd Gebruiker, en Orbis Software Benelux worden de onderhoudsvoorwaarden en –verplichtingen geregeld voor computerprogrammatuur en wel specifiek voor Orbis en eventueel daarmee verbonden media als elektronische of gedrukte documentatie, hierna te noemen de Programmatuur. De productaansprakelijkheid en het Gebruiksrecht vallen buiten deze overeenkomst en zijn geregeld in de End User License Agreement van Orbis (meegeleverd bij de Programmatuur) en berusten bij Orbis Software Ltd., hierna te noemen Producent. De navolgende voorwaarden zijn van toepassing op iedere Gebruiker van de Programmatuur en treden in werking nadat het Orderformulier Orbis ingevuld en ondertekend is geretourneerd en de kosten voor het Gebruiksrecht en voor de Onderhoudsovereenkomst zijn voldaan.

1. Toepasselijkheid

1.1 Door middel van deze Onderhoudsovereenkomst wordt Gebruiker in de gelegenheid gesteld gebruik te maken van de door Orbis Software Benelux geboden en in artikel 3 van deze overeenkomst gedefinieerde Onderhoudsdiensten op de Programmatuur.

1.2 Indien Gebruiker geen Onderhoudsovereenkomst met Orbis Software Benelux heeft afgesloten, is Orbis Software Benelux nimmer verplicht Onderhoudsdiensten te verrichten. 1.3 Het onderhoud betreft telkens alle door Producent aan de Gebruiker in gebruiksrecht gegeven Programmatuur.

2. Prijs

2.1 De prijs van het onderhoud wordt berekend aan de hand van de actuele prijslijst en over alle Programmatuur die onder de toepassing van deze Onderhoudsovereenkomst valt. Orbis Software Benelux 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 Prijsindexcijfer (reeks: alle huishoudens, 1995 = 100). Deze prijswijzigingen worden vooraf niet gecommuniceerd aan de Gebruiker. Prijsstijgingen boven genoemd indexcijfer zullen wel vooraf aan de Gebruiker kenbaar gemaakt worden en geeft de Gebruiker het recht de Onderhoudsovereenkomst op te zeggen.

3. Onderhoudsdiensten

3.1 Onder Onderhoudsdiensten wordt in deze overeenkomst 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, ten minste tussen 09.00 en 12.00 uur en van 14.00 tot 17.00 uur.

3.3 Orbis Software Benelux zal in elk geval binnen drie werkdagen nadat door Gebruiker een probleem is gemeld, aanvangen met de behandeling daarvan.

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

4. Support

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

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

4.3 Wanneer blijkt dat Gebruiker ten onrechte om Support heeft gevraagd, 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 Orbis Software Benelux de kosten van de verleende Support in rekening brengen.

4.4 Alleen door Gebruiker zelf of, indien Gebruiker een rechtspersoon of vennootschap is, een ter zake kundige werknemer van Gebruiker, mag support op de Programmatuur worden aangevraagd.

5. Onderhoud

5.1 Onder Onderhoud wordt verstaan:

A het naar beste vermogen opsporen en melden van onvolkomenheden in de Programmatuur aan de Producent. 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.

B Het beschikbaar stellen van updates (indien deze door de Producent worden vrijgegeven) aan alle geregistreerde eindgebruikers die beschikken over een Onderhoudsovereenkomst.

C Gebruiker begrijpt dat onder onderhoud niet begrepen is alle werkzaamheden die betrekking hebben op het herstellen van gebreken en/of terkortkomingen in de ruimste zin des woords, deze vallen onder de productverantwoordelijkheid van de Producent en maken geen deel uit van deze overeenkomst.

5.2 Wanneer de technologische ontwikkeling hiertoe aanleiding geeft, kan de Producent hogere eisen stellen aan de configuratie waarop de nieuwe versie bij Gebruiker moet worden geïnstalleerd.

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 Orbis Software Benelux, zoals vermeld in de Onderhoudsovereenkomst, tot het verlenen van Support en Onderhoud op de desbetreffende Programmatuur en is Orbis Software Benelux alsdan bevoegd de Onderhoudsovereenkomst met Gebruiker met onmiddellijke ingang op te zeggen. Indien Gebruiker de door producent gestelde configuratie-eisen niet opvolgt en de oude versie van de Programmatuur blijft gebruiken, dan geldt het bepaalde in artikel 5.5.

