



Overeenkomst

Contractnummer: 2014.xxx

Betreffende onderhoud en/of ondersteuning
gebruik software en/of opslag van data en/of
hosting en/of SaaS

Auteursrecht

Deze publicatie is een uitgave van Crotec B.V., 's-Hertogenbosch en gedeponeerd bij KvK Oost Brabant 1715 9294.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze; hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Merknamenrecht

Alle geregistreerde merknamen welke in deze publicatie worden genoemd zijn gebruikt ten gunste van de merknaamhouder, zonder inbreuk te plegen op het merknamenrecht.

Aansprakelijkheid

De informatie in deze publicatie is door Crotec met constante zorg en naar eer en geweten samengesteld. Crotec sluit bij voorbaat alle aansprakelijkheid uit voor directe of indirecte schade, welke voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met het gebruik van de informatie, producten en diensten welke worden beschreven in deze publicatie.

Contactgegevens

Crotec
Kooikersweg 2, 's-Hertogenbosch
Postbus 2447
5202 CK 's-Hertogenbosch
Nederland

Telefoon: (073) 303 09 00
Fax: (073) 303 09 98
E-mail: info@crotec.nl
Internet: www.crotec.nl

Crotec Helpdesk

Tel: (073) 303 09 99
Email: helpdesk@crotec.nl

Voorwoord

Voor u ligt de Overeenkomst betreffende onderhoud en/of ondersteuning gebruik software en/of opslag van data en/of hosting en/of SaaS van Crotec. De bij deze overeenkomst betrokken producten en services zijn opgenomen in het Licentie en Services registratieformulier.

Crotec streeft naar een hoogwaardige dienstverlening bij en ondersteuning van de door haar geleverde softwareproducten. In deze Overeenkomst is vastgelegd hoe aan deze dienstverlening en ondersteuning vorm en inhoud wordt gegeven.



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Partijen	7
Hoofdstuk 2	Begripsbepalingen	8
Hoofdstuk 3	Algemene bepalingen	11
3.1	Onderwerp	11
3.2	Doel en reikwijdte van de service.....	11
3.3	Algemene voorwaarden	11
3.4	Opdrachtgever	11
3.5	Duur en beëindiging	11
3.5.1	Overeenkomst voor bepaalde tijd.....	12
3.5.1.1	In gebreke.....	12
3.5.1.2	Surceance van betaling, fallissement of liquidatie.....	12
3.5.2	Van kracht blijvende bepaling	12
3.6	Aansprakelijkheid.....	12
3.7	Licentiecondities	13
3.8	Overige bepalingen	13
3.8.1	Volledigheid.....	13
3.8.2	Gedeeltelijke ongeldigheid	13
3.8.3	Niet opvolgen wanprestatie	13
3.8.4	Overdracht van rechten en plichten.....	13
3.8.5	Overleg	13
Hoofdstuk 4	Verplichtingen van de Opdrachtgever	14
Hoofdstuk 5	Onderaanneming	15
Hoofdstuk 6	Service Definities	16
6.1	Domein Overeenkomst	16
6.2	Rechthebbenden	16
6.3	Software en Onderhoud.....	16
6.3.1	Gecertificeerde platforms	17
6.4	Opslag data, Hosting en Beheer	17
6.5	Service support activiteiten.....	17
Hoofdstuk 7	Opslag data, Hosting en SaaS	18
7.1	Colocatie	18
7.2	Beveiliging.....	18
7.2.1	Toegangsprocedure	18
7.3	Beschikbaarheid	18
7.4	Performance	18
7.5	Rapportage	19
7.6	Vergoedingsregeling.....	19
7.6.1	Toepasselijkheid	19
7.7	Onderhoud.....	19
7.7.1	Planning onderhoud.....	19
7.8	Beheer data.....	20

7.8.1	Back-up	20
7.8.2	Vernietiging	20
7.9	Verantwoordelijkheden	20
Hoofdstuk 8	Service Niveau Specificatie	21
8.1	Service Venster	21
8.2	Service Management	21
8.2.1	Advies en participatie	21
8.2.2	Helpdesk	21
8.2.2.1	Bereikbaarheid Helpdesk	22
8.2.2.2	Gesloten	22
8.2.2.3	Randvoorwaarden	22
8.2.2.4	Uitsluiting	22
8.2.2.5	Meldingsprocedure	22
8.2.2.6	Afhandeling Meldingen	23
8.2.2.7	Wijzigingsbeheer	25
8.2.2.8	Versie	26
8.2.2.9	Update	26
8.2.2.10	Patch	26
8.2.2.11	Frequentie Uitlevering	26
8.2.2.12	Ondersteuning Versies	26
8.2.2.13	Beschikbaarheid nieuwe Versie, Update of Patch	26
8.3	Inspanningsverplichting	27
8.3.1	Hulp op afstand	27
8.3.2	Ondersteuning ter plaatse	27
8.4	Bewaken van continuïteit en kwaliteit dienstverlening	27
8.4.1	Registratie Meldingen Helpdesk	27
8.4.2	Intermediair	28
Hoofdstuk 9	Vergoeding en tarieven	29
9.1	Algemeen	29
9.2	Onderhoud	29
9.3	Ondersteuning	30
9.4	Onterechte Melding	30
9.5	Vergoeding(en)	30
9.5.1	Tarief-/prijsaanpassingen	31
9.6	Betaling	31
9.7	Garantie en aansprakelijkheid	31
Hoofdstuk 10	Ondertekening	32
Hoofdstuk 11	Bijlagen	33
11.1	Bijlage Uitleveringsprocedure	33
11.1.1	Algemeen	33
11.1.2	Test Uitlevering	33
11.1.3	Voorwaarden	33
11.1.4	Begeleidende documenten	33
11.1.5	Installatie bij Opdrachtgever	33

11.1.6	TAP.....	34
11.2	Bijlage Licentie + Services registratieformulier	34



Hoofdstuk 1

Partijen

Crotec B.V., gevestigd en kantoor houdend te 's-Hertogenbosch aan de Kooikersweg 2, hierbij vertegenwoordigd door <Vertegenwoordiger>, hierna te noemen "Crotec"

en

<Licentienemer>, gevestigd en kantoor houdend te <Plaats>, hierbij vertegenwoordigd door <Opdrachtgever>, hierna te noemen "Opdrachtgever"

Overwegende dat:

- Opdrachtgever wenst te beschikken over Programmatuur inclusief het onderhoud en/of ondersteuning voor het gebruik van de software en/of opslag van de data en/of hosting en/of SAAS uit te besteden aan Crotec;
- Deze Overeenkomst als doel heeft het zo goed mogelijk ondersteunen van het storing afhandeling proces van de Opdrachtgever;
- Crotec bereid is die Programmatuur te onderhouden en/of de bijbehorende ondersteuning te verrichten;
- Naast het bepaalde in deze overeenkomst uitsluitend de algemene voorwaarden van Crotec van toepassing zijn. Opdrachtgever hierdoor verklaart dat zij de Algemene Voorwaarden van Crotec ter kennis heeft genomen en daarmee instemt.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:



Hoofdstuk 2

Begripsbepalingen

Tenzij uit de context anders blijkt gelden de volgende begripsbepalingen.

Aanvangsdatum	De datum waarop deze Overeenkomst in werking treedt.
Algemene Voorwaarden	De algemene voorwaarden van Crotec.
Beschikbaarheid	Het tijdspercentage waaronder de Dienst voor de Contractant gedurende een bepaalde periode beschikbaar is geweest.
Blokkerende fout	Een Fout die de werking van een functie blokkeert zodanig, dat de primaire bedrijfsvoering stil ligt en er geen acceptabele 'work-around' kan worden gecreëerd.
Budget	Jaarlijkse kosten die Crotec aan Opdrachtgever in rekening brengt voor deze Overeenkomst.
Classificatie	Waarderende ordening van een Melding op basis van Categorie, Impact en Urgentie, welke ondersteunend wordt gebruikt bij Prioriteitsbepaling.
Data	"Data" worden gedefinieerd als de eigen gegevens van Opdrachtgever welke hij, al dan niet door middel van hosting, krachtens deze Overeenkomst met de Software verwerkt of laat verwerken.
Dienst	Applicatiefunctionaliteit die door Crotec aan Opdrachtgever voor een bepaald doel en een bepaalde periode via het internet ter beschikking wordt gesteld.
Escalatie	Het informeren en/of raadplegen van hoger management, bijvoorbeeld wanneer de ernst van een Melding een beslissing van dit management verlangt, of wanneer tussen de betrokken Partijen geen overeenstemming kan worden bereikt over het onderwerp van discussie.
Fout	Een onvolkomenheid in software van Crotec waardoor deze niet voldoet aan het functioneel gespecificeerde, conform de handleiding.
Helpdesk	Afdeling binnen Crotec die Ondersteuning aan Opdrachtgever biedt, waaronder het aannemen en Classificeren van Meldingen en het Onderhouden van de communicatie daarover met Opdrachtgever.
Hostingkosten	Het bedrag dat jaarlijks in rekening wordt gebracht voor het via de webserver van Crotec beschikbaar stellen van een Dienst.
Licentie & Services registratieformulier	Formulier waarop de afgenomen Licenties & Services en/of Hosting en/of SaaS zijn vermeld.

