



Algemene onderhoudsvoorwaarden Tim

Artikel 1: Definities

Uitdrukkingen met hoofdletters die gebruikt worden in deze voorwaarden hebben de betekenis zoals gedefinieerd in de Algemene licentievoorwaarden Tim, tenzij ze in deze Algemene onderhoudsvoorwaarden Tim anders gedefinieerd zijn.

1. Onderhouds ID-nummer: een nummer dat wordt toegekend aan Eindgebruiker, welke het mogelijk maakt Eindgebruiker te identificeren bij de noodzaak van onderhoud;
2. Onderhoudskosten: de vergoeding die verschuldigd is voor het onderhoud van de Programmatuur, welke vastligt in de Mantel voorwaarden.
3. Onderhoudstermijn: betekent een termijn van 12 maanden gedurende welke Ondersteuning wordt geleverd;
4. Initiële Onderhoudstermijn: betekent de eerste een dan wel twee dan wel drie overeengekomen Onderhoudstermijn(en), beginnende op de Ingangsdatum daarbij opgeteld 30 dagen, welke vastligt in de Mantel voorwaarden;
5. Werkdagen: Maandag tot en met Vrijdag, van 9:00 uur tot 18:00 uur centraal Europese tijd;

Artikel 2: Ondersteuning

1. Softmakers biedt Ondersteuning voor de Programmatuur tegen de vergoeding die is vastgelegd in de Mantel voorwaarden. Softmakers mag de Ondersteuning door derde partijen uit laten voeren.
2. Softmakers zal Ondersteuning bieden voor een specifieke Versie van de Programmatuur gedurende 1 jaar na het op de markt brengen van de volgende versie van de Programmatuur, mits Eindgebruiker gebruik maakt van de laatste Update van de eerst genoemde Versie.
3. Een Update wordt gedurende 3 maanden na het op de markt brengen van de volgende Update ondersteund.
4. Installaties/implementaties of andere vormen van consultancy voor het realiseren van oplossingen d.m.v. de Programmatuur vallen niet onder de Algemene onderhoudsvoorwaarden Tim en kunnen worden afgenomen tegen de dan geldende tarieven van Softmakers.
5. Alle genoemde verplichtingen van Softmakers zijn inspanningsverplichtingen.



Artikel 3: Meldingen van Storingen en vragen voor Ondersteuning

1. Storingen en vragen voor Ondersteuning kunnen gemeld worden bij Softmakers tijdens Werkdagen via een speciaal telefoonnummer en e-mailadres. Deze zullen door Softmakers aan Eindgebruiker bekend worden gemaakt.
2. Bij meldingen zoals omschreven in paragraaf 3.1 zal Eindgebruiker zijn Onderhoud ID-nummer doorgeven. Dit geldt niet voor de automatische meldingen die door Tim zelf worden gegenereerd.

Artikel 4: Storingsoplossing

1. In het geval dat er een Storing wordt gemeld, bepaalt Softmakers aan hand van een eerste analyse van de Storing de prioriteit van deze Storing. In het vervolg van het proces kan deze prioriteit worden bijgesteld. Bij het toekennen van prioriteiten aan een Storing worden de volgende definities gehanteerd :
 - a. Prioriteit 1:

Bij een Storing met prioriteit 1 is er sprake van een ernstige verstoring, waarbij de programmatuur in het geheel of in belangrijke mate niet beschikbaar is of waardoor de gebruikers in het geheel niet kunnen werken. Deze prioriteit wordt direct op niveau 3 (paragraaf 4.2c) behandeld;
 - b. Prioriteit 2:

Bij een Storing met prioriteit 2 is er sprake van een verstoring die de programmatuur hindert in haar werking waardoor de gebruikers in beperkte mate hinder ondervinden bij hun werk. Een storing van deze prioriteit zal het gebruikelijke Storingsproces (paragraaf 4.2) doorlopen met een voorrang op prioriteit 3 Storingen;
 - c. Prioriteit 3:

Bij een Storing met prioriteit 3 is er sprake van een verstoring die de programmatuur niet hindert en die geen gevolgen heeft voor de gebruikers of waarvan slechts een enkele gebruiker in beperkte mate hinder ondervindt. Een Storing van deze prioriteit zal het gebruikelijke Storingsproces (paragraaf 4.2) doorlopen.
2. In het geval dat een Storing wordt gemeld, zal Softmakers deze Storing proberen te herstellen met inachtnaam van de volgende response- en hersteltijden:
 - a. Niveau 1:

Op Werkdagen binnen 24 uur nadat een Storing is gemeld krijgt degene die de Storing heeft gemeld een reactie via telefoon, en/of e-mail. Niveau 1 Ondersteuning bevat, bevestiging van de Storing, analyse van de Storing, toekenning van een prioriteit aan een Storing en indien mogelijk een correctie van de Storing.
 - b. Niveau 2:

