

SALESMANAGER SOFTWARE ONDERHOUDSOVEREENKOMST

ONDERHOUDSOVEREENKOMST

Tussen:

SalesManager Software B.V.
Burgemeester Haspelslaan 41
1181 NB Amstelveen

hierna te noemen: leverancier

en

De klant

Naam:

Adres:

Postcode / Plaats

hierna te noemen: gebruiker

inzake:

Het SalesManager Online systeem

hierna te noemen: **het softwarepakket.**

Komen met elkaar als volgt overeen:

SALESMANAGER SOFTWARE ONDERHOUDSOVEENKOMST

VOORWAARDEN VAN TOEPASSING OP ONDERHOUD VAN PROGRAMMAPRODUCTEN

Leverancier zal, ten behoeve van gebruiker, het softwarepakket, zoals gespecificeerd in de overeenkomst, onderhouden en gebruiker ondersteuning verlenen, overeenkomstig de bepalingen van deze voorwaarden. Leverancier levert alleen onderhoud op de door haar ontwikkelde producten.

1. AARD VAN DE WERKZAAMHEDEN

1.1. Onder 'onderhoud' wordt verstaan:

1.1.1. Het ter beschikking stellen van modificaties, die door leverancier ter verbetering van de kwaliteit van het softwarepakket noodzakelijk worden geacht, alsmede het geven van duidelijke instructies voor de implementatie daarvan. Deze modificaties zullen functioneel geen beperkingen van de gebruiksmogelijkheden tot gevolg hebben, behoudens voorafgaande goedkeuring van gebruiker.

1.1.2. Het onderzoek van onvolkomenheden in het softwarepakket, die door gebruiker als zodanig bij leverancier worden aangemeld, waarbij onder onvolkomenheden worden verstaan: fouten en gebreken of het op andere wijze niet functioneren van het softwarepakket, overeenkomstig de door leverancier verstrekte documentatie.

Een onvolkomenheid wordt onderzocht op voorwaarde dat:

Gebruiker bij aanmelding daarvan gebruik maakt van het laatste door leverancier voor dat doel aan hem medegedeelde procedure;

Hij reproduceerbaar is;

Hij zich voordoet in een versie van het softwarepakket, die op dat moment door leverancier onderhouden wordt en gebruiker alle door leverancier verstrekte modificaties in die versie heeft aangebracht;

Gebruiker dient maximaal 6 maanden na ontvangst van de modificaties deze te hebben aangebracht in de versie.

Gebruiker alle door leverancier noodzakelijk geachte informatie verstrekt over de omstandigheden, waaronder de onvolkomenheid zich heeft voorgedaan.

SALESMANAGER SOFTWARE ONDERHOUDSOVEREENKOMST

Er worden diverse onvolkomenheden/meldingen onderscheiden:

1. "Kennis Gerelateerde Melding"

Een Melding die verband houdt met het Gebruik of de implementatie van de Programmatuur;

Een verzoek om toelichting of hulp betreffende ofwel de Programmatuur ofwel de Documentatie.

2. "Kwaliteit Gerelateerde Melding"

Een Melding betreffende een waargenomen of vastgestelde fout in de Programmatuur die toerekenbaar is aan Licentiegever en niet eerder is vastgesteld of beschreven op Licentiegever's Support Web-site.

Aan Licentiegever toerekenbare fouten zijn fouten die gereproduceerd kunnen worden in een ongewijzigde versie van de Programmatuur.

3. "Melding":

Een Melding Categorie 10, 20, 30 of 40, afzonderlijk of gezamenlijk.

- a. "**Melding Categorie 10**": het systeem van Licentienemer is tot algehele stilstand gekomen en is niet langer in staat gegevens te verwerken via de Programmatuur als gevolg van een catastrofale gebeurtenis in de systeem database of de Programmatuur, dan wel als gevolg van een ernstige toepassingsfout in een essentiële verwerkingsperiode.
- b. "**Melding Categorie 20**": een probleem in de Programmatuur dat ernstige verstoring veroorzaakt van een wezenlijke bedrijfsfunctie en niet (tijdelijk) door een programmaomleiding kan worden opgelost.
- c. "**Melding Categorie 30**": een niet-wezenlijk probleem in de Programmatuur waarbij Licentienemer het systeem en/of de applicatie kan blijven gebruiken of een omleiding beschikbaar is;

Of een probleem in de Programmatuur dat niet als een Melding Categorie 10 of 20 kan worden aangemerkt.
- d. "**Melding Categorie 40**": alle vragen en verzoeken om informatie over het Gebruik of de implementatie van de Programmatuur.

