



DATUM  
30-07-2012

VERSIE  
27/2012

ONDERWERP  
Servicevoorwaarden Stratech

## Artikel 1. Toepasselijkheid

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

## Artikel 2. Onderwerp van de Servicevoorwaarden

Leverancier draagt krachtens de daartoe gesloten overeenkomst zorg voor het ter beschikking stellen van nieuwe versies c.q. updates van het softwarepakket aan opdrachtgever en voor ondersteuning bij het gebruik van de door leverancier ontwikkelde softwarepakketten zoals beschreven in de opdracht of overeenkomst, conform de bepalingen van deze Servicevoorwaarden Stratech, gedurende de periode van de daartoe gesloten overeenkomst.

## Artikel 3. Algemeen

1. De service, zoals bedoeld in deze Servicevoorwaarden Stratech, is alleen van toepassing op de meest recente versie van het softwarepakket.
2. Leverancier verleent alleen service voor het geheel van alle onderdelen van het softwarepakket waarvoor door leverancier aan opdrachtgever binnen de betreffende opdracht of overeenkomst een licentie is verleend.

## Artikel 4. Service-overeenkomst

1. De bepalingen en bedingen in dit artikel zijn van toepassing op de service-overeenkomst die tussen opdrachtgever en leverancier is afgesloten.
2. De service-overeenkomst gaat in op de datum zoals is overeengekomen tussen opdrachtgever en leverancier en loopt tot het einde van het betreffende kalenderjaar. De service-overeenkomst wordt daarna telkens van rechtswege met een kalenderjaar verlengd, tenzij één der partijen uiterlijk 2 maanden voor afloop van het lopende kalenderjaar de andere partij schriftelijk heeft medegedeeld de service-overeenkomst niet te willen verlengen. Opzegging van de service-overeenkomst door één der partijen dient aangetekend en met bericht van ontvangst te geschieden. Beëindiging van de service-overeenkomst anders dan door tijdige opzegging is uitgesloten.
3. Indien de service-overeenkomst door opdrachtgever wordt beëindigd en opdrachtgever wenst later opnieuw een service-overeenkomst met leverancier voor het softwarepakket af te sluiten, dan brengt leverancier kosten in rekening aan opdrachtgever.
4. Het voor een volgend kalenderjaar verschuldigde bedrag voor de service-overeenkomst kan door leverancier worden verhoogd overeenkomstig de stijging van de consumentenprijsindex (cpi), die door het Centraal Bureau voor de Statistiek wordt vastgesteld. Deze prijsverhoging kan plaatsvinden zonder voorafgaand bericht van leverancier en zonder dat opdrachtgever de overeenkomst wegens de in dit lid genoemde prijsverhoging kan beëindigen. Om de aanpassing van de prijs te bepalen, wordt het tot de datum van aanpassing geldende bedrag voor de service-overeenkomst vermenigvuldigd met een factor die wordt verkregen door het bovengenoemde meest recente definitieve maandelijkse prijsindexcijfer van voor het begin van het kalenderjaar waarin verlenging van de service-overeenkomst plaatsvindt, te delen door het prijsindexcijfer van de overeenkomstige maand van het jaar daarvoor.



5. In het geval leverancier het verschuldigde bedrag voor de service-overeenkomst voor een volgend kalenderjaar wil verhogen met een bedrag groter dan de verhoging zoals bedoeld in lid 4 van dit artikel, dient leverancier deze prijsverhoging uiterlijk 3 maanden voor afloop van het lopende kalenderjaar schriftelijk aan opdrachtgever te hebben medegedeeld. Indien leverancier hieraan niet heeft voldaan, kan het verschuldigde bedrag voor de service-overeenkomst bij het softwarepakket voor het volgende kalenderjaar alleen worden verhoogd zoals omschreven in lid 4 van dit artikel.
6. Als leverancier wordt geconfronteerd met van overheidswege opgelegde toeslagen, heffingen, et cetera betreffende de service van softwarepakketten, dan worden deze doorberekend aan opdrachtgever.
7. Uitbreidingen van het softwarepakket waarop de service-overeenkomst van toepassing is, worden opgenomen in de betreffende service-overeenkomst. Leverancier brengt de met de uitbreiding gepaard gaande kosten aan opdrachtgever in rekening.