Opdrachtgever	Degene die een gebruiksrecht overeenkomst betreffende Crotec-software is aangegaan of een namens de Opdrachtgever gemachtigde medewerker.
Melding	Eerste contact van Opdrachtgever met de Helpdesk aangaande software van Crotec. Een Melding wordt geclassificeerd in (Blokkerende) Fout, Vraag of Wens en als zodanig afgehandeld.
Onderhoud	Hieronder wordt begrepen: <ul style="list-style-type: none"> 1. Correctief Onderhoud, in de zin van het herstellen en oplossen van Fouten. 2. Adaptief Onderhoud, in de zin van: <ul style="list-style-type: none"> a. Generieke wijzigingen; b. Mogelijk verdere ontwikkeling van software van Crotec, via aanvullingen en wijzigingen op de bestaande functionaliteit op basis van Wensen.
Ondersteuning	Hieronder wordt begrepen: <ul style="list-style-type: none"> 1. Eerstelijns Ondersteuning, waaronder begrepen het aannemen en waar mogelijk oplossen van Fouten en beantwoording van Vragen met betrekking tot functionaliteit en logistieke aandachtspunten. 2. Tweedelijns Ondersteuning, waaronder begrepen behandeling van complexe functionaliteitsvraagstukken betreffende het gebruik van software en diensten van Crotec door een 'materiedeskundige'. 3. Intern up-to-date houden van verschillende omgevingen voor het verzorgen van Ondersteuning.
Patch	Ad hoc uitlevering van een aangepast onderdeel van de software van Crotec specifiek ter bestrijding van een Blokkerende Fout.
Prioriteit	De relatieve waardering van een Melding ten opzichte van andere Meldingen.
Responsetermijn	De tijdsduur binnen het Service Venster die verstrijkt tussen ontvangst van een Melding en de tijd (behoudens gevallen van overmacht) waarbinnen Crotec aanvangt met de werkzaamheden.
Service Management	Het proces dat de overeengekomen dienstverlening op het afgesproken serviceniveau realiseert en bewaakt.
Service Manager	Functionaris van Crotec, welke eerstverantwoordelijke voor Helpdesk is en eerst aangesprokene in geval van conflicten tussen Helpdesk en Opdrachtgever.
Service Venster	Openingstijden van de Helpdesk waarbinnen Meldingen kunnen worden gedaan en wordt gewerkt aan oplossingen.

Uitlevering	Samenhangende set van aangepaste onderdelen van software van Crotec waarbij fouten gecorrigeerd zijn en/of Wensen beschikbaar komen voor Opdrachtgever. De uitgifte van een Uitlevering geschiedt conform deze Overeenkomst en bevat alle Updates en Patches die sinds de vorige Uitlevering zijn uitgegeven.
Update	Tussentijdse uitlevering van nieuwe of gewijzigde functionaliteit van de software van Crotec.
Urgentie	De mate waarin een Melding geen uitstel kan verdragen in de behandeling.
Versie	Uitlevering van een Versie naar aanleiding van ingrijpende technische wijzigingen, wijziging van relevante wetgeving, wijziging van gecertificeerd(e) platform(s), nieuwe gebruikersinterface en dergelijke.
Versienummer	Een versienummer geeft in volgorde aan om welke Versie, Update en Patch het in concreto gaat. Voorbeeld 4.11.2 houdt in: Versie 4, Update 11 en Patch 2.
Vraag	Eén van de Classificaties van een Melding, gericht op inhoudelijke Ondersteuning van software van Crotec en de voortgang van het gebruik. Mogelijke prioriteiten: hoog, midden, laag.
Wens	Eén van de Classificaties van een Melding, gericht op de aanpassing op lange(re) termijn van het functioneel gespecificeerde met als doel een andere werking van (een deel van) de software van Crotec.

Behalve voor zover uit de context anders blijkt, zijn in deze Overeenkomst:

- verwijzingen naar bepalingen en bijlagen bedoelt als verwijzingen naar bepalingen en bijlagen van deze Overeenkomst;
- artikelomschrijvingen alleen weergegeven voor het eenvoudig opzoeken van onderwerpen. Artikelomschrijvingen kunnen nimmer dienen ten behoeve van de uitleg of interpretatie van het betreffende artikel of deze Overeenkomst als geheel.

Hoofdstuk 3

Algemene bepalingen

3.1 Onderwerp

Crotec en Opdrachtgever aan wie een licentie voor het gebruik van Crotec-software is verstrekt zijn een Overeenkomst betreffende onderhoud en/of ondersteuning gebruik software en/of opslag van data en/of hosting en/of SaaS aangegaan. Deze Overeenkomst heeft tot doel Opdrachtgever in staat te stellen gebruik te maken van de in de bijgevoegde Licentie en Services registratieformulier opgenomen Software van Crotec en Opdrachtgever een recht op Onderhoud en Ondersteuning volgens deze Overeenkomst te bieden.

3.2 Doel en reikwijdte van de service

Partijen streven naar een duurzame relatie. De in dat kader overeengekomen dienstverlening heeft betrekking op het verlenen en uitvoeren van Ondersteuning en Onderhoud, waaronder tevens begrepen de verdere ontwikkeling van Crotec-software. Deze diensten worden geleverd op het in deze Overeenkomst overeengekomen Service niveau.

3.3 Algemene voorwaarden

Tenzij bij opdrachtverlening voor Software waarop deze Overeenkomst van toepassing is andere voorwaarden zijn overeengekomen, zijn op deze Overeenkomst tevens de bepalingen van de meest recente versie van de Algemene Voorwaarden van Crotec van toepassing. Krachtens de bepalingen van voornoemde Algemene Voorwaarden geldt deze Overeenkomst als aanvullend. In geval van enige onduidelijkheid of strijdigheid tussen bepalingen van de Algemene Voorwaarden van Crotec of andere overeengekomen voorwaarden en bepalingen van deze Overeenkomst, prevaleren de bepalingen van deze Overeenkomst.

3.4 Opdrachtgever

Crotec is gehouden de in deze Overeenkomst aangeduide verplichtingen te vervullen in opdracht van Opdrachtgever, uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Voor Onderhoud ten behoeve van andere dan aangeduide Opdrachtgever dienen Opdrachtgever en Crotec (een) aanvullende overeenkomst(en) te sluiten.

3.5 Duur en beëindiging

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen treedt deze Overeenkomst in werking op de Aanvangsdatum en wordt deze aangegaan voor onbepaalde tijd. Opzegging van de overeenkomst is enkel schriftelijk mogelijk per einde van een kalenderjaar waarbij een opzegtermijn van 3 maanden in acht dient te worden genomen. De opzegging dient in deze voor 1 oktober van een lopend jaar bij Crotec binnen te zijn. Bij beëindiging van de Overeenkomst zal Opdrachtgever aan Crotec alle in haar bezit zijnde eigendommen van Crotec betreffende de Overeenkomst, behalve de Overeenkomst zelf, aan Crotec retourneren en geen kopieën behouden. Voorts zal Opdrachtgever geen gebruik meer maken van de Diensten.



3.5.1 Overeenkomst voor bepaalde tijd

Indien een Overeenkomst voor bepaalde periode of voor een specifieke Dienst wordt aangegaan kan deze Overeenkomst tussentijds niet door Opdrachtgever worden opgezegd..

3.5.2 Aanvullende beëindigingscondities

Niettegenstaande het in dit artikel bepaalde, zal deze Overeenkomst tevens een einde nemen indien zich een situatie als bedoeld in lid 3.5.2.1 of 3.5.2.2 voor doet. Crotec is wegens beëindiging niet gehouden tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot betaling van schadevergoeding.

3.5.2.1 In gebreke

Elk der partijen is gerechtigd deze Overeenkomst bij aangetekend schrijven geheel of gedeeltelijk te ontbinden of de ontbinding ervan in rechte te vorderen indien: de wederpartij in de nakoming van diens uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichtingen tekortschiet en daarin ook na ingebrekestelling volhardt.

