



DATUM
30-07-2012

VERSIE
27/2012

ONDERWERP
Voorwaarden Stand-by dienst Stratech

Artikel 1. Toepasselijkheid

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

Artikel 2. Onderwerp van de Voorwaarden Stand-by dienst

Leverancier draagt krachtens de daartoe gesloten overeenkomst zorg voor ondersteuning bij het gebruik van de door leverancier ontwikkelde softwarepakketten zoals beschreven in de opdracht of overeenkomst, conform de bepalingen van deze Voorwaarden Stand-by dienst Stratech, gedurende de periode van de daartoe gesloten overeenkomst.

Artikel 3. Algemeen

1. De stand-by dienst, zoals bedoeld in deze Voorwaarden Stand-by dienst Stratech, is alleen van toepassing op de meest recente versie van het softwarepakket.
2. Leverancier verleent alleen stand-by dienst voor het geheel van alle onderdelen van het softwarepakket waarvoor door leverancier aan opdrachtgever binnen de betreffende opdracht of overeenkomst een licentie is verleend.
3. De overeenkomst voor de stand-by dienst kan alleen worden afgesloten indien er ook sprake is van een serviceovereenkomst en zolang de serviceovereenkomst voortduurt. De Servicevoorwaarden Stratech zijn dan ook van toepassing, naast deze aanvullende voorwaarden Stand-by dienst Stratech.

Artikel 4. Overeenkomst Stand-by dienst

1. De bepalingen en bedingen in dit artikel zijn van toepassing op de overeenkomst stand-by dienst die tussen opdrachtgever en leverancier is afgesloten.
2. De overeenkomst stand-by dienst gaat in op de datum zoals is overeengekomen tussen opdrachtgever en leverancier en loopt tot het einde van het betreffende kalenderjaar. De 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 stand-by dienst-overeenkomst of de serviceovereenkomst niet te willen verlengen. Opzegging van de stand-by dienst-overeenkomst door één der partijen dient aangetekend en met bericht van ontvangst te geschieden. Beëindiging van de stand-by dienst-overeenkomst anders dan door tijdige opzegging of door opzegging van de serviceovereenkomst is uitgesloten. De stand-by dienstovereenkomst eindigt in elk geval van rechtswege gelijk met het eindigen van de serviceovereenkomst, ongeacht de wijze waarop de serviceovereenkomst eindigt.
3. Als leverancier wordt geconfronteerd met van overheidswege opgelegde toeslagen, heffingen, et cetera betreffende de stand-by dienst van softwarepakketten, dan worden deze doorberekend aan opdrachtgever.
4. Het verschuldigde bedrag voor de stand-by dienst overeenkomst bedraagt 20% van het verschuldigde bedrag voor de serviceovereenkomst. In het geval de leverancier dit percentage voor de stand-by dienst overeenkomst voor een volgend kalenderjaar wil verhogen, dient de leverancier deze verhoging uiterlijk 3 maanden voor afloop van het lopende kalenderjaar schriftelijk aan opdrachtgever te hebben medegedeeld. Indien leverancier hieraan niet heeft voldaan, kan het verschuldigde percentage voor de stand-by dienst overeenkomst niet worden verhoogd, een en ander onverminderd het bepaalde in artikel 4 lid 4 tot en met 7 van de Servicevoorwaarden Stratech.



Artikel 5. Verplichtingen van de opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bieden van toegang tot de apparatuur of het netwerk waarop het softwarepakket is geïnstalleerd middels PC-Anywhere of Remote Desktop Connection.
2. Opdrachtgever biedt de servicemedewerker van Stratech toegang tot de apparatuur of het netwerk waarop het softwarepakket is geïnstalleerd indien dit naar het oordeel van de servicemedewerker noodzakelijk is om tot een oplossing van het vraagstuk te komen waarvoor de opdrachtgever contact heeft opgenomen met de stand-by dienst.

Artikel 6. Telefonische ondersteuning

De stand-by dienst als bedoeld in deze Voorwaarden Stand-by dienst Stratech omvat ondersteuning vanuit de locatie van leverancier en/of diens medewerkers waarbij leverancier zorgt voor het desgevraagd uitsluitend telefonisch beantwoorden van vragen van opdrachtgever uitsluitend ter zake de functionele werkzaamheid van het softwarepakket. Telefonische ondersteuning wegens Stand-by dienst vindt uitsluitend plaats op alle werkdagen van 07:00 uur tot 08:30 uur, van 17:00 uur tot 22:00 uur en in de weekenden en op feestdagen van 09:00 uur tot 22:00 uur, in de periode zoals tussen opdrachtgever en leverancier is overeengekomen. Onder stand-by dienst als bedoeld in deze Voorwaarden Stand-by dienst 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

Opdrachtgever is voor het verkrijgen van stand-by dienst zoals bedoeld in artikel 6 van deze voorwaarden stand-by dienst verplicht de door leverancier ter beschikking gestelde nieuwste 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 stand-by dienst en heeft leverancier het recht zijn verplichtingen uit de Stand-by overeenkomst en deze Voorwaarden Stand-by dienst 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. Storingen en gebreken

Onverminderd het overigens bepaalde in artikel 9 Servicevoorwaarden Stratech geldt het volgende. Onder de stand-by dienst vallen uitsluitend meldingen van categorie 1 als bedoeld in artikel 9 lid 4 Servicevoorwaarden Stratech. Het is uitsluitend ter beoordeling van de stand-by dienst medewerker van Stratech om meldingen te kwalificeren als categorie, 1, 2, 3 of 4. Alle meldingen welke betrekking hebben op andere categorieën dan categorie 1 worden op de eerstvolgende werkdag in behandeling genomen.

De responsetijd van leverancier voor de stand-by dienst geldt binnen de werkuren zoals omschreven in artikel 6. De responsetijd van leverancier is vanaf het moment van ontvangst van de melding (als bedoeld in artikel 9 lid 3 Servicevoorwaarden Stratech), tenzij sprake is van overmacht, en onverminderd het bepaalde in artikel 9 lid 4 laatste alinea, als volgt:

- categorie 1: 0,5 uur;

Indien het afhandelen van de melding niet kan worden volbracht binnen de uren zoals vermeld in Artikel 6, zal de melding op de eerstvolgende werkdag (binnen de uren zoals vermeld in Servicevoorwaarden, artikel 6) verder in behandeling worden genomen.

De Voorwaarden Stand-by dienst Stratech zijn gedeponereerd bij de Arrondissementsrechtbank te Almelo d.d. 30 juli 2012 onder nr. 27/2012.