SALESMANAGER SOFTWARE ONDERHOUDSOVEREENKOMST

Onder "**Responsetijd**" wordt verstaan: de tijd die verstrijkt tussen ontvangst van een Melding en de streeftijd waarbinnen Licentiegever de ondersteuning aanvangt, als bevestigd in een mondelinge of schriftelijke mededeling aan Licentienemer.

Responsetijden.

Ondersteuning voor Huidige Programmatuur is beschikbaar gedurende Service Uren, waarbij de volgende responsetijden gelden:

Melding Categorie 10: vier uur;
Melding Categorie 20: vier uur;
Melding Categorie 30: acht uur;
Melding Categorie 40: zestien uur.

- 1.1.3. Het verstrekken aan gebruiker van de resultaten van het onder 1.1.2. bedoelde onderzoek in een van de volgende vormen naar keuze van leverancier:

De verbetering van de onvolkomenheid;

Een voorlopige oplossing van het door de onvolkomenheid veroorzaakte probleem (een zgn. bypass), indien de urgentie dit noodzakelijk maakt of indien verbetering van de onvolkomenheid technisch niet mogelijk of economisch niet verantwoord is;

Motivering, waarom de onvolkomenheid niet voor verbetering of voorlopige oplossing in aanmerking komt.

Het aanbrenge van de verbetering of de voorlopige oplossing zal, al naar de omstandigheden ter beoordeling door leverancier, hetzij door gebruiker hetzij door leverancier, geschieden.

- 1.1.4. Het archiveren van het te onderhouden softwarepakket en bijbehorende documentatie.

- 1.2. Onverminderd het in artikel 2. bepaalde is leverancier gerechtigd het onderhoud van een versie te beëindigen een jaar na verzending van de erop volgende versie of van een nieuwe release.

SALESMANAGER SOFTWARE ONDERHOUDSOVEENKOMST

- 1.3. Onder 'ondersteuning' wordt verstaan:
 - 1.3.1. Het desgevraagd geven van korte telefonische adviezen over het gebruik van het softwarepakket.
 - 1.3.2. Het desgevraagd verlenen van hulp per telefoon of, indien noodzakelijk, ter plaatse bij gebruiker, bij het opsporen van de oorzaak van problemen bij het gebruik van het softwarepakket, indien deze problemen veroorzaakt worden door een fout in het softwarepakket, die overeenkomstig artikel 1.1.2. is aangemeld.
 - 1.3.3. Het ter beschikking stellen van nieuwe standaardversies en/of releases van de programmatuur met gelijkwaardige en/of uitgebreide functionaliteiten.
 - 1.3.4. Het beschikbaar houden van een deskundige, die in staat is nieuwe medewerkers van gebruiker op te leiden in het gebruik van het softwarepakket.
 - 1.3.5. Het beschikbaar houden van een deskundige, die in staat is om, indien gebruiker wijzigingen in of toevoegingen aan applicatiesoftware waarop deze voorwaarden van toepassing zijn wenst, gebruiker daarover te adviseren, een kostenbegroting en een hierop gebaseerde aanbieding daarvoor te maken en de realisatie daarvan te verzorgen.

SALESMANAGER SOFTWARE ONDERHOUDSOVEREENKOMST

2. DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- 2.1. Behoudens opzegging wordt deze overeenkomst van jaar tot jaar stilzwijgend verlengd.
- 2.2. De door beide partijen bij toepassing van dit artikel in acht genomen opzegtermijn bedraagt tenminste drie maanden.

3. TIJD EN PLAATS

- 3.1. Alle werkzaamheden zullen door leverancier worden verricht binnen zijn normale werktijden.
- 3.2. Onder normale werkzaamheden wordt verstaan maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 en 18.00 uur (met uitzondering van feestdagen)
- 3.3. Alle werkzaamheden zullen door leverancier worden verricht in zijn eigen bedrijfsruimte, tenzij de aard van de werkzaamheden, naar het oordeel van leverancier, vereist dat zij bij gebruiker of elders worden verricht.