## Artikel 5. Verplichtingen van de opdrachtgever

1. Opdrachtgever draagt zorg voor zorgvuldig en oordeelkundig gebruik van het softwarepakket binnen de functionaliteit waarin het softwarepakket voorziet en conform de voorschriften van leverancier en de bijbehorende handleiding. Hieronder wordt ook verstaan het verzorgen van een goede inrichting van het softwarepakket, afgestemd op de werkprocessen en de organisatie van opdrachtgever.
2. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de gebruikers van het softwarepakket voldoende zijn opgeleid voor normaal gebruik van het softwarepakket en derhalve voldoende bekend zijn met de werking ervan.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een goede werking van de apparatuur en het netwerk waarop het softwarepakket is geïnstalleerd. Indien de apparatuur en/of het netwerk van opdrachtgever niet naar behoren functioneert, aanvaardt leverancier geen aansprakelijkheid voor het als gevolg daarvan niet (goed) functioneren van het softwarepakket.
4. Opdrachtgever verplicht zich te voorzien in een zorgvuldig beheer en gebruik van het softwarepakket, onder meer door te voorzien in adequate beveiliging door regelmatig back-ups te maken en door geen gebruik te maken van inferieure materialen die de werking van het softwarepakket nadelig kunnen beïnvloeden.

## Artikel 6. Telefonische ondersteuning

De service als bedoeld in dit artikel omvat ondersteuning vanuit de locatie van leverancier waarbij leverancier zorgt voor het desgevraagd uitsluitend telefonisch beantwoorden van vragen van opdrachtgever uitsluitend ter zake de functionele werkzaamheid van het softwarepakket. Telefonische ondersteuning vindt uitsluitend plaats van maandag tot en met vrijdag van 8:30 uur tot 17:00 uur, behoudens tijden en dagen waarop leverancier gesloten is. Onder service als bedoeld in deze Servicevoorwaarden Stratech wordt uitdrukkelijk niet verstaan telefonische ondersteuning met als doel het wijzigen van de inrichting van het softwarepakket.

## Artikel 7. Nieuwe versies c.q. updates

1. Leverancier stelt binnen de daartoe gesloten overeenkomst nieuwe versies c.q. updates van het softwarepakket ter beschikking. Leverancier is niet verplicht om alle functionele mogelijkheden van het softwarepakket over te nemen in de nieuwe versie c.q. update maar de nieuwe versie c.q. update van het softwarepakket is minimaal gelijkwaardig aan het softwarepakket. Leverancier stelt deze nieuwe versies en updates van het softwarepakket kosteloos ter beschikking aan opdrachtgever.



2. De nieuwe versies en updates houden kleine aanpassingen, uitbreidingen en verbeteringen in. Voor een wezenlijke verandering tengevolge van wijzigingen in de regelgeving, wetgeving, et cetera wordt de software ingrijpend veranderd. De daarmee gepaard gaande kosten kunnen door leverancier aan opdrachtgever in rekening worden gebracht, tenzij opdrachtgever binnen 7 dagen na schriftelijke kennisgeving door leverancier betreffende de kostenverhoging te kennen geeft de kostenverhoging niet te accepteren. In dat geval eindigt de overeenkomst vanaf het moment dat de kostenverhoging zou zijn ingegaan.
3. Opdrachtgever is voor het verkrijgen van service zoals bedoeld in artikel 6 en artikel 9 van deze Servicevoorwaarden verplicht de door leverancier ter beschikking gestelde nieuwe versies van de software te installeren. Indien opdrachtgever de meest recente versie van het softwarepakket niet wenst te (laten) installeren, vervallen alle aanspraken van opdrachtgever op service en heeft leverancier het recht zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze Servicevoorwaarden Stratech voor onbepaalde tijd op te schorten, in elk geval tot het moment dat opdrachtgever de meest recente versie van het softwarepakket heeft geïnstalleerd dan wel heeft laten installeren.

## Artikel 8. Garantie

1. Leverancier garandeert dat de werking van het softwarepakket in overeenstemming is met de door leverancier schriftelijk verstrekte specificaties, eigenschappen en functies als genoemd in de documentatie zoals deze is vermeld in de offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst die aan de opdrachtgever is toegezonden. Deze specificaties, eigenschappen en functies kunnen door leverancier worden gewijzigd en aangevuld. Leverancier garandeert niet dat het softwarepakket zonder onderbreking of gebreken zal werken of dat alle gebreken verholpen zullen worden.
2. De in dit artikel genoemde garantie vervalt indien opdrachtgever zonder voorafgaande toestemming van leverancier wijzigingen in het softwarepakket aanbrengt of door een derde laat aanbrengen.

