

Artikel 1. Toepasselijkheid

Deze Ondersteuningsvoorwaarden Stratech zijn, naast de Algemene Voorwaarden Stratech, van toepassing op alle offertes, opdrachtbevestigingen en overeenkomsten betreffende de door Stratech Holding bv, gevestigd aan het Pantheon 15 te Enschede, alsmede door alle werkmaatschappijen van Stratech Holding bv, hierna gezamenlijk te noemen leverancier, ondersteunde softwarepakketten.

Artikel 2. Onderwerp van de Ondersteuningsvoorwaarden

Leverancier draagt krachtens de daartoe gesloten overeenkomst zorg voor ondersteuning bij het door opdrachtgever gebruikte softwarepakket zoals beschreven in de overeenkomst conform de bepalingen van deze Ondersteuningsvoorwaarden Stratech en de Consultancyvoorwaarden Stratech, gedurende de periode van de daartoe afgesloten overeenkomst.

Artikel 3. Algemeen

1. De ondersteuning zoals bedoeld in deze Ondersteuningsvoorwaarden Stratech is alleen van toepassing op de meest recente versie van het softwarepakket.
2. Voor een softwarepakket kan alleen een ondersteuningsovereenkomst worden afgesloten als opdrachtgever met leverancier van het betreffende softwarepakket een huurovereenkomst of een service-overeenkomst heeft afgesloten. Indien opdrachtgever de service-overeenkomst of de huurovereenkomst met de leverancier van het softwarepakket waarop ondersteuning wordt verleend heeft beëindigd, is opdrachtgever verplicht ook de ondersteuningsovereenkomst voor het betreffende softwarepakket met leverancier te beëindigen. Beëindiging van de ondersteuningsovereenkomst op de wijze zoals bedoeld in de vorige zin vindt plaats met inachtneming van het bepaalde in artikel 4. Bij gebreke hiervan blijft opdrachtgever gehouden te voldoen aan zijn betalingsverplichting op grond van de ondersteuningsovereenkomst tot het moment waarop de ondersteuningsovereenkomst op de voorgeschreven wijze door opdrachtgever is beëindigd.

Artikel 4. Ondersteuningsovereenkomst

1. De ondersteuningsovereenkomst gaat in op de eerste dag van het kwartaal zoals is overeengekomen tussen opdrachtgever en leverancier en wordt voor minimaal één ondersteuningsjaar afgesloten. De ondersteuningsovereenkomst wordt na afloop van het ondersteuningsjaar met een jaar verlengd, tenzij één der partijen uiterlijk 2 maanden voor de afloop van het lopende ondersteuningsjaar de andere partij schriftelijk heeft medegedeeld de ondersteuningsovereenkomst niet te willen verlengen. De opzegging van de ondersteuningsovereenkomst door één der partijen dient aangetekend en met bericht van ontvangst te geschieden.
2. De verlengde ondersteuningsovereenkomst zoals bedoeld in lid 1 wordt na afloop van het ondersteuningsjaar telkens van rechtswege met één ondersteuningsjaar verlengd tenzij één der partijen uiterlijk 2 maanden voor afloop van het lopende ondersteuningsjaar de andere partij schriftelijk heeft medegedeeld de ondersteuningsovereenkomst niet te willen verlengen. De opzegging van de ondersteuningsovereenkomst door één der partijen dient aangetekend en met bericht van ontvangst te geschieden.



3. Tussentijdse opzegging van de ondersteuningsovereenkomst binnen het lopende ondersteuningsjaar is alleen mogelijk indien opdrachtgever de service-overeenkomst of huurovereenkomst voor het softwarepakket waarop de ondersteuningsovereenkomst betrekking heeft, beëindigt. Bij tussentijdse beëindiging dient opdrachtgever uiterlijk 2 maanden voor afloop van het lopende kwartaal schriftelijk aan leverancier mee te delen dat hij de ondersteuningsovereenkomst wil beëindigen. Beëindiging van de ondersteuningsovereenkomst in het lopende ondersteuningsjaar anders dan door tijdige opzegging is uitgesloten. De tussentijdse opzegging van de ondersteuningsovereenkomst door één der partijen dient aangetekend en met bericht van ontvangst te geschieden.

