

Aanvullende voorwaarden Profity B.V.

Beleidsdocument

Versiedatum: 17 maart 2023

Inhoud

Algemene bepaling.....	2
Begripsbepalingen.....	2
Gebruiksrecht programmatuur.....	3
Support en Onderhoud.....	3

Algemene bepaling

De onderstaande voorwaarden gelden in aanvulling op de Nederland ICT Voorwaarden en gelden voor Profity B.V., handelend onder de volgende merknamen:

- Profity BV;
- Profity Software;
- BIM4Production®;
- Elementen-App.

Begripsbepalingen

1. Programmatuur

De door Profity B.V. aan klant in licentie gegeven standaardprogrammatuur en de bijbehorende documentatie.

2. Gebruiksrecht

Het recht op het gebruik van de programmatuur in de vorm van gebruiksrecht-huur of gebruiksrecht-koop.

3. Onderhoud

Onderhoud omvat het in behandeling nemen, analyseren en herstellen van fouten in de programmatuur en het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur.

4. Support

Support omvat het per telefoon of e-mail incidenteel adviseren over het gebruik en het functioneren van de programmatuur tot een maximum van 15 minuten per melding. Uitgesloten hiervan is instructie die onderdeel is van de normale dienstverlening en data-analyse en –correctie die niet het gevolg zijn van aantoonbare fouten in de programmatuur. Alle diensten niet vallend onder support worden op nacalculatiebasis tegen de geldende tarieven in rekening gebracht.

5. Melding

Een door klant bij leverancier ingediend verzoek tot ondersteuning in de Categorie 10, 20, 30, 40 of 50. Dit betekend:

- a. Categorie 10
- b. Stagnerende fout. Het systeem van klant is tot complete stilstand gekomen en is niet langer in staat gegevens te verwerken via de programmatuur als gevolg van een catastrofale gebeurtenis in de systeemdatabas of de programmatuur, dan wel als gevolg van een ernstige toepassingsfout in een essentiële verwerkingsperiode.
- c. Categorie 20
- d. Groot probleem. Een probleem in de programmatuur dat ernstige verstoring veroorzaakt van een wezenlijke bedrijfsfunctie en niet (tijdelijk) door een programmaomleiding kan worden opgelost.
- e. Categorie 30
- f. Probleem. Een niet-wezenlijk probleem in de programmatuur waarbij klant het systeem en/of de applicatie kan blijven gebruiken of een omleiding beschikbaar is of een probleem in de programmatuur dat niet als een Melding Categorie 10 of 20 kan worden aangemerkt.
- g. Categorie 40
Vraag. Alle vragen en verzoeken om informatie over het gebruik of de implementatie van de programmatuur.
- h. Categorie 50
Wens. Meldingen Categorie 50 betreffen wens voor functionele wijzigingen. Deze punten worden meegenomen bij het bepalen van een nieuwe versie of, release of update maar vallen buiten deze Overeenkomst.

6. Service-uren

De tijden waarbinnen door leverancier activiteiten worden uitgevoerd. De Service-uren voor deze Overeenkomst zijn van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur met uitzondering van de in Nederland gebruikelijke feestdagen.

7. Responsetijd

De tijd die verstrijkt tussen de ontvangst van een melding en de tijd waarop de ondersteuning een aanvang neemt.

8. SFE

Het systeem dat door leverancier wordt gebruikt voor ondersteuning.

Gebruiksrecht programmatuur

1. Gebruikrecht-koop

Bij gebruiksrecht-koop geldt het gebruiksrecht van de programmatuur voor een periode van vijf (5) jaar na ondertekening van de overeenkomst. Bij verlenging van de overeenkomst voor onderhoud en support na vijf jaar wordt voor het gebruiksrecht automatisch voor dezelfde periode verlengd.

2. Gebruiksrecht-huur

Bij gebruiksrecht-huur betaalt klant een bedrag per maand. Het gebruikrecht geldt zolang klant de programmatuur huurt. De minimale huurperiode is drie jaar. De huur betreft zowel het gebruiksrecht van de programmatuur als onderhoud en support.

