

Onderhoud & support voorwaarden Desk Solutions.

4 Onderhoud(-support)

4.1 Modaliteit – Duur

De OPTIE ONDERHOUD(-SUPPORT) wordt genomen voor opeenvolgende periodes van 1 contractjaar samenlopend met het kalenderjaar. De aanvangsperiode loopt vanaf het moment van de registratie bij Desk Solutions tot 31 december van datzelfde jaar. Na afloop van deze aanvangsperiode wordt deze optie jaarlijks stilzwijgend verlengd, tenzij gehele of gedeeltelijke opzegging door één der partijen uiterlijk 1 maand voor de vervaldatum. Op straf van nietigheid dient deze gehele of gedeeltelijke opzegging per aangetekend schrijven te gebeuren. De OPTIE ONDERHOUD is een VERPLICHTE OPTIE voor een periode die aanvangt op de datum van de aanvraag van de registratiesleutel bij Desk Solutions en die eindigt op 31 december van het tweede volledige kalenderjaar dat volgt op deze datum.

4.2 Vergoeding

De Eindgebruikersprijs voor de optie ONDERHOUD (-SUPPORT) wordt jaarlijks gefactureerd bij de aanvang van het lopende jaar. De eerste facturering omvat de periode tot het einde van het jaar van aanvang, en zal zoveel 12-den van de onderhoudsvergoeding aanrekenen als er te verlopen volledige maanden waren op de aanvangsdatum van de optie ONDERHOUD(-SUPPORT). Uiterlijk 2 maanden vóór het einde van het lopende kalenderjaar worden de nieuwe ONDERHOUD(-SUPPORT)-prijzen voor het daaropvolgende jaar vermeld op de publieke website www.desksolutions.be. Het feit dat de KLANT niet opzegt veronderstelt zijn goedkeuring van de nieuwe tarieven. In geval onderhoudsprestaties worden geleverd, noodzakelijk geworden tengevolge van om het even welke oorzaak die vreemd is aan het te onderhouden Pakket, zullen de werkuren en de verplaatsingskosten, welke werden verricht, afzonderlijk worden gefactureerd aan de dan geldende tarieven. Dit geldt ondermeer voor de interventies tengevolge van één van de factoren opgesomd in artikel 4.4.2 en 4.4.3.

4.3 Definitie: Release-Versie-Service Pack

4.3.1 Nieuwe Release

Een uitbreiding/aanpassing aan het Pakket met behoud van functionele compatibiliteit met de vorige release, met uitsluiting van eventuele gebruiksmogelijkheden in een vorige release die in bepaalde omstandigheden konden aanleiding geven tot foutieve resultaten of die niet langer conform de actuele wetgeving zijn.

4.3.2 Nieuwe Versie

Een totaal nieuwe ontwikkeling van het Pakket.

4.3.3 Service Pack

Software voor herstellen van reproduceerbare fouten in het Pakket. De KLANT verbindt er zich toe fouten onverwijld schriftelijk aan de DEALER te melden en op een der mate wijze te documenteren dat de gemelde fouten kunnen gereconstrueerd worden om de oorzaak ervan op te sporen.

4.4 Omschrijving ONDERHOUDSPRESTATIES

4.4.1 De volgende diensten maken deel uit van de OPTIE ONDERHOUD

het ter beschikking stellen van Nieuwe Releases van de Pakketten met bijhorende documentatie

- het ter beschikking stellen van Service Packs met bijhorende documentatie
- het verbeteren van belangrijke fouten in de documentatie, de KLANT verbindt er zich toe onvolmaaktheden aan de documentatie onverwijld schriftelijk aan de DEALER te melden

Voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van deze diensten geldt hetgeen vermeld in artikel 5.2.3.

4.4.2 De volgende diensten maken in geen geval deel uit van de OPTIE ONDERHOUD(-SUPPORT):

- assistentie ter plaatse bij de KLANT
- tussenkomst noodzakelijk tengevolge van eenmalige of niet-reconstrueerbare fouten of fouten ontstaan door rechtstreekse aanpassing van de gegevens in de database die hoort bij het Pakket
- tussenkomst noodzakelijk ten gevolge van wijziging van de hard- of softwareconfiguratie bij de KLANT door de KLANT of derden uitgevoerd
- tussenkomst noodzakelijk ten gevolge van ingrepen door derde(n) (leverancier(s))
- nieuwe versies van de Pakketten
- installaties en opleidingen met betrekking tot de in de Nieuwe Versie, Service Pack of Nieuwe Release
- tussenkomst noodzakelijk omwille van problemen te wijten aan of gelegen bij netwerkinfrastructuur van derden
- alle prestaties met betrekking tot het eventuele maatwerk

4.4.3 Telefonische en/of e-mailassistentie maken in geen geval deel uit van de optie ONDERHOUD.

4.4.4 Wanneer een Nieuwe Release of Service Pack beschikbaar is, zal de DEALER de KLANT daarvan schriftelijk of via e-mail op de hoogte brengen. De KLANT verplicht zich ertoe de Nieuwe Release te installeren of te laten installeren binnen de 3 maanden na de ter beschikkingstelling ervan. Na verloop van die 3 maanden zijn de bepalingen van dit artikel 4 automatisch van toepassing op de Nieuwe Release of Service Pack en zullen geen onderhoudsprestaties met betrekking tot de vorige release/Service Pack geleverd worden.

5 Telefonische assistentie

5.1 De OPTIE ONDERHOUD-SUPPORT omvat alle diensten die de KLANT krijgt op basis van de OPTIE ONDERHOUD conform artikel 4 met bijkomend telefonische assistentie en assistentie via e-mail volgens de hierna vermelde modaliteiten.

5.2.1 TELEFONISCHE ASSISTENTIE/ ASSISTENTIE VIA E-MAIL wordt in het kader van de OPTIE ONDERHOUD-SUPPORT geleverd met betrekking tot de algemene werking van het product. Deze dienstverlening wordt enkel verleend aan een aantal contactpersonen van de KLANT zoals nominatief in onderling overleg vastgelegd (zie OVEREENKOMST) en beperkt

- tot 1 persoon voor licenties tot en met 5 gebruikers
- tot 3 personen voor licenties tot en met 20 gebruikers
- tot 5 personen voor licenties voor meer dan 20 gebruikers

5.2.2 Deze assistentie wordt uitsluitend verleend tijdens de werkdagen van 8.00 uur tot 12.00 uur en van 13.00 uur tot 17.00 uur.

5.2.3 Deze dienstverlening kan slechts gebeuren mits de KLANT aan Desk Solutions de registratiesleutel ter kennis brengt van het Pakket met betrekking waartoe de KLANT deze dienstverlening wenst te bekomen, bij gebreke waarvan Desk Solutions in geen enkel opzicht gehouden is enige dienstverlening op basis van dit artikel te leveren.

5.2.4 De verdere modaliteiten van deze dienstverlening waaronder maar niet beperkt tot de naam van de contactpersonen, de contactgegevens van de assistentie dienst en de vereiste basiskennis informatica van de contactpersonen worden na onderling overleg vastgelegd.