



# Guidance

Voorwaarden onderhouds- en  
supportovereenkomst  
Guidance programmatuur

# Voorwaarden onderhouds- en supportovereenkomst programmatuur van Guidance Rotterdam BV

(hierna te noemen Guidance)

gevestigd Essebaan 65A te 2908 LJ Capelle aan den IJssel

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de door Guidance in licentie geleverde Catalogger en/of Stentor programmatuur waarvoor een onderhouds- en/of supportovereenkomst programmatuur met de klant is afgesloten. Maatwerk programmatuur en software van derden zijn uitgesloten, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.

## OVEREENKOMST ONDERHOUD PROGRAMMATUUR

**Het onderhoud zal omvatten:**

### a. Correctief onderhoud

Het opsporen en herstellen van alle gebreken in de standaardvorm van de programmatuur, alsmede in de door Guidance aangebrachte aanpassingen ervan. Correctief onderhoud wordt uitsluitend op de laatste versie van de programmatuur verleend. De herstelwerkzaamheden zullen op de reguliere werktijden en werkdagen worden uitgevoerd en op kortst mogelijke termijn worden voltooid.

Tot de herstelvoorwaarden behoort tevens het verstrekken van probleem oplossingen in de vorm van een programma omweg om het betreffende gebrek te omzeilen. Programma-omwegen zullen door Guidance niet eerder worden aangebracht dan na verkregen toestemming van de klant.

### b. Vernieuwend onderhoud/update

Het beschikbaar stellen van nieuwe versies van programmatuur, welke ten opzichte van de in gebruik zijnde versie een wijziging of verbetering in functionaliteit vertonen. Ingrijpende wijzigingen of verbeteringen zijn hiervan uitgesloten, zulks ter beoordeling aan Guidance.

### c. Upgrade

Indien Guidance een upgrade van de programmatuur uitbrengt, dan zal deze voor een bedrag van ten hoogste 30% van de geldende cataloguswaarde van de programmatuur die de upgrade omvat aan de klant ter beschikking worden gesteld. Guidance zal de klant zo vroeg mogelijk informeren over een upgrade, alsmede over de inhoud en gevolgen hiervan. De klant is niet verplicht de upgrade te accepteren. Guidance is niet verplicht om alle functionele mogelijkheden van de bestaande programmatuur over te nemen in een nieuwe release/upgrade.

#### d. Conversie

Indien bij een nieuwe versie c.q. upgrade van de programmatuur werkzaamheden verricht moeten worden, zoals conversie werkzaamheden, zullen de werkuren aan de klant in rekening worden gebracht volgens de dan geldende tarieven

#### e. Aanpassen

Het aanpassen van de programmatuur indien apparatuur/systeemsoftware wordt gewijzigd en Guidance een versie van de programmatuur voor de nieuwe apparatuur/systeemsoftware beschikbaar heeft. Aanpassingen die verricht moeten worden om de programmatuur geschikt te maken voor andere apparatuur/systeemsoftware vallen niet onder de onderhoudsovereenkomst.

## OVEREENKOMST SUPPORT PROGRAMMATUUR

**Het supportcontract zal omvatten:**

#### Support per telefoon, e-mail of remote

Het verlenen van telefonische /e-mail/remote assistentie bij vragen over en/of het oplossen van problemen van de klant bij het gebruik en het functioneren van programmatuur zoals deze voor de klant is ingericht. Onder de support overeenkomst valt ook de eventueel benodigde tijd om klantspecifieke issues te onderzoeken.

Support wordt enkel verleend aan de contactpersoon/personen van de klant die ook training heeft/ hebben gevolgd in het gebruik van de programmatuur.

Indien een contactpersoon over onvoldoende kennis van de programmatuur beschikt, zal (extra) training gevolgd moeten worden, dit ter beoordeling aan Guidance. De trainingskosten en evt. reis- en verblijfkosten worden aan de klant in rekening gebracht volgens de geldende tarieven.

Support is beschikbaar tijdens de gebruikelijke kantooruren (8.30 uur- 17.30 uur) op alle dagen, behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen en tijden waarop Guidance is gesloten.

De klant heeft recht op maximaal het aantal uren support per 12 maanden zoals in de overeenkomst is vastgelegd. Als het aantal uren support binnen de contractperiode is verbruikt dan zal Guidance de klant een nieuw voorstel doen voor extra supporttijd. De klant is niet verplicht extra uren af te nemen, echter in dat geval vervalt het recht op support gedurende de resterende looptijd van het contract.

Support die redelijkerwijs niet per telefoon/e-mail of remote kan worden verricht, zal bij de klant plaatsvinden, dit ter beoordeling aan Guidance. De reis- en evt. verblijfkosten, reis- en werkuren worden aan de klant in rekening gebracht volgens de geldende tarieven.

