

Software-supportcontract Software

Het bedrijf Leverancier is bereid onder de hiernavolgende voorwaarden ondersteuning te leveren aan haar wederpartij (hierna: Klant) op het softwarepakket Software.

1. Aard van de support

1.1. De ondersteuning die Leverancier zal leveren bestaat uit:

- het installeren en configureren voor gebruik van Software,
- het assisteren van gebruikers bij het gebruik van Software,
- het geven van trainingen in het gebruik van Software,

1.2. Elk van deze onderwerpen wordt hieronder nader uitgewerkt.

2. Algemene beperkingen aan de support

2.1. De bovengenoemde dienstverlening is beperkt tot gebruik zoals beschreven in de documentatie bij Software. Leverancier is gerechtigd verzoeken te weigeren die andersoortig gebruik betreffen.

2.2. Indien Software wordt gebruikt in samenwerking met niet-geadviseerde software van derden, zal Leverancier zich inspannen de support te blijven leveren maar vervallen alle garanties omtrent resultaten.

2.3. Van tijd tot tijd verschijnen nieuwe versies van Software. Klant dient zo snel mogelijk over te stappen naar de nieuwste versie. Leverancier verleent geen support op oude versies van de software.

3. Ingebruikname van de software

3.1. Leverancier zal Software op locatie, na installatie door Klant, configureren naar haar wensen.

3.2. De hardware- en softwareomgeving waarop de software wordt geïnstalleerd, dient te voldoen aan de minimumeisen zoals door Leverancier bepaald. Indien dit niet het geval is, is Leverancier gerechtigd configuratie te weigeren.

3.3. Gebruik van de software vereist een licentie op software van derden. Leverancier zal deze licenties verzorgen.

3.4. Na configuratie dient Klant de software te testen.

3.5. Leverancier zal de gemelde fouten oplossen. Hierna is Software geschikt voor gebruik.

3.6. Voor bovengenoemde werkzaamheden worden geen kosten gerekend tenzij anders gemeld.

4. Ondersteuning

4.1. Leverancier zal de volgende ondersteuning bieden bij het gebruik van de software:

- beantwoording van vragen per mail
- beantwoording van vragen per telefoon
- beantwoording van vragen per ticketsysteem

4.2. De voor bovengenoemde werkzaamheden gemaakte uren worden tegen het uurtarief van Leverancier gefactureerd.

5. Trainingen in het gebruik

5.1. Leverancier zal gebruikers van Software trainen in het gebruik van de software. De training zal worden gegeven zo snel mogelijk nadat de software gereed is voor gebruik.

5.2. De training zal worden verzorgd op locatie bij Klant.

verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.

9.2. Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

9.3. Leverancier behoudt te allen tijde het recht de door de uitvoering van de overeenkomst toegenomen kennis ten behoeve van andere klanten te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie van Klant wordt ingezet.

10. Aansprakelijkheid van Software

10.1. Behoudens in geval van opzet of grove nalatigheid accepteert Leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor een tekortkoming bij uitvoering van deze overeenkomst.

10.2. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Klant de schade uiterlijk binnen twee maanden na ontdekking schriftelijk bij Leverancier heeft gemeld.

11. Duur en opzegging

11.1. Deze overeenkomst treedt in werking na ondertekening door partijen.

11.2. De overeenkomst loopt voor een periode van een jaar, waarna de overeenkomst wordt verlengd met steeds eenzelfde periode tenzij een der partijen deze beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand voor beide partijen.

11.3. Ieder der partijen mag de overeenkomst ontbinden bij een tekortkoming van de wederpartij. Bij een dergelijke opzegging is wel een ingebrekestelling vereist, behoudens in gevallen waarin de wet geen ingebrekestelling vereist. De ingebrekestelling aan Leverancier dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren, en een termijn te stellen die redelijk is gezien de omstandigheden.

11.4. Iedere partij is verder gerechtigd de overeenkomst per direct op te zeggen indien de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de andere partij wordt gelegd, de andere partij overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

11.5. In geval van overmacht, zijnde een gebeurtenis waarbij het tekortschieten buiten de macht van een partij ligt, zal uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort tot de overmachtsituatie is opgeheven. Partijen zullen zich beiden maximaal inspannen de overmachtsituatie op te heffen voor zover dit van hen kan worden gevergd. Het om welke reden dan ook niet kunnen betalen van facturen zal echter nimmer worden aangemerkt als overmacht.

12. Toepasselijk recht

12.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

12.2. Eventuele geschillen die niet in den minne kunnen worden geschikt, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waar Leverancier gevestigd is.

13. Overige bepalingen

13.1. Indien een bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen,

waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst gestalte wordt gegeven.

13.2. De door Leverancier ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie gelden als authentiek en dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Klant.

13.3. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook communicatie per e-mail of fax, mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.

13.4. Partijen mogen hun rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst slechts overdragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, behalve bij overdracht van de gehele onderneming of het betrokken onderdeel daarvan.

VOORBEELD