

Onderhoudsovereenkomst Dierckx Automatisering inzake Bisca buigstatenprogramma

Onderstaande voorwaarden zijn van toepassing op elke Gebruiker van Bisca die een Onderhoudsovereenkomst met Dierckx Automatisering heeft afgesloten. De Onderhoudsovereenkomst is op een Registratiekaart vastgelegd.

Artikel 1: Toepasselijkheid

1.1 Dierckx Automatisering pleegt gedurende de looptijd van deze overeenkomst onderhoud aan Bisca. Door middel van deze Onderhoudsovereenkomst wordt Gebruiker in de gelegenheid gesteld gebruik te maken van de door Dierckx Automatisering geboden en in artikel 2 van deze overeenkomst gedefinieerde Onderhoudsdiensten.

1.2 Indien Gebruiker geen Licentie en Onderhoudsovereenkomst met Dierckx Automatisering heeft gesloten, is Dierckx Automatisering nimmer verplicht Onderhoudsdiensten te verrichten.

1.3 De in deze Onderhoudsovereenkomst gehanteerde begrippen worden gebruikt in de betekenis als omschreven in artikel 1 van de Algemene Voorwaarden van Dierckx Automatisering, waarnaar hier uitdrukkelijk wordt verwezen.

Artikel 2: Onderhoudsdiensten

2.1 Onder Onderhoudsdiensten wordt in deze overeenkomst verstaan: Support als omschreven in artikel 3 en Onderhoud als omschreven in artikel 4 uitgezonderd de in artikel 5 omschreven verrichtingen.

2.2 Dierckx Automatisering zal in elk geval binnen drie werkdagen nadat door Gebruiker een probleem gemeld is, aanvangen met de behandeling daarvan.

Artikel 3: Support

3.1 Onder Support wordt verstaan het verlenen van telefonische, schriftelijke of elektronische ondersteuning met betrekking tot vragen van Gebruiker over het gebruik van Bisca.

3.2. Wanneer blijkt dat Gebruiker ten onrechte om Support gevraagd heeft, onder meer indien het voorgelegde probleem geen fout in Bisca of ondersteuning met betrekking tot vragen van Gebruiker over het gebruik van Bisca betreft, kan Dierckx Automatisering de kosten van de verleende Support in rekening brengen.

Artikel 4: Onderhoud

4.1 Onder Onderhoud wordt verstaan:

- a. het naar beste vermogen opsporen en herstellen van onvolkomenheden in de standaardvorm van Bisca en in de daarbij behorende documentatie, alsmede in de door Dierckx Automatisering aangebrachte standaardaanpassingen daarvan. Onder onvolkomenheden wordt verstaan: alle in Bisca voorkomende wezenlijke reproduceerbare fouten en gebreken, alsmede alle door het gebruik van Bisca geconstateerde afwijkingen in vergelijking met de daaraan in de bijbehorende documentatie toegeschreven eigenschappen.
- b. het indien de omstandigheden daartoe aanleiding mochten geven ter beschikking stellen van nieuwe versies of updates van Bisca.

4.2 Gebruiker begrijpt dat onder het Onderhoud niet begrepen is het geschikt maken van Bisca voor een ander platform of een ander besturings- of netwerksysteem.

4.3 Dierckx Automatisering zal in geen geval gehouden zijn gebreken te verhelen of Onderhoudsdiensten te verlenen, indien de fouten en/of gebreken ontstaan zijn in verband met:

- a. modificatie van Bisca, van welke aard ook, niet verricht door Dierckx Automatisering;
- b. het gebruik van Bisca op een wijze of in verband met andere Programma's of niet omschreven in de daarbij behorende documentatie of anderszins, niet toegestaan onder deze overeenkomst;
- c. onvolkomenheden of fouten in niet van Dierckx Automatisering afkomstige programma's, in hardware, in communicatie-apparatuur, in randapparatuur of in andere apparatuur of programmatuur of het nalaten van de Gebruiker dergelijke apparatuur en/of programmatuur regelmatig te (doen) onderhouden;
- d. invoerfouten of fouten die het gevolg zijn van de gegevens die Gebruiker hanteert.