In geval Opdrachtgever in verzuim is en in gebreke blijft met (tijdige)betaling of een andere verplichting uit de Overeenkomst niet of niet stipt nakomt en Crotec om die reden de Overeenkomst ontbindt of beëindigt, is Crotec gerechtigd om onverminderd haar andere rechten uit de Overeenkomst:

- haar medewerking aan de overgang van de Diensten naar een andere leverancier op te schorten of daaraan voorwaarden te verbinden (waaronder volledige betaling en/of zekerheidstelling);
- in geval van domeinregistratie: de registratie van de betreffende internet domeinnaam van Opdrachtgever op te heffen.

3.5.2.2 Surseance van betaling, faillissement of liquidatie

Elk der partijen is gerechtigd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling bij aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden of de ontbinding ervan in rechte te vorderen indien:

- de andere partij surseance van betaling of faillissement aanvraagt.
- de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard.
- de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd.

3.5.3 Van kracht blijvende bepaling

Beëindiging van deze Overeenkomst zal geen gevolgen hebben voor de geldigheid van die bepalingen welke naar hun aard bedoeld zijn om na zodanige beëindiging voort te duren. Evenmin zullen lopende verplichtingen, zoals betalingsverplichtingen, door de beëindiging van deze Overeenkomst worden aangetast.

3.6 Aansprakelijkheid

Het eigendom, inclusief Intellectuele Eigendom, van Data berust te allen tijde exclusief bij Opdrachtgever. Crotec zal nimmer aansprakelijk zijn (ongeacht of zodanige aansprakelijkheid wordt gebaseerd op onrechtmatige daad, contractbreuk of enige wettelijke verplichting) voor enige schade met betrekking tot Data of het verlies daarvan.

3.7 Licentiecondities

Opdrachtgever zal er voor zorg dragen en er tegenover Crotec voor instaan dat de licentiecondities welke betrekking hebben op het gebruik van Software, onverkort zullen worden nagekomen.

3.8 Overige bepalingen

3.8.1 Volledigheid

Deze Overeenkomst bevat alle afspraken tussen Partijen gemaakt in de Overeenkomst betreffende onderhoud en/of ondersteuning gebruik software en/of opslag van data en/of hosting en/of SaaS en treedt in de plaats van alle voorafgaande mondelinge en schriftelijke afspraken en overeenkomsten tussen Partijen die daarop betrekking hebben en op aanverwante Producten en/of Diensten.

3.8.2 Gedeeltelijke ongeldigheid

Indien één of meer van de bepalingen in deze overeenkomst ongeldig, in strijd met de wet of onafdwingbaar zijn, laat zulks de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen zullen in goed overleg onderhandelen over een nieuwe bepaling, ter vervanging van de ongeldige of niet afdwingbare bepaling, die zoveel mogelijk de strekking van de ongeldige of onafdwingbare bepaling volgt.

3.8.3 Niet opvolgen wanprestatie

Aan het feit dat door een Partij geen gevolg wordt gegeven aan een wanprestatie met betrekking tot enige bepaling van deze Overeenkomst, kan niet het recht worden ontleend dat aan een volgende wanprestatie evenmin gevolg zal worden gegeven.

3.8.4 Overdracht van rechten en plichten

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij, is geen Partij gerechtigd zijn rechten of verplichtingen krachtens deze Overeenkomst aan derden te cederen c.q. over te dragen. De wederpartij is gerechtigd aan vorenbedoelde toestemming bepaalde voorwaarden te verbinden, maar zal deze toestemming niet op onredelijke gronden weigeren.

Crotec is gerechtigd aan de medewerking voorwaarden te verbinden teneinde te voorkomen dat zij in vergelijking met de voor de overdracht bestaande situatie in een slechtere positie wordt gebracht, waaronder een lagere vergoeding wordt begrepen.

3.8.5 Overleg

Crotec en Opdrachtgever kunnen te allen tijde op initiatief van één der partijen in overleg treden over Crotec-software en/of deze Overeenkomst. Vragen en/of opmerkingen met betrekking tot deze Overeenkomst worden uitsluitend schriftelijk gecommuniceerd. Eventuele mondelinge toezeggingen en afspraken hebben geen werking, tenzij deze schriftelijk door partijen zijn bevestigd.



Hoofdstuk 4

Verplichtingen van de Opdrachtgever

De verlening van ondersteuning door Crotec aan de Opdrachtgever is afhankelijk van de nakoming door de Opdrachtgever van de volgende verplichtingen:

De Opdrachtgever draagt zorg voor:

- Het attenderen van de Eindgebruiker op de noodzaak van passend toezicht en controle op en beheer van het gebruik van Programmatuur.
- Een juiste configuratie van de gebruikte apparatuur.
- Een juiste installatie van Programmatuur.
- Het toepassen van de juiste gebruiksmethodes.
- Het invoeren, documenteren en handhaven van procedures ter beveiliging van bestanden.

De Opdrachtgever zal er voor zorg dragen dat zijn werknemers voldoende zijn opgeleid in het vakkundig gebruik van Programmatuur en de gebruikte apparatuur.

De Opdrachtgever zal verder zorg dragen voor voldoende deskundig personeel om enig door Crotec aanbevolen herstel uit te voeren. Hiertoe zal Crotec Opdrachtgever voldoende documentatie aanleveren om dit uitvoerbaar te maken.

De Opdrachtgever dient zorg te dragen voor het toezicht op en het beheer van het gebruik van Programmatuur. Daarnaast dient de Opdrachtgever maatregelen te treffen ter bescherming van gegevens, alsmede zorg te dragen voor back-upmogelijkheden ingeval van fouten in Programmatuur of de gebruikte apparatuur.

De Opdrachtgever dient Crotec onverwijld en gedocumenteerd op de hoogte te stellen van alle ontdekte fouten in Programmatuur. Binnen een redelijke termijn nadat de Opdrachtgever van Crotec opgave heeft ontvangen van maatregelen voor het verhelpen van fouten of storingen, dient de Opdrachtgever alle stappen te nemen die nodig zijn om die maatregelen uit te voeren.

De Opdrachtgever dient courante back-upexemplaren van Programmatuur en gegevens bij te houden.

De Opdrachtgever dient alle benodigde randapparatuur/zaken op orde te hebben, zoals een naar behoren functionerende datacommunicatie infra structuur.

De uitwerking van Data in overeenstemming met wettelijke verplichtingen is de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Dit betreft de wettelijke verplichtingen inzake het valideren, waarmerken en beschikbaarstelling van de data.

Hoofdstuk 5

Onderaanneming

Crotec is gerechtigd bij de uitvoering van de Overeenkomst diensten van derden te betrekken, hetzij in onder aanneming hetzij door tijdelijke inhuur van personeel, teneinde aan diens verplichtingen aangaande deze Overeenkomst te kunnen voldoen.

Inschakeling van derden laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Crotec voor de nakoming van de, krachtens de Overeenkomst en deze voorwaarden, op haar rustende verplichtingen voor zover deze verplichtingen uit deze Overeenkomst blijken.

Indien Opdrachtgever Crotec uitdrukkelijk verzoekt om gebruik te maken van derden en Crotec daarmee schriftelijk instemt, zal Crotec al hetgeen doen wat redelijkerwijs kan worden verlangd voor een correcte uitvoering van de Overeenkomst. Echter, Crotec zal in geen geval aansprakelijk zijn voor de (al dan niet deugdelijke of tijdige) nakoming door betreffende derden. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van Crotec uit eigen naam een Overeenkomst aangaan met bedoelde derden.

Hoofdstuk 6

Service Definities

6.1 Domein Overeenkomst

Crotec biedt haar diensten aan met betrekking tot de softwareapplicatie(s) welke nader is/zijn gespecificeerd in de bij deze Overeenkomst gevoegde Licentie en Services registratieformulier.

6.2 Rechthebbenden

Opdrachtgever die, als organisatie, gerechtigd is gebruik te maken van Crotec-software en waarvoor deze Overeenkomst geldt, kan aanspraak maken op de navolgende diensten c.q. te leveren goederen conform het in deze Overeenkomst vastgelegde Service niveau. Als aanspreekpunt gelden de in Licentie en Services registratieformulier genoemde contactperso(o)n(en) van Opdrachtgever.