5.3 Onderhoud kan in bepaalde gevallen on line of afstand geschieden. Gebruiker is in dat geval zelf verantwoordelijk voor het tot stand brengen van een dataverbinding. Orbis Software Benelux behoudt zich het recht voor de Onderhoudsdiensten te staken indien zij redelijkerwijs van oordeel is dat deze dataverbinding niet aan de daaraan te stellen technische en beveiligingseisen voldoet.

5.4 Orbis Software Benelux zal in geen geval gehouden zijn Onderhoudsdiensten te verlenen indien de fouten en/of gebreken zijn ontstaan in verband met:

A modificatie van de Programmatuur, van welke aard ook, niet verricht door Producent;

B 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 overeenkomst;

C het gebruik van een opgevolgde of verouderde versie van de Programmatuur;

D opzettelijk onjuist gebruik van de Programmatuur al dan niet door Gebruiker;

E onvolkomenheden of fouten in andere programmatuur dan de programmatuur waar deze onderhoudsovereenkomst betrekking op heeft, in hardware, in communicatieapparatuur, in randapparatuur of in andere apparatuur of het nalaten van de Gebruiker dergelijke apparatuur en/of programmatuur regelmatig te (doen) onderhouden;

F invoerfouten of fouten die het gevolg zijn van de gegevens die Gebruiker hanteert.

G Het installeren van nieuwe versies en/of updates van de Producent Orbis Software Benelux kan naar eigen keuze de Gebruiker aanbieden om, indien zich één van de hierboven onder a. tot en met g. omschreven voorvallen voordoet, tegen haar alsdan geldende tarieven, voor Gebruiker de storing te lokaliseren en deze trachten op te lossen.

5.5 Zes maanden na het beschikbaar stellen aan Gebruiker van een nieuwe versie van de Programmatuur is Orbis Software Benelux jegens Gebruiker niet meer verplicht tot Onderhoud van de oude versie, noch tot het verlenen van Support ten aanzien van de oude versie.

6. Uitzonderingen

6.1 Onderhoudsdiensten beperken zich exclusief tot het technische gebruik van de Programmatuur. Onder Onderhoudsdiensten wordt niet verstaan het oplossen van problemen met betrekking tot:

A systeemconfiguraties, hardware en netwerken;

B inrichtingswerkzaamheden, zoals het definiëren van Alerts, Profiles, Actions of overige instellingen van Orbis en koppelingen

met Programmatuur van derden;

C support op locatie;

D het converteren van bestanden;

E het geschikt maken van de Programmatuur voor een andere

dan de oorspronkelijke configuratie;

F toepassingen en databases van derden;

G alle overige zaken waarvan Orbis Software Benelux van mening is dat deze betaalde onderhouds-, support- of consultancydiensten betreffen.

7. Algemeen

7.1 Orbis Software Benelux behoudt zich het recht voor (een deel van) haar verplichtingen uit de Onderhoudsovereenkomst over te dragen aan een derde, mits deze derde in staat is gelijkwaardige diensten te bieden.

8. Aanvang, duur en beëindiging van onderhoud

8.1 De Onderhoudsovereenkomst treedt in werking nadat het Orderformulier Orbis ingevuld en ondertekend is geretourneerd en de kosten voor het Gebruiksrecht en voor de Onderhoudsovereenkomst zijn voldaan.

8.2 De startdatum voor berekening van de kosten van de Onderhoudsovereenkomst is de le dag van de kalendermaand volgend op de factuurdatum waarop de kosten voor onderhavige overeenkomst zijn berekend.

8.3 Indien er gedurende enige periode geen Onderhouds- doch wel een Gebruiksrechtsovereenkomst was afgesloten en Gebruiker besluit na deze periode opnieuw een Onderhoudsovereenkomst af te sluiten, wordt het onderhoud met terugwerkende kracht tot het moment van stopzetting of niet-aanvangen van de Onderhoudsovereenkomst in rekening gebracht.