Het supportcontract kan worden gecombineerd met:

#### Change management

Zie aparte overeenkomst

#### SLA

Zie aparte overeenkomst

## ALGEMEEN

### Verantwoordelijkheden

De klant dient gebreken in de Guidance programmatuur zo spoedig mogelijk aan Guidance te melden, alsmede de omstandigheden waaronder deze zich hebben voorgedaan. Na ontvangst van de melding zal Guidance zodanige maatregelen nemen dat een zo spoedig mogelijk herstel is gewaarborgd. De klant is hierbij verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van aan Guidance geleverd materiaal en informatie.

Indien gebruik gemaakt wordt van onderhouds- en/of supportwerkzaamheden die door Guidance worden uitgevoerd, draagt de klant altijd zorg voor de nodige actuele kopieën/back-ups. Guidance zal hierbij volledige en vrije toegang krijgen tot de benodigde apparatuur.

Guidance kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor gegevensverlies dat tijdens of door het uitvoeren van zijn onderhouds- en/of supportwerkzaamheden ontstaat of voor het ontstaan van een defect aan apparatuur dat geen gevolg is van de door Guidance verrichte werkzaamheden.

### Garantie

De verplichting tot garantie vervalft als een gebrek is ontstaan doordat de klant de programmatuur onoordeelkundig heeft gebruikt, of doordat de klant zonder toestemming van Guidance wijzigingen in programmatuur heeft aangebracht, of doordat Guidance aantoont dat gebreken te wijten zijn aan niet door Guidance geleverde of geadviseerde programmatuur, dan wel aan apparatuur.

Guidance garandeert gedurende de looptijd van deze overeenkomst de goede werking van de programmatuur opgenomen in de onderhoudsovereenkomst programmatuur, in overeenstemming met de door Guidance vastgestelde specificaties, eigenschappen en functies. Deze garantie duurt tot aan het verschijnen van de eerstvolgende nieuwe versie/update van de aan de gebruiker ter beschikking gestelde programmatuur. De garantie houdt in, dat storende fouten en gebreken in programmatuur, die zich binnen de garantieperiode voordoen en aan Guidance schriftelijk binnen veertien dagen na constatering daarvan zijn medegedeeld, zo spoedig mogelijk door Guidance zonder kosten voor de gebruiker zullen worden opgespoord en hersteld.

### Prijzen en kosten

Het bedrag dat de klant jaarlijks is verschuldigd bestaat uit een percentage van de cataloguswaarde van de in deze overeenkomst opgenomen programmatuur en/of het bedrag van de supportovereenkomst van de klant. De geldende percentages cq bedragen zijn vermeld in de getekende orderbevestiging van de klant.

Indien de klant nieuwe uitbreidingen of programmatuur aan de licentie toevoegt, zullen deze zonder voorafgaand overleg aan de onderhoudsovereenkomst worden toegevoegd en in rekening worden gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders door de klant wordt besloten en aan Guidance wordt meegedeeld bij aanschaf van de uitbreiding of programmatuur.

Het aantal support uren kan door de klant binnen de contractperiode worden opgehoogd of eenmalig worden aangevuld. Deze aanvullende uren zullen apart in rekening worden gebracht.

Het onderhoudsbedrag is gebaseerd op de tijdens het afsluiten van de overeenkomst bestaande prijzen en kosten. Indien in de kostprijfactoren een stijging dan wel een daling plaatsvindt, is Guidance gerechtigd jaarlijks het overeengekomen bedrag dienovereenkomstig aan te passen.

Guidance zal jaarlijks de klant op basis van de onderhoudsovereenkomst verschuldigde bedragen vooruit aan de klant in rekening brengen


## Duur en beëindiging

De overeenkomst treedt in werking op de datum waarop de programmatuur aan de klant is geleverd. De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van één jaar en wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een periode van één jaar, tenzij Guidance en/of de klant deze overeenkomst schriftelijk opzegt uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de eerst volgende prolongatiedatum.

## Algemeen

Wijzigingen van de overeenkomst of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen. Mondelinge mededelingen, toezegging- en of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

De algemene voorwaarden van Guidance (NLdigital voorwaarden) zijn van toepassing op iedere overeenkomst die met Guidance is gesloten en maken derhalve een onlosmakelijk deel uit van deze onderhouds- en supportovereenkomst programmatuur. Met deze algemene voorwaarden is de klant bekend en akkoord. Deze voorwaarden zijn in te zien via de website van Guidance (<https://www.guidance.nl/nl/leveringsvoorwaarden>).



### Contact opnemen

Guidance B.V.

Essebaan 65A

2908 LJ Capelle aan den IJssel

Nederland

Tel.: +31 (0)10 264 23 23

Fax: +31 (0)10 451 81 72

[info@guidance.nl](mailto:info@guidance.nl)

[www.guidance.nl](http://www.guidance.nl)