6.3 Software en Onderhoud

Crotec zal, met ingang van de Aanvangsdatum, de navolgende diensten c.q. goederen leveren:

- Alle redelijkerwijs te verlangen handelingen om fouten op te sporen, zoals die door Opdrachtgever gerapporteerd zijn in de ondersteunde versie(s) van Programmatuur, ervan uitgaande dat Programmatuur niet is gewijzigd.
- Het repareren van technische onvolkomenheden in de Programmatuur (bug-fixing).
- Het uitvoeren van Preventief en Correctief onderhoud op de (test) omgeving van Opdrachtgever.
- Het ondersteunen van relevante nieuwe features in het besturingssysteem zoals deze via servicepacks beschikbaar komen, met inachtneming van hetgeen bepaald in artikel 6.3.1. Wijzigingen in de Programmatuur die noodzakelijk zijn om te migreren naar een ander besturingssysteem vallen buiten deze Overeenkomst. Indien gewenst zal Crotec hiervoor een offerte uitbrengen.
- Het op verzoek van Opdrachtgever ter beschikking stellen van een overzicht van de geregistreerde Meldingen (service rapportage).

Crotec zal deze werkzaamheden uitvoeren gedurende het Service Venster.

Buiten het onderhoud vallen werkzaamheden als gevolg van:

- Het niet correct functioneren van Programmatuur als gevolg van onvolkomenheden in apparatuur, of (systeem)programmatuur waarop of in samenhang waarmee Programmatuur wordt gebruikt.
- Het niet correct functioneren van Programmatuur indien deze in samenhang met niet door Crotec geleverde of geadviseerde programmatuur wordt gebruikt.
- Het niet correct functioneren van Programmatuur indien dit het gevolg is van wijzigingen in de apparatuur, het besturingssysteem, standaard- en applicatiesoftware waarop of waarmee Programmatuur samenwerkt, zonder dat hierin overleg is gevoerd met Crotec en schriftelijke toestemming is verleend.

- Gebruik van Programmatuur in strijd met de geleverde documentatie of gebruik van Programmatuur op niet door Crotec geadviseerde apparatuur.
- Storingen in Programmatuur als gevolg van onzorgvuldig databeheer.
- Het door anderen dan Crotec aanbrengen van wijzigingen in Programmatuur.
- Verloren gegane data en/of gegevens.
- Incorrect functionerende datacommunicatie apparatuur.

6.3.1 Gecertificeerde platforms

De toepassingssoftware van Crotec kent voor het goed functioneren afhankelijkheden van software van derden. Hieronder vallen besturingssystemen, databases, CAD/GIS programmatuur, kaartservers et cetera. Deze software valt buiten de verantwoordelijkheid van Crotec. Hiervoor stelt de betreffende leverancier nieuwe Updates, Patches en Versies beschikbaar. Met in achtneming van het bepaalde in Artikel 9.2 geldt bij het beschikbaar worden van een nieuwe versie van een gecertificeerd platform dat Crotec zorg draagt voor een goede werking van haar software op deze nieuwe versie uiterlijk binnen 12 maanden na de officiële releasedatum.

Een actuele lijst met gecertificeerde platforms en afhankelijkheden per product is beschikbaar via het gebruikersforum op de Crotec website.

6.4 Opslag data, Hosting en Beheer

Zie Hoofdstuk 7

6.5 Service support activiteiten

De Helpdesk verzorgt eerstelijns Ondersteuning voor de afhandeling van Meldingen, waaronder behandeling en coördinatie van Fouten, beantwoording van eenvoudige Vragen ter zake functionaliteit en logistieke aandachtspunten en inventarisatie van Wensen.

Daarnaast schakelt de Helpdesk, wanneer noodzakelijk, materiedeskundigen (tweedelijns) in om een concrete Melding, waaronder Blokkerende Fouten, te coördineren en op te lossen.

Voor de uitwerking van deze activiteiten zie Hoofdstuk 8.

Hoofdstuk 7

Opslag data, Hosting en SaaS

Crotec maakt gebruik van colocation bij een onafhankelijke Internet Service Provider (ISP), welke op de website wordt benoemd.

7.1 Colocatie

Colocatie houdt in dat Crotec rackspace afneemt bij voornoemde ISP. De technische oplossing voor data opslag, hosting en SaaS zijn opgebouwd uit een web applicatie server en een database- en file server.

De technische voorzieningen, toegang en beveiliging hiervan kunt u vinden op de website.

7.2 Beveiliging

De ISP hecht grote waarde aan informatiebeveiliging en is ISO 27001 gecertificeerd. De scope van deze certificering betreft de gehele organisatie.

7.2.1 Toegangsprocedure

De ISP hanteert een strikte procedure om te voorkomen dat personen, die niet door de Klant geautoriseerd zijn, gevoelige dan wel Klant gerelateerde informatie verkrijgen wanneer zij contact opnemen met de ISP, wijzigingen kunnen doorvoeren aan de Dienst en/of toegang verkrijgen tot het datacenter. Bezoekers dienen bij de ISP geautoriseerd te zijn voor toegang tot het datacenter. Niet geautoriseerde bezoekers worden uitsluitend toegelaten onder begeleiding van een geautoriseerde contactpersoon.

7.3 Beschikbaarheid

De ISP garandeert een connectiviteit (IP en stroom) van 99,5%. De Infrastructuur van de ISP wordt actief bewaakt door een monitoring systeem. Iedere 5 minuten vinden er metingen plaats op de kritische componenten van de Dienst om te controleren op diverse aspecten, zoals Beschikbaarheid en capaciteit.

Crotec is zelf verantwoordelijk voor het beheer van de Servers en voor de beschikbaarheid van hiermee geboden Diensten.

In gevolge van Artikel 4 van de Algemene Voorwaarden spant Crotec zich in om de overeengekomen Dienst zonder onderbreking te leveren gedurende de duur van de Overeenkomst. De Dienst kan evenwel niet beschikbaar zijn als gevolg van Onderhoud, Storing of opschorting van de levering. Het niet beschikbaar zijn van de dienst als gevolg van gepland onderhoud is gelimiteerd tot maximaal 10 dagen per jaar.

De beschikbaarheid van de Dienst wordt aangegeven in procenten van de totale gebruiksduur in één (1) jaar. Behoudens overmacht is de Dienst 99,5% op jaarbasis beschikbaar.

7.4 Performance

Performance heeft betrekking op de opbouw van schermen van de gehoste viewomgevingen. De performance wordt bepaald aan de hand van het aantal

seconden dat nodig is om een volledig scherm op te bouwen inclusief één (1) onderliggende ondergrond. Ieder scherm dient binnen maximaal 15 seconden te zijn opgebouwd. Bij een melding van te lage performance wordt een meting gedaan op een standaard werkplek bij Crotec. Wanneer hier de opbouw van een scherm langer duurt dan de norm dan is de performance te laag.

7.5 Rapportage

Crotec verstrekt op aanvraag van Opdrachtgever (met een maximum van 2x per jaar) rapportages met betrekking tot storingen en beschikbaarheid van de Dienst. Op de website worden maandelijks actuele rapportages beschikbaar gesteld.

7.6 Vergoedingsregeling

In het geval dat de beschikbaarheid van een Dienst door een Storing niet wordt gehaald en is voldaan aan het bepaalde in artikel 7.6.1, heeft Opdrachtgever recht op schadevergoeding. De schadevergoedingsplicht van Crotec is nooit meer dan 100% van de jaarlijkse hostingkosten van die Dienst.

7.6.1 Toepasselijkheid

De vergoedingsregeling is van toepassing indien Opdrachtgever binnen 1 maand na het einde van het kalenderjaar een beroep doet op vergoeding en hierbij aannemelijk maakt dat:

- de overeengekomen beschikbaarheid van de Dienst in dat jaar niet behaald is;
- de performance gedurende een aaneengesloten periode van 7 dagen binnen het Service Venster niet voldoet aan hetgeen gesteld in 7.4;
- er hierdoor daadwerkelijk schade is geleden.

7.7 Onderhoud

Onderhoud omvat:

- Operationeel Onderhoud, in de zin van het uitvoeren of doen uitvoeren van beheerstaken die de beschikbaarheid en goede werking van de Servers en de daarop gehoste Software en/of Data tot doel hebben.
- Het beschikbaar stellen van een functionerende applicatie (de Dienst) via het internet aan de Opdrachtgever. Operationele zaken als aanschaf en beheer van hardware, software en data, het installeren van updates en het maken van back-ups behoort tot de verantwoordelijkheid van Crotec.
- Nieuwe updates van de hosted software zullen door Crotec uitsluitend in de productieomgeving worden opgeleverd aan Opdrachtgever, na toestemming van Opdrachtgever.
- Een dagelijkse back-up van de productieomgeving.
- Controle van de serverhardware (diskruimte, CPU usage, etc.), check op correct werkende applicaties (status SQL database) en correcte import en export van xml-bestanden (error meldingen). Bij afwijkingen wordt door Crotec direct passende actie ondernomen.

7.7.1 Planning onderhoud

Onderhoud wordt in principe buiten het Service Venster vastgesteld. Gepland Onderhoud dat een onderbreking in de levering van de Dienst van langer dan zestig (60) seconden tot gevolg heeft, zal Crotec tenminste vijf (5) werkdagen vooraf aan de Contractant aankondigen onder vermelding van:

- Het aanvangstijdstip van het geplande Onderhoud.