SALESMANAGER SOFTWARE ONDERHOUDSOVEENKOMST

4. VERGOEDING

- 4.1. De overeengekomen vergoeding geldt voor de werkzaamheden en diensten als omschreven in artikel 1.
- 4.2. Daarnaast zullen in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven van leverancier:
 - Informatiedragers, die in verband met de verrichte werkzaamheden aan gebruiker worden geleverd;
 - Opleidingen, die in opdracht van gebruiker worden gegeven;
 - Werkzaamheden, die leverancier in opdracht van gebruiker verricht in verband met wijzigingen in en toevoegingen aan het softwarepakket, als bedoeld in artikel 1.3.5.; e.e.a. op basis van een vooraf uitgebrachte offerte of prijsindicatie
 - Wachttijden, indien een medewerker van leverancier bij gebruiker niet terstond op de afgesproken tijd met de werkzaamheden kan beginnen of deze niet continu kan uitvoeren ten gevolge van aan de gebruiker toe te rekenen oorzaken; viceversa geldt dit voor de evt. wachttijd van de klant, indien een medewerker van de leverancier later dan de afgesproken tijd arriveert.
 - Hulp in geval een probleem niet veroorzaakt werd door een fout in het softwarepakket.
- 4.3. Vergoedingen zijn gebaseerd op het loon- en prijspeil op de datum van de overeenkomst. Zij kunnen worden aangepast aan eventuele wijzigingen van bedoeld loon- en prijspeil.
- 4.4. De voor het onderhoud verschuldigde vergoeding is vermeld in de opdrachtbevestiging(en). De vergoeding is exclusief de verschuldigde omzetbelasting en andere tegenwoordige en toekomstige heffingen van overheidswege. Deze vergoeding wordt jaarlijks aangepast op basis van CBS indexering.

SALESMANAGER SOFTWARE ONDERHOUDSOVEREENKOMST

5. BETALING

- 5.1. De vergoeding voor het onderhoud is bij vooruitbetaling verschuldigd.
- 5.2. Alle betalingen dienen zonder aftrek of schuldvergelijking te geschieden ten kantore van leverancier of op een door leverancier aan te wijzen bank binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij leverancier anders heeft bedongen.
- 5.3. Indien de gebruiker niet binnen overeengekomen termijnen heeft betaald, wordt hij geacht van rechtswege in verzuim te zijn en heeft de leverancier, zonder enige ingebrekestelling, het recht de gebruiker voor het gehele verschuldigde bedrag één procent rente per maand van de vervaldatum af in rekening te brengen, onverminderd de leverancier verder toekomstende rechten.

In geval van betalingsverzuim van de gebruiker heeft leverancier het recht, om op de gebruiker alle op de invordering vallende kosten, waaronder zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke incassokosten. De laatste ten belopen van tenminste 10% van het in te vorderen bedrag met een minimum van Euro 100,00 te verhalen.

- 5.4. Geen betaling kan worden opgeschort. Zulks ook niet indien de gebruiker meent enig recht van reclame te hebben.

SALESMANAGER SOFTWARE ONDERHOUDSOVEREENKOMST

6. DIENSTEN VAN GEBRUIKER

Partijen zullen passende maatregelen nemen ter voorkoming van schade aan apparatuur, gegevensbestanden, goederen en fabricageprocessen en van letsel aan personen, die zouden kunnen ontstaan ten gevolge van de door leverancier te verrichten werkzaamheden.

7. GEHEIMHOUDING

Partijen zullen geheimhouding in acht nemen ten aanzien van alle gegevens, feiten en gebeurtenissen, waarvan zij kennis nemen in verband met de overeenkomst en de uitvoering daarvan en waarvan de bekendmaking de belangen van beide partijen kan schaden.

8. AANSPRAKELIJKHEID

Voor zover zulks elders in deze voorwaarden niet uitdrukkelijk anders is geregeld, aanvaardt leverancier aansprakelijkheid voor overlijden, voor persoonlijk letsel en voor materiële schade aan installaties en eigendommen van gebruiker en van derden tot ten hoogste Euro 450.000,00 in totaal per gebeurtenis. De leverancier is echter uitsluitend aansprakelijk voor zover het overlijden, het letsel of de schade is veroorzaakt bij of in verband met de werkzaamheden die, ingevolge de betreffende overeenkomst, onder verantwoordelijkheid van de leverancier dienden plaats te vinden en tevens het gevolg is van schuld van personen van wie de leverancier zich bij de uitvoering van die werkzaamheden heeft bediend (en in redelijkheid aan de leverancier kan worden toegerekend).