## Artikel 9. Storingen en gebreken

1. Leverancier herstelt naar beste vermogen onvolkomenheden in het softwarepakket. Onder onvolkomenheden worden verstaan de in het softwarepakket voorkomende storingen en gebreken, alsmede alle tijdens het gebruik van het softwarepakket geconstateerde afwijkingen in vergelijking met de daaraan door de handleiding toegeschreven eigenschappen en functies, voor zover niet veroorzaakt door ondeskundige of onzorgvuldige handelingen van opdrachtgever of derden.
2. De service zoals bedoeld in dit artikel wordt verleend vanuit de locatie van leverancier en uitsluitend van maandag tot en met vrijdag van 8:30 uur tot 17:30 uur, behoudens tijden en dagen waarop leverancier gesloten is.
3. Teneinde leverancier in staat te stellen zijn serviceverplichtingen na te komen, is opdrachtgever verplicht om in het softwarepakket geconstateerde storingen en gebreken na constatering zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is schriftelijk en gedocumenteerd aan leverancier te melden. Indien dit voor het verhelpen van de storingen en gebreken in het softwarepakket nodig is, stelt opdrachtgever de apparatuur en/of het netwerk of een deel daarvan op redelijke tijdstippen en gedurende redelijke tijd zonder kosten voor leverancier aan leverancier ter beschikking.

4. Indien sprake is van storingen of gebreken spant leverancier zich in binnen de responsetijden, als bedoeld in dit artikel, en indien mogelijk op de kortst mogelijke termijn de servicewerkzaamheden aan te vangen. Onder responsetijd wordt in deze Servicevoorwaarden Stratech verstaan de tijd die verstrijkt tussen ontvangst van een melding van een gebrek of storing van het softwarepakket en de streeftijd waarbinnen leverancier de service aanvangt. Meldingen van opdrachtgever met het verzoek om storingen of gebreken in het softwarepakket te verhelpen worden door leverancier onderverdeeld in de volgende categorieën:
- Categorie 1:  
Het softwarepakket is onbruikbaar en functioneert in het geheel niet meer;
  - Categorie 2:  
Het softwarepakket is beperkt bruikbaar, waarbij bepaalde essentiële functies niet kunnen worden gebruikt;
  - Categorie 3:  
Een niet-wezenlijk probleem in het softwarepakket waarbij essentiële functies niet bruikbaar zijn en waarbij een hinderlijk ongemak optreedt door vermindering van de functionaliteit van het softwarepakket of door de vertraagde werking ervan;
  - Categorie 4:  
Een probleem is dat zodanig geen directe invloed heeft op de wezenlijke functionaliteit van het softwarepakket.
- De responsetijden van leverancier gelden binnen de werkuren zoals omschreven in lid 2 van dit artikel. De responsetijden van leverancier zijn vanaf het moment van ontvangst van de melding, tenzij sprake is van overmacht, als volgt:
- Categorie 1: 4 uren;
  - Categorie 2: 8 uren;
  - Categorie 3: 2 dagen;
  - Categorie 4: 4 dagen.
- In aanvulling op het bepaalde in artikel 10 lid 5 van de Algemene Voorwaarden Stratech wordt onder overmacht tevens verstaan onvoorziene overbelasting van de helpdesk van leverancier.
5. Leverancier kan de kosten van herstel aan opdrachtgever in rekening brengen in geval de storing is ontstaan door gebruiksfouten van opdrachtgever, door andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken of doordat het softwarepakket door anderen dan door leverancier is gewijzigd of wordt onderhouden. De kosten worden berekend op basis van de dan geldende tarieven van leverancier. Herstel van eventueel verloren gegane gegevens valt niet onder service.
6. Mocht na een door leverancier ingesteld onderzoek blijken, dat de oorzaak van de in het vorige artikel bedoelde onvolkomenheden in de apparatuur en/of netwerk of anderszins bij opdrachtgever ligt, dan vergoedt opdrachtgever aan leverancier de kosten die leverancier voor het uitvoeren van dit onderzoek heeft gemaakt. De kosten worden berekend op basis van de dan geldende tarieven zoals deze door leverancier worden gehanteerd voor soortgelijke werkzaamheden. De bewijslast hiervoor berust bij leverancier.

## Artikel 10. Service op locatie opdrachtgever

Indien leverancier in dringende gevallen op verzoek van opdrachtgever servicewerkzaamheden verricht op de locatie van opdrachtgever, is leverancier gerechtigd de hiermee gepaard gaande kosten in rekening te brengen tegen de dan geldende tarieven van leverancier.

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