- De te verwachten duur van de betreffende werkzaamheden, voor zover deze de levering van Dienst volledig onderbreken.

Onderhoudswerkzaamheden voortvloeiend uit wensen van de Opdrachtgever, zoals het tussentijds uitvoeren van functionele upgrades van de Dienst vallen buiten de richtlijnen voor responsetermijn, zoals genoemd in artikel 8.2.2.6.

Crotec draagt zorg voor het operationele beheer van de autorisatie voor wat betreft de bij Crotec in gebruik zijnde toegangsbeveiliging en hulpmiddelen.

7.8 Beheer data

7.8.1 Back-up

Van de Data op de gehoste omgeving wordt dagelijks een incrementele back-up gemaakt ten behoeve van een volledige restore bij een calamiteit.

7.8.2 Vernietiging

Na opzegging van de Dienst wordt de Data van de Server(s) en uit de back-up procedure verwijderd.

7.9 Verantwoordelijkheden

Opdrachtgever is aansprakelijk voor de gevolgen van het handelen door personen die Opdrachtgever door middel van het verlenen van autorisatie toegang verschaft tot de Programmatuur.

Crotec is verantwoordelijk voor het signaleren van (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang tot de Programmatuur. Crotec zal, indien zij (pogingen tot) ongeautoriseerde toegang signaleert, de noodzakelijke maatregelen nemen teneinde de eventuele schade tot een minimum te beperken en trachten herhaling te voorkomen. De (poging tot) ongeautoriseerde toegang alsmede alle getroffen maatregelen zullen direct aan Opdrachtgever worden gerapporteerd.

Indien Crotec voornemens is wijzigingen in de Programmatuur of wijzigingen in de beveiliging aan te brengen, die gevolgen hebben voor de afspraken welke met Opdrachtgever zijn gemaakt ten aanzien van beveiliging, zal Crotec Opdrachtgever hiervan vooraf op de hoogte stellen en daarover met Opdrachtgever overeenstemming dienen te bereiken. Opdrachtgever dient haar schriftelijke goedkeuring te geven aan wijzigingen met betrekking tot beveiliging als deze nadelige gevolgen kunnen hebben voor Opdrachtgever. Van het vorenstaande zijn uitgezonderd maatregelen die door de aard van de te nemen stappen direct moeten worden getroffen om (nieuwe) aspecten van beveiliging afdoende aan te pakken.

Hoofdstuk 8

Service Niveau Specificatie

In dit hoofdstuk worden de kwalitatieve eigenschappen van de door Crotec te verlenen service geconcretiseerd en vastgelegd.

8.1 Service Venster

De diensten van Crotec zijn beschikbaar en worden geleverd binnen het Service Venster, zijnde Werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 9:00 - 17.00 uur. Voor dienstverlening buiten het Service Venster kunnen aanvullende afspraken worden gemaakt tussen Crotec en Opdrachtgever.

Aanpassingen aan de (ondersteunende) systemen van Crotec vinden in de regel buiten het Service Venster plaats tenzij omstandigheden het noodzakelijk maken dat aanpassingen binnen het Service Venster moeten plaatsvinden.

8.2 Service Management

Het Service Management bestaat uit de werkzaamheden die door Crotec uitgevoerd worden ter Ondersteuning van de operationele werkzaamheden, sturing en controle. Dit betreft:

1. Advies en participatie;
2. Helpdesk;
3. Onderhoud software;
4. Bewaken van continuïteit en kwaliteit dienstverlening.

8.2.1 Advies en participatie

De voortgang en kwaliteit van de werkzaamheden van Opdrachtgever worden geborgd door Crotec middels inzet van goed getrainde en voor het doel geclassificeerde consultants. Deze consultants kunnen al dan niet in het kader van deze Overeenkomst Opdrachtgever bijstaan met raad en daad.

Gebruikersoverleg

Participatie van gebruikers via een gebruikersplatform is nuttig en gewenst. Crotec ondersteunt een door gebruikers georganiseerd en onafhankelijk gebruikersplatform van harte.

8.2.2 Helpdesk

Voor de in deze Overeenkomst beschreven vormen van Ondersteuning geldt dat deze vallen onder de verantwoordelijkheid van Crotec. Gebruikers van onze software en diensten kunnen gebruik maken van een Helpdesk.

De Helpdesk:

- Fungeert als ingang voor het aanmelden van Meldingen afkomstig van de Opdrachtgever betreffende Programmatuur en/of applicatie hosting en beheer en/of SAAS, waarbij tevens de registratie van de Melding plaatsvindt.
- Draagt zorg voor de coördinatie, bewaking en afhandeling van de Melding binnen de organisatie van Crotec.
- Classificeert Meldingen.

- Onderhoudt de contacten met Opdrachtgever over de status en voortgang van de afhandeling van een Melding.

8.2.2.1 Bereikbaarheid Helpdesk

De Helpdesk is gedurende het Service Venster bereikbaar via telefoon of e-mail.

Telefoon: 0031(0)73 30 30 999

E-mail: helpdesk@crotec.nl

8.2.2.2 Gesloten

De Helpdesk is gesloten op de algemeen erkende feestdagen en de op de website vermelde sluitingsdagen (maximaal 5 per kalenderjaar).

8.2.2.3 Randvoorwaarden

Opdrachtgever zal ten behoeve van het Onderhoud en de Ondersteuning van Crotec-software door Crotec ervoor zorg dragen dat binnen zijn organisatie aan de volgende vereisten is voldaan en gedurende de looptijd van deze Overeenkomst blijft worden voldaan:

1. Een functionele contactpersoon;
2. Een technische contactpersoon (applicatiebeheerder);

Partijen zijn voorts gehouden de procedures en afspraken op te volgen die worden genoemd in deze Overeenkomst. Indien hieraan door Opdrachtgever niet wordt voldaan, kan dat leiden tot het niet verwijtbaar niet nakomen door Crotec van hetgeen is overeengekomen in deze Overeenkomst.

8.2.2.4 Uitsluiting

Meldingen die het gevolg zijn van het gebruiken van Crotec-software onder een niet door Crotec gecertificeerd platform (zie Bijlage 6.3.1) vallen volledig (dus zowel qua Budget als qua hersteltijden) buiten deze Overeenkomst.

8.2.2.5 Meldingsprocedure

Meldingen worden door de Helpdesk aangenomen, gecontroleerd op volledigheid, geanalyseerd en daarna geclassificeerd. Elk type Melding volgt een eigen route door het behandelingssysteem tot uiteindelijk een oplossing geboden kan worden aan Opdrachtgever. Een melding moet minimaal bevatten:

- Naam Opdrachtgever.
- Naam Contactpersoon.
- Telefoonnummer en mailadres.
- Applicatiennaam en versienummer.
- Duidelijke beschrijving van de melding.
- Toelichting met schermafdrucken ter verduidelijking.
- Relevante bestanden.

Indien noodzakelijk of gewenst vraagt de Helpdesk extra informatie betreffende de omgeving waarbinnen de applicatie functioneert. (Platform, besturingssysteem, servicepack, beveiligingsopties etc.)

8.2.2.6 Afhandeling Meldingen

Foutenbeheer

Foutenbeheer betreft het proces van de afhandeling van Kritieke en Werkbare Fouten, evenals bewaking van de voortgang hiervan.

Deelactiviteiten zijn:

1. Registratie.
Classificatie (bepalen van Categorie, Impact, Urgentie en Prioriteit). Voor de vaststelling dat een Melding een Fout betreft is het van belang, dat het probleem op meer dan één (1) cliënt reproduceerbaar is.
2. Bepalen benodigde resources voor onderzoek, diagnose, oplossing en herstel.
3. Onderzoek en diagnose.
4. Oplossing en herstel van de dienstverlening.
5. Afsluiten van de betreffende Melding (inclusief acceptatie door Opdrachtgever).

Classificatie

De Helpdesk analyseert Meldingen van Opdrachtgever en Classificeert de Meldingen naar een van de categorieën:

- **Fout**
Indien een onderdeel van onze programmatuur of dienst niet volgens specificatie functioneert.
- **Wens**
Een verzoek van een gebruiker om functionaliteit aan te passen.
- **Vraag**
Een relevant verzoek om informatie betreffende het domein waarbinnen de software wordt gebruikt, maar die geen betrekking heeft op het niet of niet goed functioneren van de software.