3. Ingangsdatum gebruiksrecht

Het gebruiksrecht van de programmatuur gaat op in op de dag van betaling.

4. Ingangsdatum support en onderhoud

Support en onderhoud gaan in op de dag van betaling.

5. Beëindiging gebruiksrecht

Het gebruiksrecht eindigt onmiddellijk indien:

- a. klant in gebreke is met de nakoming van verplichtingen uit een overeenkomst tussen partijen en, als nakoming alsnog mogelijk is, niet alsnog zijn verplichtingen is nagekomen binnen dertig dagen na daartoe schriftelijk te zijn aangemaand;
- b. klant zijn bedrijfsactiviteiten staakt, insolvent raakt, schriftelijk verklaart niet in staat te zijn aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, een cessie van vorderingen ten behoeve van schuldeisers aangaat, onder curatele wordt gesteld, of het faillissement van klant wordt aangevraagd of uitgesproken.

Support en Onderhoud

1. Responsetijden

Voor het leveren van Ondersteuning gelden de volgende responsetijden:

- a. Categorie 10: 4 uur
- b. Categorie 20: 1 dag
- c. Categorie 30: 3 dagen
- d. Categorie 40: 5 dagen
- e. Voor genoemde responsetijden tellen alleen de uren binnen de service-uren.

2. Ondersteuningslocatie

Ondersteuning vindt plaats via telefoon of internet vanaf de locatie van leverancier. Indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven kan leverancier besluiten ondersteuning te verlenen op locatie van klant. Hiertoe zal vooraf toestemming van klant gevraagd worden door middel van een schriftelijke werkopdracht die door klant ondertekend en aan leverancier geretourneerd dient te worden. De extra bestede tijd en de reis- en verblijfkosten zullen gefactureerd worden tegen de dan geldende tarieven.

3. Melden van een ondersteuningsverzoek

Meldingen Categorie 10 zullen telefonisch door klant aan Profity worden verstrekt en tevens door klant via SFE ingevoerd worden. Meldingen Categorie 20, 30, 40 en 50 kunnen enkel door middel van het support systeem SFE worden gemeld. Indien het Profity Support Systeem SFE niet beschikbaar is, mogen meldingen telefonisch, per e-mail (support@profity.nl) of via de website (www.profity.nl) gemeld worden.

4. Contactpersonen

Klant zal maximaal twee door leverancier voldoende opgeleide personen benoemen die zijn gerechtigd tot het indienen van een melding.

5. Voorwaarden voor het recht op Support en Onderhoud

- a. Support op klantlocatie geschiedt slechts in die gevallen waar het naar oordeel van leverancier niet mogelijk is telefonisch of op afstand een oplossing te bieden;
- b. Klant zal maatregelen treffen ter bescherming van gegevens en zorgdragen voor back-up mogelijkheden voor het geval zich fouten voordoen in de programmatuur.
- c. Klant zal leverancier onverwijld en gedocumenteerd op de hoogte stellen van eventuele geconstateerde fouten in de programmatuur. Klant zal alle noodzakelijke maatregelen nemen voor het verhelpen van fouten binnen een redelijke termijn nadat leverancier van zulke maatregelen opgave heeft gedaan.
- d. Klant zal zijn relevante 'log-files' alleen mogen wissen na toestemming van leveranciers zodat in voorkomende gevallen historische gegevens te achterhalen zijn. Indien het noodzakelijk is logfiles te wissen om schijfruimte vrij te maken, is het voldoende als de betreffende logfiles op een leesbaar backup-medium beschikbaar zijn. Logfiles dienen op deze manier minimaal 1 jaar bewaard te worden.
- e. Klant zal zijn personeel behoorlijk en aantoonbaar opleiden in het gebruik en de toepassing van de programmatuur.
- f. Klant zal nieuwe programmatuur eerst beproeven in een testomgeving, alvorens deze in zijn operationele omgeving in te brengen.
- g. Support en Onderhoud hebben geen betrekking op diensten waarom wordt verzocht als gevolg van of met betrekking tot oorzaken die niet toerekenbaar zijn aan leverancier.