Artikel 5. Ondersteuningsbezoeken

1. Het doel van de ondersteuningsovereenkomst is dat leverancier opdrachtgever gedurende een aantal ondersteuningsbezoeken per jaar structureel ondersteunt met betrekking tot het gebruik van de software. Opdrachtgever ontvangt voor de ondersteuningsbezoeken korting op het standaard uurtarief voor ondersteuning. Het standaard uurtarief voor ondersteuning staat vermeld in de meest recente prijslijst. De overeengekomen korting wordt vastgelegd in de ondersteuningsovereenkomst.
2. Leverancier bezoekt opdrachtgever voor ondersteuning het aantal keren per jaar zoals is vastgelegd in de ondersteuningsovereenkomst. Ieder bezoek aan opdrachtgever voor ondersteuning heeft een minimale tijdsduur van 4 uur en een maximale tijdsduur van 6 uur. In overleg met de consultant kan de maximale tijdsduur voor een bezoek incidenteel worden verlengd.
3. De ondersteuningsbezoeken worden zoveel mogelijk gelijkmatig verdeeld over het ondersteuningsjaar. Alle in de ondersteuningsovereenkomst overeengekomen bezoeken dienen in het lopende jaar te worden afgenomen. Opdrachtgever stelt leverancier in staat een afspraak voor de bezoeken te maken. Indien leverancier door toedoen van opdrachtgever of door een omstandigheid die voor rekening en risico komt van opdrachtgever, niet in staat wordt gesteld de afgesproken bezoeken uit te voeren, komen de niet uitgevoerde bezoeken voor het lopende jaar na afloop van het betreffende jaar te vervallen. Opdrachtgever heeft in dat geval geen enkel recht meer om alsnog aanspraak te maken op de niet uitgevoerde bezoeken. Leverancier heeft het recht om alle kwartaalbedragen voor de ondersteuningsovereenkomst, zoals bedoeld in artikel 6 lid 1, over het betreffende jaar te factureren.
4. Het aantal in de ondersteuningsovereenkomst afgesproken bezoeken kan gedurende het lopende ondersteuningsjaar niet worden gewijzigd. Het in de ondersteuningsovereenkomst overeengekomen aantal bezoeken kan voor een volgend ondersteuningsjaar alleen worden aangepast indien opdrachtgever dit minimaal twee maanden voor afloop van het lopende ondersteuningsjaar schriftelijk heeft aangegeven.
5. Naast het in de ondersteuningsovereenkomst overeengekomen aantal bezoeken zijn in een ondersteuningsjaar extra bezoeken mogelijk. Op deze extra bezoeken wordt korting verleend op het standaard uurtarief voor ondersteuning zoals is afgesproken in de ondersteuningsovereenkomst. In overleg met de consultant kunnen extra ondersteuningsbezoeken worden ingepland.
6. Naast het in de ondersteuningsovereenkomst overeengekomen aantal bezoeken zijn in een ondersteuningsjaar extra uren ondersteuning op locatie van leverancier mogelijk. Op extra uren ondersteuning in een ondersteuningsjaar wordt korting verleend op het standaard uurtarief voor ondersteuning zoals is afgesproken in de ondersteuningsovereenkomst. In overleg met de consultant kunnen extra uren ondersteuning worden ingepland.



Artikel 6. Facturering en betaling

1. Voor een bezoek aan opdrachtgever wordt het uurtarief voor ondersteuning berekend zoals is overeengekomen in de ondersteuningsovereenkomst. Voor het aantal in de ondersteuningsovereenkomst afgesproken bezoeken wordt per bezoek minimaal 4 uur in rekening gebracht, ook indien het bezoek door welke omstandigheden dan ook korter heeft geduurd of om wat voor reden dan ook niet heeft plaatsgevonden. Het verschuldigde jaarbedrag voor de ondersteuningsovereenkomst wordt berekend op basis van het aantal bezoeken per jaar vermenigvuldigd met het minimum van 4 uren en het afgesproken uurtarief. Dit jaarbedrag wordt verdeeld over 4 kwartalen gefactureerd, hierna te noemen het kwartaalbedrag.
2. Indien een bezoek langer dan 4 uur heeft geduurd, worden de extra uren achteraf op basis van nacalculatie gefactureerd volgens het afgesproken uurtarief voor ondersteuning. Ook voor de reistijd wordt het in de ondersteuningsovereenkomst overeengekomen uurtarief voor reistijd op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
3. Aan het eind van elk kwartaal wordt het kwartaalbedrag, zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel, door leverancier gefactureerd aan opdrachtgever. Naast het kwartaalbedrag worden de in het kader van de ondersteuningsovereenkomst gemaakte extra uren voor ondersteuning en reistijd zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel aan het einde van elk kwartaal gefactureerd.
4. De facturering van extra ondersteuningsbezoeken en de extra uren voor ondersteuning op locatie van leverancier zoals bedoeld in artikel 5 lid 5 en 6 vindt plaats op basis van nacalculatie. Facturering van de in dit lid 4 genoemde ondersteuningsuren en reisurens vindt plaats tegelijkertijd met de facturering van de kwartaalbedragen genoemd in lid 1 van dit artikel.
5. In het geval leverancier de uurtarieven voor ondersteuning en reistijd voor de ondersteuningsovereenkomst voor een volgend ondersteuningsjaar met een groter bedrag wil verhogen dan de verhoging zoals bedoeld in artikel 5 lid 5 van de Consultancyvoorwaarden Stratech, dient leverancier deze prijsverhoging uiterlijk 3 maanden voor afloop van het lopende ondersteuningsjaar schriftelijk aan opdrachtgever te hebben medegedeeld. Indien leverancier hieraan niet heeft voldaan, kan het uurtarief voor de ondersteuning en het uurtarief voor de reistijd voor het volgende ondersteuningsjaar alleen worden verhoogd zoals omschreven in artikel 5 lid 5 van de Consultancyvoorwaarden Stratech.
6. Als leverancier wordt geconfronteerd met van overheidswege opgelegde toeslagen, heffingen, et cetera betreffende de ondersteuning van softwarepakketten, dan worden deze doorberekend aan opdrachtgever.

Ondersteuningsvoorwaarden Stratech zijn gedeponereerd bij de Arrondissementsrechtbank te Almelo d.d. 30 juli 2012 onder nr. 27/2012.