Prioriteitstelling

Meldingen betreffende een Fout krijgen een Prioriteit toegekend. De Prioriteit wordt bepaald door de ernst van de Melding en kent de volgende twee categorieën:

- **Kritiek**
De Melding van een fout in Programmatuur waardoor:
 - het gevolg een directe stagnatie van het bedrijfsproces is;
 - waarbij geen work-around beschikbaar is en
 - het een operationele omgeving betreft.
- **Werkbaar**
Betreft alle overige meldingen en/of vragen met betrekking tot Programmatuur.

Voor Vragen en Wensen geldt geen prioriteit in het kader van de Helpdesk.

Vragen

Vragen worden in de regel direct afgehandeld. Wanneer de eerstelijns helpdesk de vraag niet kan beantwoorden, dan wordt deze in de tweede lijn doorgegeven aan interne deskundige. De helpdesk controleert de voortgang en houdt de vrager hiervan op de hoogte.

Wensen

Indien een wens specifiek geldt voor één klant en leidt tot maatwerk, dan wordt een project gestart waarbij in overleg met de klant afspraken worden gemaakt over voortgang en oplevering.

Generieke wensen (ter beoordeling van Crotec of door veelvuldige vraag van meerdere klanten) worden beoordeeld door de productmanager van Crotec. Wanneer aanpassing van de software naar diens oordeel gewenst is volgt een interne prioriteitstelling voor opname in een volgende Update of Versie.

Een gebruikersvereniging speelt in dit proces een belangrijke rol bij zowel de inhoudelijke uitwerking van wensen als bij de prioriteitstelling hiervan.

Responsetermijn

Het uitvoeren van Programmatuur onderhoud geschiedt na ontvangst van de Melding door Crotec met inachtneming van de volgende Responstermijnen binnen het Service Venster:

- Responstermijn Helpdesk
Aanname, inventarisatie en indien mogelijk directe beantwoording van de Melding:

Fout categorie **Kritiek:** Vier (4) service uren.
Fout categorie **Werkbaar:** Vierentwintig (24) service uren.

- Responstermijn aanvang herstel
Begin maken met het treffen van die maatregelen die leiden c.q. naar verwachting kunnen leiden tot herstel van deze fout:

Fout categorie **Kritiek:** Acht (8) service uren.
Fout categorie **Werkbaar:** Vierentwintig (24) service uren.

Crotec verplicht zich binnen de overeengekomen Responstermijnen na ontvangst van alle door hem benodigde informatie (volledig ingevuld storingsmelding formulier) een begin te maken met het treffen van die maatregelen die leiden c.q. naar verwachting kunnen leiden tot herstel van deze fout op de kortst mogelijke termijn.

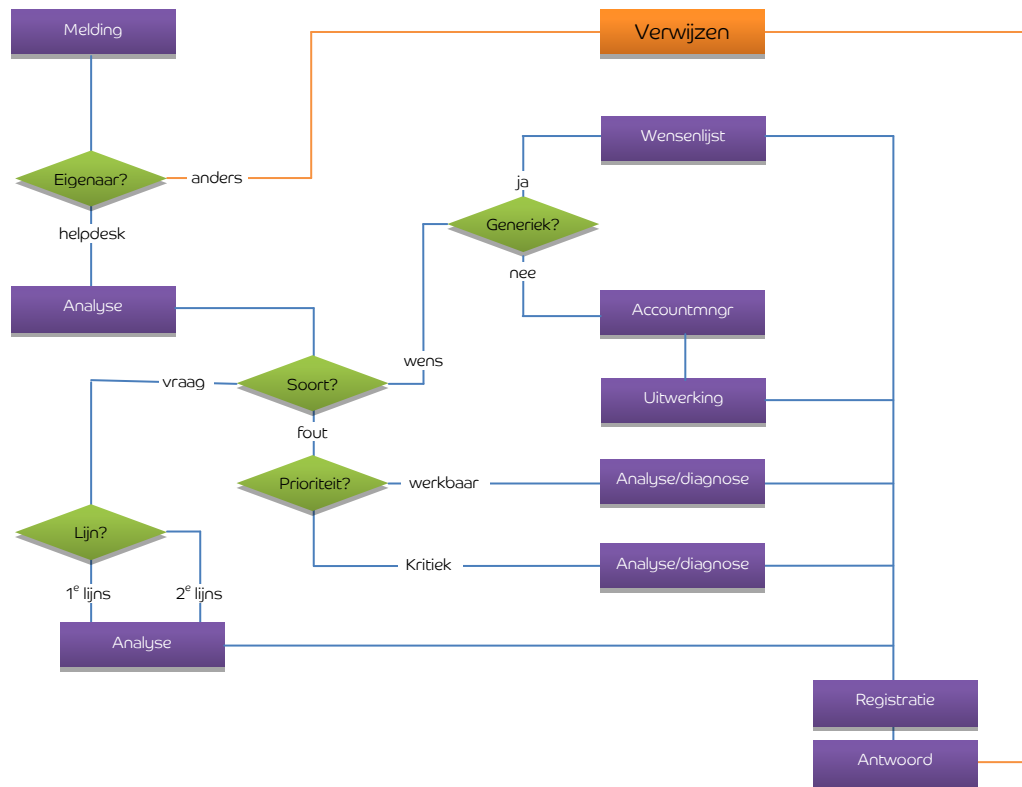
In geval van een Melding conform categorie "kritiek" zullen de herstelwerkzaamheden op de kortst mogelijke termijn worden voltooid. Indien er na 8 service-uren geen oplossing of workaround is gevonden verplicht Crotec zich om contact op te nemen en te overleggen over de voortgang en mogelijke oplossingen.

Status Meldingen volgen

De status van alle Meldingen wordt in het helpdesksysteem bijgehouden. De aanmelder van de Melding wordt van elke statuswijziging op de hoogte gebracht via telefoon, mail of website.

De Helpdesk zal met betrekking tot Meldingen die een Kritieke Fout betreffen tenminste één keer per dag contact hebben met de contactpersoon van Opdrachtgever die de Kritieke Fout heeft gemeld over de status en voortgang van het herstel. Desgewenst geeft de Helpdesk een vrijblijvende indicatie van de verwachte, nog resterende hersteltijd. Het contact kan plaatsvinden per telefoon of per e-mail.

Stroomschema



Escalatie

Indien Opdrachtgever het niet eens is met een Classificatie kan hiertegen bezwaar worden aangetekend bij de Servicemanager van Crotec

Indien Opdrachtgever zich niet kan verenigen met de conclusie van de Servicemanager, zal op managementniveau tussen beide partijen een beraad (telefonisch) plaatsvinden op basis waarvan de directie van Crotec een definitief standpunt inneemt.

Te allen tijde zal de afhandeling van een Melding, ongeacht de status van de Escalatie, worden afgehandeld conform tenminste de laagste, vastgestelde Classificatie. Indien op enig moment een verhoging in Classificatie optreedt door toedoen van Escalatie dan zal de Melding zo spoedig mogelijk worden afgehandeld, zoveel mogelijk binnen de voor die Classificatie geldende hersteltijd.

Het niet halen van gemaakte afspraken ten gevolge van de bovenomschreven Escalatie, kan niet aan Crotec worden aangerekend.

8.2.2.7 Wijzigingsbeheer

Wijzigingsbeheer is het proces van prioriteren van de ingediende Wensen en het bewaken van de voortgang van de realisatie ervan. Het gaat daarbij expliciet om de coördinatie van wijzigingen, het daadwerkelijk uitvoeren ervan valt niet binnen het proces.

De werkwijze inzake adaptief Onderhoud is als volgt:

De binnengekomen Wensen, afgezet tegen de meest recente versie van de software waarop deze betrekking hebben, worden door de Crotec verzameld en krijgen een van de drie volgende statussen:

1. Realiseren;
2. Mogelijk nog realiseren;
3. Niet realiseren.

Indien de wensen kunnen worden gerealiseerd en naar het oordeel van Crotec onder het normale Onderhoud en Ondersteuning (kunnen) vallen zullen deze Wensen worden behandeld en in een volgende uitlevering van Crotec-software mogelijk worden opgenomen.

Wijzigingen die naar het oordeel van Crotec niet vallen onder het Onderhoud en Ondersteuning zoals beschreven in deze Overeenkomst en geen generiek karakter hebben, worden (voorzien van een analyse en een globale tijdsinschatting) voorgelegd aan Opdrachtgever. De kosten worden opgenomen in een offerte. Uitlevering van deze adaptieve wijzigingen gebeurt in overleg, en wordt met het aanvaarden van de offerte afgesproken.