Voor alle overige schade, direct of indirect, daaronder begrepen het verloren gaan van informatie, waarvoor leverancier in deze voorwaarden de aansprakelijkheid niet uitdrukkelijk heeft aanvaard, zullen leverancier en zijn leveranciers niet aansprakelijk zijn. Gebruiker vrijwaart leverancier en zijn leveranciers te dezer zake tegen alle verdergaande aanspraken van derden.

SALESMANAGER SOFTWARE ONDERHOUDSOVEREENKOMST

9. OPSCHORTING, BEËINDIGING, ONTBINDING

- 9.1. In geval van overmacht en andere omstandigheden van zodanige aard, dat naar redelijkheid en billijkheid nakoming van de overeenkomst niet kan worden gevegd, zal de uitvoering voor het desbetreffende gedeelte worden opgeschort. Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk schriftelijk van dergelijke omstandigheden op de hoogte stellen.
- 9.2. Indien de opschorting meer dan 6 maanden heeft geduurd, of zodra vaststaat dat deze tenminste 6 maanden zal gaan duren, kan elk van beide partijen de overeenkomst bij aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen, zonder dat partijen daarbij over en weer tot vergoeding van enige schade gehouden zullen zijn.
- 9.3. Mocht gebruiker een van zijn verplichtingen jegens leverancier niet nakomen, hetzij surséance van betaling aanvragen, hetzij in staat van faillissement geraken, dan heeft leverancier het recht, zonder dat nadere ingebrekestelling of rechtelijke tussenkomst vereist is, de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten en/of deze geheel of gedeeltelijk ontbonden te verklaren, onverminderd andere hem wettelijk toekomende rechten.

10. GESCHILLEN

Alle geschillen, waaronder begrepen die geschillen welke slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, welke tussen leverancier en gebruiker mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst of nadere overeenkomsten, zullen behoudens de bevoegdheden van partijen om beslissingen van de president van de Arrondissementsrechtbank rechtdoende in kort geding, uit te lokken, aan de uitspraak van de gewone rechter in de vestigingsplaats of het arrondissement van leverancier, of, indien beide partijen dit wensen, aan het oordeel van een scheidsgerecht worden onderworpen. Dit scheidsgerecht wordt benoemd overeenkomstig de algemene voorwaarden van de Fenit en doet, met inachtneming van die voorwaarden uitspraak.

Indien één der partijen een geschil aanwezig acht en dit aanhangig wil maken, zal hij zulks aan de andere partij schriftelijk en met een omschrijving van het geschil kenbaar moeten maken.

SALESMANAGER SOFTWARE ONDERHOUDSOVEREENKOMST

11. ALGEMEEN

- 11.1. Wijzigingen in deze voorwaarden of aanvullingen hierop zijn slechts geldig voorzover deze schriftelijk zijn overeengekomen. In geval van nietigheid van één of meerdere bepalingen in deze voorwaarden zullen de overige bepalingen nog van kracht blijven.
- 11.2. Partijen zullen over de nietige bepalingen overleg plegen teneinde een vervangende regeling te treffen, in dier voege dat in zijn geheel de strekking van de overeenkomst behouden blijft.
- 11.3. Gebruiker mag niet zonder schriftelijke toestemming van leverancier rechten en verplichtingen, welke voortvloeien uit de overeenkomst, aan derden overdragen.
- 11.4. Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Deze gebruiks- en onderhoudsovereenkomst wordt verleend voor het softwarepakket SalesManager Online.

De vergoeding voor deze overeenkomst wordt vermeld in de orderbevestiging die getekend is door Leverancier en Klant. De kosten zijn 15% op licenties en op Maatwerk (interfaces, technische consultancy en portals) 25% van de gefactureerde waarde op jaarbasis.

Ingangsdatum is de datum van live gang van een systeem en wordt vermeld op de eerste factuur betreffende het onderhoud. Aanvullende kosten aan onderhoud door afname van additionele licenties of maatwerk worden altijd weer in aanvullende orderbevestiging separaat aangemerkt.