Dierckx Automatisering kan naar eigen keuze Gebruiker aanbieden om, indien zich één van de hierboven onder a. tot en met d. omschreven voorvallen voordoet, tegen haar alsdan geldende tarieven, voor Gebruiker de storing te lokaliseren en deze trachten op te lossen.

Artikel 5: Uitzonderingen

Onder Onderhoudsdiensten wordt niet verstaan het oplossen van problemen met betrekking tot:

- a. systeemconfiguraties, hardware en netwerken;
- b. support op locatie;
- c. het op verzoek van Gebruiker uitbreiden van de functionaliteit van Bisca;
- d. het converteren van bestanden;
- e. het geschikt maken van Bisca voor een andere dan de oorspronkelijke configuratie;
- f. externe databases van andere producenten dan Dierckx Automatisering;
- g. Performance: snelheid is immers afhankelijk van diverse factoren zoals hardware, Operating System, netwerk, gebruik, etc.

Artikel 6: Algemeen

6.1 Dierckx Automatisering kan in een nieuwe Versie de functionele mogelijkheden van de vorige Versie ongewijzigd overnemen, doch kan zulks niet garanderen.

6.2 Dierckx Automatisering behoudt zich het recht voor (een deel van) haar verplichtingen uit de Onderhoudsovereenkomst over te dragen aan een derde, mits deze derde in staat is gelijkwaardige diensten te bieden.

6.3 Alle Programma's, documentatie en al het overig materiaal dat door Dierckx Automatisering onder deze Onderhoudsovereenkomst aan Gebruiker wordt geleverd is onderworpen aan de bepalingen uit de Licentieovereenkomst.

Artikel 7: Aanvang, duur en beëindiging van onderhoud

7.1 Indien een Onderhoudsovereenkomst wordt afgesloten treedt zij in werking op dezelfde dag waarop de Licentieovereenkomst aanvangt. Indien er gedurende enige periode geen Onderhouds- doch wel een Licentieovereenkomst was afgesloten en Gebruiker besluit na deze periode opnieuw een Onderhoudsovereenkomst af te sluiten, wordt het onderhoud met terugwerkende kracht tot het moment van stopzetting, of niet aanvangen van de Onderhoudsovereenkomst in rekening gebracht.

7.2 De Onderhoudsovereenkomst wordt aangegaan voor de periode van één jaar en wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een opvolgende periode van één jaar, tenzij één der partijen de

Onderhoudsovereenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden tegen het einde van een lopende periode bij aangetekende brief heeft opgezegd.

7.3 Onderhoud wordt telkens één maand voorafgaand aan de betreffende periode gefactureerd en door Gebruiker voldaan. Dierckx Automatisering is gerechtigd het onderhoud aan Bisca op te schorten zolang geen volledige betaling ten aanzien van het onderhoud is ontvangen.

Artikel 8: Algemene voorwaarden

8.1 Op deze overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden van Dierckx Automatisering zoals opgenomen in deze overeenkomst van toepassing.

8.2 De rechten en verplichtingen van Dierckx Automatisering en Gebruiker met betrekking tot het Onderhoud van Programma's zijn uitsluitend in deze Onderhoudsovereenkomst, waarbij inbegrepen de Algemene Voorwaarden van Dierckx Automatisering, vastgelegd.

8.3 De rechten en verplichtingen van Dierckx Automatisering en de Gebruiker met betrekking tot gebruik van Bisca zijn uitsluitend omschreven in de Licentieovereenkomst, waarbij inbegrepen de Algemene Voorwaarden.

8.4 Deze overeenkomst kan slechts worden gewijzigd door middel van een aanvullende schriftelijke overeenkomst die door Gebruiker en Dierckx Automatisering is ondertekend.