8.2.2.8 Versie

De frequentie waarop Versies worden uitgeleverd is laag. Het besluit om een nieuwe Versie uit te brengen kan worden ingegeven door factoren waarop Crotec geen invloed heeft, zoals wijziging in wet- en regelgeving, wijziging van een gecertificeerd platform en dergelijke. Daarnaast kan een nieuwe Versie worden uitgebracht op basis van andere gronden die een ingrijpende aanpassing van techniek, programma-architectuur of interface noodzakelijk maken.

8.2.2.9 Update

Crotec streeft naar maximaal 2 Updates per jaar. Een Update betreft een nieuwe uitlevering met verbeteringen en/of uitbreiding van de bestaande functionaliteiten.

8.2.2.10 Patch

De frequentie waarin Patches kunnen worden uitgeleverd is wisselend. Een Patch betreft een ad hoc uitlevering waarin een of meer specifieke onderdelen van de software worden aangepast om verstoring van het werkproces te voorkomen of op te heffen. Een Patch kan betrekking hebben op één klant en hoeft dan alleen geïnstalleerd te worden bij de Opdrachtgever met het geconstateerde probleem. Een Patch doorloopt een versneld traject van test en implementatie. Een Patch wordt altijd meegenomen in de eerstvolgende haalbare Uitlevering.

8.2.2.11 Frequentie Uitlevering

Uitgifte van een nieuwe Uitlevering van Crotec-software naar Opdrachtgever vindt plaats nadat ter beoordeling van Crotec aanpassingen aan de technische specificaties of interface, een nieuwe Uitlevering op basis van Versie, een Update of Patch gerechtvaardigd zijn.

8.2.2.12 Ondersteuning Versies

Alle Updates en Patches van de meest recente Versie van de Crotec-software worden ondersteund. Tevens wordt, gedurende een periode van 12 (twaalf) maanden aan de daaraan voorafgaande Versie, Ondersteuning verleend.

8.2.2.13 Beschikbaarheid nieuwe Versie, Update of Patch

Een nieuwe Versie, Update of Patch wordt beschikbaar gesteld via het gebruikersforum vanaf waar deze door Opdrachtgever kan worden gedownload en geïnstalleerd. Kosten voor installatie of ondersteuning hierbij door Crotec vallen niet binnen het Budget.

8.2.2.14 Acceptatie

Bij lokale installatie met een test- en/of acceptatie omgeving zijn meerdere installaties nodig. Eerst na acceptatie zal installatie op de productieomgeving plaatsvinden. Een zelfde werkwijze geldt voor gehoste omgevingen, waarbij Opdrachtgever bovendien een gehoste testomgeving afneemt.

8.3 Inspanningsverplichting

Partijen dienen zich in te spannen elkaar optimaal bij te staan bij het opsporen en verhelpen van de fout.

8.3.1 Hulp op afstand

De Opdrachtgever verleent Crotec indien mogelijk remote toegang tot Programmatuur op de door hem gebruikte apparatuur en geeft Crotec voldoende computertijd om de fout te traceren en te herstellen, zolang de Eindgebruiker daar geen ernstige hinder van ondervindt. Indien dat het geval is, kan Crotec ook remote toegang krijgen tot en gebruik maken van het testsysteem van Opdrachtgever.

Op verzoek van Crotec voert de Opdrachtgever een diagnosetest uit. Op verzoek van Crotec verschaft de Opdrachtgever bovendien door computers leesbare dan wel vertaalde gegevens, om Crotec in staat te stellen de situatie waarin de fout zich voordoet te reproduceren.

8.3.2 Ondersteuning ter plaatse

Indien er een probleem is ontstaan in Programmatuur dat het gebruik van Programmatuur wezenlijk beïnvloedt en het niet mogelijk is dit probleem vast te stellen of op te lossen anders dan via ondersteuning ter plaatse, dan zal op verzoek ondersteuning worden verleend door een medewerker van Crotec op de afgesproken locatie. Deze ondersteuning zal worden aangevangen, nadat Crotec heeft vastgesteld dat inderdaad ondersteuning ter plaatse noodzakelijk is.

8.4 Bewaken van continuïteit en kwaliteit dienstverlening

De continuïteit en kwaliteit van al onze diensten wordt bewaakt. Via de website worden globale rapportages hiervan gepubliceerd.

Partijen zijn verplicht hun medewerkers of door hen ingehuurde derden bij de aanvang van de Overeenkomst op de hoogte te stellen van de geldende voorschriften inzake informatiebeveiliging. Partijen verplichten zich hun personeel of door hen ingehuurde derden juist en volledig te instrueren zodat laatstgenoemde voorschriften correct worden nageleefd.

Opdrachtgever zal zich er maximaal voor inspannen, dat gebruik door de Programmatuurmedewerkers van Opdrachtgever, niet tot virusbesmetting leidt. Crotec zal zich er maximaal voor inspannen, dat de Programmatuur virusvrij blijft.

8.4.1 Registratie Meldingen Helpdesk

Crotec registreert Meldingen bij de Helpdesk in een opvolgingssysteem. De Servicemanager houdt toezicht op deze registratie en opvolging binnen de richtlijnen. Indien het niet mogelijk blijkt om binnen de termijnen van onze richtlijnen te handelen, dan wordt dit omkleed met redenen door de Helpdesk met de Opdrachtgever gecommuniceerd.

Op verzoek kan Opdrachtgever een uitdraai krijgen van de geregistreerde Meldingen. Een beknopt verslag van de registratie wordt ieder kwartaal in het gebruikersforum op onze website gepubliceerd.

8.4.2 Intermediair

Meldingen waarbij de Helpdesk afhankelijk is van derden vallen qua Budget binnen de overeengekomen dienstverlening van Crotec en dus binnen deze Overeenkomst, maar qua responsetijden erbuiten en deze tellen dus niet mee voor de vaststelling of de kwaliteitsdoelstelling is gerealiseerd. Crotec zal zich naar beste vermogen inspannen om indien en voor zover via de Helpdesk Meldingen te dezer zake worden ontvangen, als aanspreekpunt en intermediair voor Opdrachtgever richting de genoemde derde leveranciers op te treden en de behandeling van dergelijke Meldingen te bewerkstelligen c.q. te bespoedigen.



Hoofdstuk 9

Vergoeding en tarieven

9.1 Algemeen

De in deze Overeenkomst genoemde dienstverlening, bestaande uit Onderhoud en Ondersteuning, wordt deels voldaan uit het Budget.

9.2 Onderhoud

Opdrachtgever heeft in het kader van deze overeenkomst recht op onderhoud van de software. Voor zover dit onderhoud het verbeteren van de bestaande functionaliteit van de programmatuur van Crotec of kleine aanpassingen hiervan als gevolg van wijziging van een onderliggend gecertificeerd platform betreft (Update) of het herstellen van geconstateerde fouten of problemen (Patch), dan worden de kosten hiervan gedekt door het Budget. Indien ingrijpende wijzigingen worden doorgevoerd die bijvoorbeeld de functionaliteit, programma-architectuur of interface betreffen en die voortkomen uit factoren die niet door Crotec worden gestuurd (bv: wettelijke kaders, gebruikersvereniging of ingrijpende wijzigingen van een onderliggend gecertificeerd platform) dan vallen de kosten hiervan buiten het Budget.

Onderhoudswerkzaamheden aan de hardware, software of infrastructuur die bij en door Crotec of derde partij(en) worden verricht vallen eveneens onder het Budget.

Onder 'Onderhoud' wordt begrepen:

1. Correctief Onderhoud
Aanpassing aan de Programmatuur om een gerapporteerde Fout te herstellen.
2. Adaptief Onderhoud
Aanpassingen in de software op basis van gerapporteerde Wensen of preventief onderhoud om mogelijke Fouten te voorkomen.

Onderhoud volgt wat betreft kostentoe rekening en Budgetverantwoording de volgende regels:

- Correctief Onderhoud:
Ten laste van het Budget.
- Adaptief Onderhoud:
Generieke wijzigingen in de vorm van een Update of Patch komen ten laste van het Budget.
- Kleine of grote wijzigingen die geen generiek karakter hebben en worden aangemerkt als maatwerk komen niet ten laste van het Budget. Hiervoor zal Crotec een offerte opstellen. Opdrachtgever zal de opdracht tot uitvoering schriftelijk bevestigen.
- Een nieuwe Versie komt niet ten laste van het Budget en wordt tegen een redelijke vergoeding aangeboden.

9.3 Ondersteuning

Ondersteuning komt ten laste van het Budget.

9.4 Onterechte Melding

Indien Opdrachtgever een storing meldt of een verzoek tot assistentie doet dat naar de mening van Crotec buiten deze Overeenkomst valt, zal Crotec de Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk en met redenen omkleed op de hoogte stellen. De oplossing van de storing respectievelijk de assistentie zullen in dat geval eerst ter hand worden genomen nadat Opdrachtgever daartoe schriftelijke opdracht heeft gegeven.