Niveau 2 is een escalatie niveau van niveau 1, hierbij wordt de 2^e lijn Ondersteuning ingeschakeld . Softmakers zal zich inspannen deze Storing op Werkdagen binnen 48 uur na de eerste melding van de Storing op te lossen en zal Eindgebruiker d.m.v. een voortgangsrapportage op de hoogte houden van de status van de Storing. Als de Storing niet kan worden opgelost binnen 48 uur zal de Storing worden geëscaleerd naar Niveau 3.



c. Niveau 3:

Niveau 3 is het escalatie niveau van niveau 2 hierbij wordt de 3^e lijn Ondersteuning ingeschakeld. Dit Ondersteuningsniveau omvat Ondersteuning van het R&D team bij Softmakers. Softmakers zal Eindgebruiker een e-mail sturen met een mogelijke oplossing en de tijdsduur waarbinnen de mogelijke oplossing gerealiseerd zal worden.

3. Ondersteuning kan alleen worden geboden indien Eindgebruiker Softmakers voorziet van alle relevante informatie die nodig is voor de analyse van de Storing.
4. Ondersteuning zal in principe via telefoon, e-mail of remote inloggen plaatsvinden. Op verzoek en met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Eindgebruiker, kan Softmakers besluiten de Ondersteuning op locatie van Eindgebruiker te leveren. Eindgebruiker zal Softmakers hiervoor vergoeden volgens het vooraf te bepalen uurtarief, ook reis- en verblijfskosten zullen door Eindgebruiker worden vergoed.
5. Het oplossen van een Storing kan bestaan uit, het verhelpen van de Storing, tijdelijke oplossing voor de Storing of het verhelpen van de Storing in een volgende Update of Versie. Redenen die Softmakers niet aangerekend kunnen worden en dan ook niet vallen onder deze Algemene onderhoudsvoorwaarden Tim:
 - a. Vertraging of andere problemen van derde partijen waar Softmakers afhankelijk van is;
 - b. Een elektrische storing;
 - c. Een storing van het netwerk en/of Internet;
 - d. Een storing in het telefoon netwerk van de desbetreffende telecommunicatie firma's;
 - e. Volledig beslag van de communicatie bandbreedte;
 - f. Storing van enige hardware of verbinding die aan Softmakers ter beschikking is gesteld door derden;

Als deze redenen worden aangemeld als Storing zal hiervoor een vergoeding worden gevraagd volgens de dan geldende tarieven van Softmakers.

6. Het leveren van Ondersteuning en/of diensten die zijn aangevraagd door Eindgebruiker en die niet te wijten zijn aan de Programmatuur en/of medewerkers van Softmakers, vallen niet onder de Algemene onderhoudsvoorwaarden Tim (zie matrix in de bijlage). De hiervoor extra gemaakte kosten zullen aan Eindgebruiker in rekening worden gebracht tegen de dan geldende tarieven.



Artikel 5: Verantwoordelijkheden Eindgebruiker en Softmakers

1. Indien Softmakers toegang op afstand nodig heeft om Storingen op te lossen of Ondersteuning te bieden, zal Eindgebruiker de nodige maatregelen nemen om Softmakers toegang te bieden tot de computersystemen van Eindgebruiker. Softmakers zal zich houden aan de regels en procedures van Eindgebruiker en zal Eindgebruiker op de hoogte houden van het werk dat wordt uitgevoerd. Softmakers zal voorzorgsmaatregelen treffen om Eindgebruiker te beschermen tegen onbevoegde toegang tot de computersystemen van Eindgebruiker en/of andere vormen van misbruik van de toegang op afstand van de computersystemen van Eindgebruiker in relatie tot de toegang die Softmakers op dat moment heeft tot de computersystemen van Eindgebruiker.
2. Softmakers zal te allen tijde gehouden zijn aan de vertrouwelijkheid (artikel 12 Algemene licentievoorwaarden Tim) en zal de verkregen informatie alleen binnen Softmakers bekend maken aan diegenen die zich bezighouden met de oplossing van de Storing bij Eindgebruiker
3. Eindgebruiker zal het gebruik van de Programmatuur controleren en managen. Daarnaast zal Eindgebruiker een procedure implementeren voor het maken van veiligheidskopieën van de Programmatuur in geval van Storingen en voorafgaand aan werkzaamheden door Softmakers.
4. Eindgebruiker zal een recente veiligheidskopie van de Programmatuur en de data bewaren.
5. Eindgebruiker zal zijn personeel vakkundig trainen in het gebruik van de Programmatuur.