8.4 De Onderhoudsovereenkomst wordt aangegaan voor de periode van tenminste één jaar en wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een opvolgende periode van één jaar, tenzij één der partijen de Onderhoudsovereenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden 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 Onderhoudsovereenkomst met betrekking tot die Programmatuur per eerstvolgende vervaldatum beëindigd, zulks met inachtneming van de opzegtermijn.

8.5 De periode van de Onderhoudsovereenkomst van eerder bestelde en geleverde Programmatuur wordt niet verlengd door eventueel later bestelde en geleverde Programmatuur. Indien bijbestellingen worden toegevoegd aan de Onderhoudsovereenkomst zal de eerste periode van het onderhoud voor deze Programmatuur derhalve eindigen op dezelfde datum als de beëindiging van de Onderhoudsovereenkomst van de eerder in gebruik genomen Programmatuur.

8.6 Indien Orbis Software Benelux tot een prijsverhoging besluit die het in artikel 2 genoemde prijsindexcijfer te boven gaat, is Gebruiker gerechtigd de gehele Onderhoudsovereenkomst tegen de verlengingsdatum op te zeggen.

8.7 Onderhoud wordt telkens één maand voorafgaand aan de in artikel 8.4 genoemde periode gefactureerd en door Gebruiker voldaan. Orbis Software Benelux is gerechtigd de Onderhoudsdiensten met betrekking tot de Programmatuur op te schorten zolang geen volledige betaling ten aanzien van het Onderhoud is ontvangen.

8.8 Opzegging van de Onderhoudsovereenkomst met betrekking tot (een deel van) de Programmatuur is slechts mogelijk - met inachtneming van de opzegtermijn - indien tegelijkertijd het

Bankrelatie: ABN Amro te Eindhoven

Rekeningnummer: 62.36.83.180

IBAN code: IBAN NL23 ABNA 0623 6831 80

SWIFT (Bic): ABNA NL2A

K.v.K. Eindhoven: 17167721

BTW: NL8133.20.860.801

www.orbis-software.nl

Onderhoudsvoorwaarden

Orbis Software Benelux BV

gebruiksrecht van de desbetreffende Programmatuur wordt beëindigd.

9. Algemene Voorwaarden

9.1 Op deze overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden van Orbis Software Benelux van toepassing. Algemene inkoop- of andere voorwaarden van Gebruiker zijn niet van toepassing, tenzij expliciet anders wordt overeengekomen.

9.2 De rechten en verplichtingen van Producent en de Gebruiker met betrekking tot gebruik van de Programmatuur zijn uitsluitend omschreven in de End User License Agreement van Codeless Platforms

9.3 De rechten en verplichtingen van Orbis Software Benelux en Gebruiker met betrekking tot het Onderhoud van Programmatuur zijn uitsluitend in deze Onderhoudsovereenkomst Orbis, waarbij inbegrepen de Algemene Voorwaarden van Orbis Software Benelux, vastgelegd.

9.4 Deze overeenkomst kan slechts worden gewijzigd door middel van een aanvullende schriftelijke overeenkomst die door Gebruiker en Orbis Software Benelux is ondertekend.

OP DE LEVERINGEN VAN AL ONZE PRODUCTEN EN DIENSTEN, EN DAARMEE OOK OP ALLE VORMEN VAN SUPPORT OP ONDERHAVIGE PROGRAMMATUUR, ZIJN DE ALGEMENE VOORWAARDEN VAN ORBIS SOFTWARE BENELUX VAN TOEPASSING. OP VERZOEK KUNNEN DEZE OOK PER POST, FAX OF E-MAIL WORDEN TOEGEZONDEN.



The power to make it happen

Orbis Software Benelux BV

Geldropseweg 250

5643 TR Eindhoven (NL)

+31 (0) 40 290 1640

verkoop@orbis-software.nl

www.orbis-software.nl

Bankrelatie: ABN Amro te Eindhoven

Rekeningnummer: 62.36.83.180

IBAN code: IBAN NL23 ABNA 0623 6831 80

SWIFT (Bic): ABNA NL2A

K.v.K. Eindhoven: 17167721

BTW: NL8133.20.860.B01

www.orbis-software.nl