Crotec heeft het recht om de gemaakte kosten van onderzoek en het eventueel herstel van de fout, uitleg en begeleiding door te berekenen aan de Opdrachtgever tegen de geldende tarieven van Crotec (deze zullen op verzoek worden toegezonden) indien Crotec aan kan tonen dat één of meer van de volgende gevallen van toepassing is:

- De Melding betreft Onderhoud dat buiten de voorwaarden van deze Overeenkomst valt;
- Het aantoonbaar niet correct functioneren van de apparatuur waarop of in samenhang waarmee Programmatuur wordt gebruikt;
- Ontvreemding van onderdelen, verhitting, brand- en rookschade, stofvorming, elektrische netspanning fluctuaties, stroomuitval, netwerkstoring, vochtigheid en waterschade, blikseminslag of de gevolgen daarvan, molest en vandalisme of de gevolgen van het voorgaande;
- Gebruik van Programmatuur in strijd met de documentatie en/of (detail)ontwerp en/of het niet naar behoren volgen van schriftelijke instructies van Crotec voor het beheer en onderhoud van Programmatuur;
- De Programmatuur niet op een gecertificeerd platform wordt gebruikt;
- Er niet gecertificeerde afhankelijke onderdelen worden gebruikt;
- Er op oneigenlijke manier gegevens zijn/worden veranderd in de database;
- Het door Opdrachtgever niet voldoen aan de verplichtingen als beschreven in Hoofdstuk 4;
- Indien de gemelde onregelmatigheden in het functioneren van Programmatuur geen aantoonbare fout betreft en niet reproduceerbaar is, terwijl het probleem nog steeds als onopgelost wordt beschouwd door de Opdrachtgever.

9.5 Vergoeding(en)

De vergoeding(en) voor de Overeenkomst betreffende onderhoud en/of ondersteuning gebruik software en/of opslag van data en/of hosting en/of SaaS is vooraf verschuldigd en zal voorafgaande aan een kalenderjaar gefactureerd worden.

Indien deze Overeenkomst aanvangt of wordt uitgebreid in de loop van een kalenderjaar, dan wordt naar rato gefactureerd tot het einde van het kalenderjaar. Vervolgens vindt facturatie plaats volgens vorenstaand in dit artikel.

Bij aanschaf van aanvullende softwareproducten gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, zullen de vergoedingen voor deze producten separaat in rekening worden gebracht en zal/zullen de navolgende jaarlijkse vergoeding(en) naar rato worden berekend.

9.5.1 Tarief-/prijsaanpassingen

Crotec is gerechtigd jaarlijks haar tarieven aan te passen conform het consumenten prijsindexcijfer (CPI).

9.6 Betaling

Betaling van de voor deze Overeenkomst verschuldigde vergoeding(en) zal geschieden overeenkomstig het bepaalde in de Algemene Voorwaarden van Crotec, door middel van overboeking naar een door Crotec aangegeven bankrekening.

9.7 Garantie en aansprakelijkheid

Crotec garandeert dat de verstrekte diensten van professionele kwaliteit zijn.

Crotec kan de kosten van herstel in rekening brengen volgens zijn gebruikelijke tarieven in geval van gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Crotec toe te rekenen oorzaken of indien Programmatuur door anderen dan Crotec is gewijzigd of wordt onderhouden.

Crotec kan de kosten van herstel in rekening brengen als de uit te voeren werkzaamheden veroorzaakt worden doordat de Opdrachtgever aantoonbaar niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan.

Crotec is voor de applicatie hosting en beheer en/of SAAS nimmer aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit het niet beschikbaar zijn van de Dienst wanneer dit het gevolg is van een Storing in de infrastructuur of diensten van Derden.

De aansprakelijkheid van Crotec wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Crotec onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten.

De totale aansprakelijkheid van Crotec, uit welken hoofde dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de op basis van de Overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW).

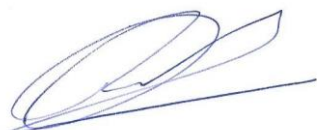
Aansprakelijkheid van Crotec voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade als gevolg van verlies van verwachte omzet, verlies of vermindering van gegevens of gebruik, geleden door Opdrachtgever of enige derde(n), uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.

Hoofdstuk 10

Ondertekening

Aanvangsdatum overeenkomst <aanvangsdatum>

Crotec:



.....

Naam: Dhr. D. Blanksma

Functie: Directeur

Opdrachtgever:

.....

Naam:

Functie:



Hoofdstuk 11

Bijlagen

11.1 Bijlage Uitleveringsprocedure

11.1.1 Algemeen

De in deze bijlage beschreven procedures en voorwaarden gelden voor iedere Uitlevering van Crotec-software.

11.1.2 Test Uitlevering

De procedure die in het kader van de uitlevering wordt gevolgd is als volgt:

Crotec test de nieuwe uitlevering. Indien gewenst kan deze test, in geval dat de uitlevering is gebaseerd op een Melding van een Fout die alleen bij de Opdrachtgever kon worden gereproduceerd, door een consultant van Crotec bij Opdrachtgever worden uitgevoerd.

Na acceptatie van een nieuwe Uitlevering van Crotec-software zal deze door Opdrachtgever in gebruik kunnen worden genomen.

11.1.3 Voorwaarden

Indien zich binnen de omgeving van Opdrachtgever Fouten in Crotec-software voordoen en de geconstateerde fout het gevolg is van een fout in de inrichting van Opdrachtgever, zal in Samenspraak met Opdrachtgever naar een oplossing gezocht worden. De kosten van onderzoek en reparatie komen voor rekening van Opdrachtgever.

Crotec kan niet aansprakelijk worden gesteld voor herstelwerkzaamheden in opdracht van Opdrachtgever uitgevoerd door derden en biedt hier tevens geen garantie op.

11.1.4 Begeleidende documenten

De uitlevering van Crotec-software gaat vergezeld van documentatie. Eén of meerdere van de volgende documenten worden meegeleverd:

1. Gebruikershandleiding;
2. Installatierichtlijnen;
3. Conversiescripts;
4. Inrichtingsmodel.

Niet voor elke Uitlevering is ieder van bovengenoemde documenten of programmaonderdelen van toepassing.

11.1.5 Installatie bij Opdrachtgever

De installatie van Patches of Uitleveringen wordt in beginsel door Opdrachtgever uitgevoerd. Als extra dienst kan Opdrachtgever op basis van aanvullende afspraken met Crotec de installatie door Crotec onder verantwoording van Opdrachtgever laten uitvoeren.

Alle installaties en andere handelingen die Crotec op verzoek of in opdracht van Opdrachtgever op de systemen uitvoert, worden gedaan onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. De systeembeheerder, databasebeheerder en/of applicatiebeheerder van Opdrachtgever dient te allen tijde bij deze installaties en/of handelingen aanwezig te zijn.

Crotec adviseert Opdrachtgever een full back-up van de productieomgeving te maken alvorens een nieuwe Uitlevering wordt geïnstalleerd. Het beschikbaar hebben van een back-up is een verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Indien het ontbreken van een goed werkende full back-up er toe leidt dat bij de uitvoering van de update een beschadiging van bestanden of anderszins ontstaat zal mogelijk reparatie moeten plaatsvinden. Crotec is hiervoor niet aansprakelijk. Indien Crotec wordt gevraagd deze reparatie uit te voeren en Crotec accepteert dit verzoek, dan zullen de kosten hiervan in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

11.1.6 TAP

Crotec adviseert Opdrachtgever een testomgeving in gebruik te hebben en te houden om nieuwe Patches en Uitleveringen in eerste instantie op deze testomgeving te installeren. Afhankelijk van de resultaten kan worden besloten om de installatie op de productieomgeving uit te voeren.

Een licentie op onze software geeft het recht om deze software naast de productieomgeving op maximaal twee testomgevingen te installeren (TAP). Testomgevingen mogen onder geen voorwaarde inzetbaar zijn voor het met de software beoogde (commerciële) werkproces.

Voor de gehoste software en diensten draagt Crotec tegen meerkosten voor dit doel zorg voor een evaluatieomgeving.

11.2 Bijlage Licentie + Services registratieformulier

Bij deze overeenkomst hoort een "Licentie + Services registratieformulier". Dit document heeft een volgnummering welke opgehoogd wordt bij iedere wijziging.



Crotec bv

Kooikersweg 2
5223 KA 's-Hertogenbosch

Postbus 2447
5202 CK 's-Hertogenbosch

T 073 303 0900

F 073 303 0998

www.crotec.nl

info@crotec.nl

KvK Oost Brabant 17159294

BTW NL8129.00.005.B.01