Artikel 6: Onderhoudskosten

1. Eindgebruiker zal de Onderhoudskosten betalen aan Softmakers zoals omschreven in de Mantel voorwaarden.
2. De Onderhoudskosten voor de Initiële Onderhoudstermijn moeten volledig worden betaald binnen 30 dagen na de Ingangsdatum.
3. De hoogte van de Onderhoudskosten voor de volgende Onderhoudstermijn, na de Initiële Onderhoudstermijn, worden bepaald door Softmakers aan de hand van de dan geldende tarieven en worden direct aan Softmakers betaald.
4. Bij elke volgende Onderhoudstermijn moeten de Onderhoudskosten, na ontvangst van een factuur, betaald worden binnen 30 dagen voor de start van deze volgende Onderhoudstermijn.



5. Met uitzondering van de Initiële Onderhoudstermijn, heeft Softmakers het recht om de Onderhoudskosten voor een willekeurige Onderhoudstermijn te wijzigen ten gevolge van prijsontwikkelingen in de markt of ten gevolge van inflatie stijgingen. Eindgebruiker heeft het recht om bij een wijziging van de Onderhoudskosten het Onderhoud te beëindigen, door schriftelijke opzegging met inachtnaam van een opzegtermijn van 30 dagen voor het einde van de Onderhoudstermijn.

Artikel 7: Updates en nieuwe Versies

1. Eindgebruiker betaalt geen extra kosten voor de Updates van de Programmatuur.
2. Eindgebruiker betaalt geen extra kosten voor nieuwe Versies van de Programmatuur.
3. Indien Softmakers Ondersteuning levert bij de installatie en/of implementatie van Updates of nieuwe versies van de Programmatuur zijn dit betaalde diensten. De hiervoor gemaakte kosten zullen aan Eindgebruiker in rekening worden gebracht tegen de dan geldende tarieven.

Artikel 8: Duur en beëindiging

1. Indien Eindgebruiker Onderhoud afneemt, dan heeft Eindgebruiker recht op Onderhoud vanaf de Ingangsdatum tot en met het einde van de Initiële Onderhoudstermijn. Hierna zal het Onderhoud automatisch worden verlengd met dezelfde Onderhoudstermijnen.
2. Eindgebruiker heeft de mogelijkheid om 30 dagen voor het verstrijken van de dan lopende Onderhoudstermijn, het Onderhoud op te zeggen. Beëindiging van het Onderhoud heeft geen invloed op de Algemene licentievoorwaarden Tim.
3. Indien Eindgebruiker het Onderhoud opzegt, heeft Eindgebruiker hierna de mogelijkheid om Onderhoud te bestellen. In het geval van een nieuwe afname van Onderhoud, zullen de Onderhoudskosten bestaan uit:
 - a. de dan geldende Onderhoudskosten vermeerderd met;
 - b. de Onderhoudskosten die geldig waren tussen de twee Onderhoudstermijnen vermeerderd met;
 - c. 30% van de Onderhoudskosten die geldig waren tussen de twee Onderhoudstermijnen.

Indien de periode, tussen de twee Onderhoudstermijnen, langer duurt dan twee jaar zullen de volledige licentiekosten berekend worden.



Artikel 9: Contactgegevens

1. Eindgebruiker zal aan Softmakers, per Serverinstallatie zoals beschreven in de Mantel voorwaarden, een lijst van maximaal 2 personen verstrekken. Deze personen zijn dan de contactpersonen tussen Eindgebruiker en Softmakers voor het melden en registreren van Ondersteuning. Alle Ondersteuning die benodigd is door Eindgebruiker zal via deze personen verlopen.
2. Niet uitsluitende het vermeldde in paragraaf 9.1, hebben andere personen binnen de organisatie van Eindgebruiker de mogelijkheid om Ondersteuning van Softmakers te krijgen, maar uitsluitend tegen een vergoeding van de dan bij Softmakers geldende tarieven.

Artikel 10: Slotbepalingen

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
2. De Algemene Onderhoudsvoorwaarden beschrijven de manier waarop Softmakers Onderhoud levert vanaf de Ingangsdatum. Eindgebruiker gaat ermee akkoord dat deze voorwaarden onderhevig zijn aan verandering. Softmakers zal Eindgebruiker schriftelijk op de hoogte brengen van eventuele veranderingen.
3. Indien enig deel van deze overeenkomst op enigerlei wijze in strijd is met de wet, wordt het betreffende deel geacht afzonderlijk te zijn van het overblijvende deel van deze overeenkomst en het overblijvende deel van deze overeenkomst zal niet worden aangetast door de bepalingen welke in strijd met de wet zijn.