

Voorwaarden voor ondersteuning

Inleiding

Doel

Dit document beschrijft voorwaarden en verplichtingen betreffende de ondersteuning door het Van Hall Instituut Business Center (VHI BC) aan gebruikers van de RISC software¹.

Achtergrond

VHI BC ontwikkelt verschillende software pakketten en biedt deze aan voor gebruik in de praktijk. Naast het software pakket biedt VHI BC eveneens ondersteuning aan de gebruikers van het pakket.

Gebiedsafbakening

Tot de dienstverlening behoren:

- Helpdesk
- Onderhoud

Niet tot de dienstverlening behoren:

- Advisering

Algemene afspraken

Het algemene gedeelte geeft de randvoorwaarde waarbinnen de dienstverlening zal plaatsvinden.

Looptijd

De overeenkomst tot ondersteuning vangt aan op de datum aangegeven in de elektronische bevestiging betreffende het aangaan van het contract voor ondersteuning (gestuurd door VHI BC) en geldt voor een periode van 1 jaar. Een contract wordt vervolgens voortgezet voor telkens een periode van 1 jaar. Beide partijen hebben het recht de overeenkomst op te zeggen tegen het einde van een dergelijke jaarlijkse periode met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Opzegging dient schriftelijk plaats te vinden.

Servicetijden

De dienstverlening vindt plaats op werkdagen van 09.00 – 17.00 uur, met uitzondering van een periode van 3 weken in de zomer en 1 week tussen kerst en de jaarwisseling. De specifieke weken worden per kalenderjaar vastgesteld en zijn terug te vinden op www.risc-site.nl.

Servicewijze

Dienstverlening vanuit de helpdesk wordt per telefoon, fax en / of e-mail verzorgd.

Dienstverlening voor wat betreft onderhoud wordt verleend via de website www.risc-site.nl.

Escalatie

In geval van verschil van mening tussen de partijen betreffende de uitleg en toepassing van deze voorwaarden zullen zij in gezamenlijk overleg trachten een oplossing te vinden met inachtneming van de regels van redelijkheid en billijkheid.

Geschillen

Op de genoemde diensten zijn de algemene voorwaarden van de Federatie van Nederlandse Brancheverenigingen voor Informatietechnologie (FENIT) van toepassing. De FENIT-voorwaarden worden gebruikt bij het tot stand komen van afspraken over de te leveren

¹ RISC = Risk Identification of Soil Contamination; zie www.risc-site.nl om een overzicht te krijgen van de meest recente software pakketten die onder deze noemer vallen.

diensten. Wanneer in deze voorwaarden zaken voorkomen die strijdig zijn met de FENIT-voorwaarden dan prevaleren deze voorwaarden.

Beheer

De voorwaarden worden jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. De tarieven van de dienstverlening worden vastgelegd per kalenderjaar en worden jaarlijks geïndexeerd.

Geheimhouding

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van deze voorwaarden van elkaar of uit andere bronnen hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de informatieverstrekende partij is medegedeeld, of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Diensten en dienstenniveaus

In dit hoofdstuk worden diensten en dienstenniveaus beschreven. Hierbij worden onderscheiden de diensten:

- Helpdesk
- Onderhoud

Helpdesk

Doel van de dienst:

Het ondersteunen van de gebruiker van het software pakket.

Functie van de dienst:

- ◆ Vanuit de ondersteuning worden de volgende helpdesk activiteiten ondersteund:
 - inhoudelijke vragen over het programma beantwoorden;
 - vragen over de programmatuur beantwoorden;
 - ondersteuning bij software technische problemen;
 - algemene informatie geven.
- ◆ Het beantwoorden van vragen over het programma geldt in principe alleen voor de meest recente versie. VHI BC houdt zich het recht voor om vragen over andere versies niet meer te beantwoorden. Zie voor informatie over de meest recente versie www.risc-site.nl.

Verplichtingen VHI BC

- ◆ Inzet van voldoende gekwalificeerd personeel
- ◆ Bereikbaarheid waarborgen via telefoon, fax en/of e-mail gedurende werkdagen
- ◆ Helpdeskvragen worden gedurende werkdagen zo mogelijk direct afgehandeld; mocht er echter een langere responsetijd nodig zijn, dan wordt aangegeven wat deze tijd zal zijn. In elk geval wordt binnen twee werkdagen een reactie gegeven.
- ◆ Dienstverlening voor wat betreft de helpdesk geldt voor een maximum van 4 effectieve uren per jaar.
- ◆ Ondersteuning in de vorm van advisering over de uitvoering van een risicobeoordeling valt uitdrukkelijk buiten het ondersteuningscontract. Indien deze ondersteuning gewenst is worden hierover gescheiden afspraken gemaakt.

Verplichtingen gebruiker

- ◆ De door gebruiker daarvoor aangewezen contactpersoon stelt vragen aan Helpdesk

Onderhoud

Doel van de dienst

Het beschikbaar stellen van kleine herzieningen² van het software pakket.

Functie van de dienst

- ◆ Zorg dragen voor een goed functionerend software pakket
- ◆ Beschikbaar stellen van kleine herzieningen van het software pakket

Verplichtingen VHI BC

- ◆ Implementeren van opgeloste tekortkomingen in softwarepakket
- ◆ Implementeren van tussentijdse aanpassingen van het model, anders dan opgeloste tekortkomingen. VHI BC beoordeelt hetgeen gerekend wordt tot tussentijdse aanpassingen.
- ◆ Gratis beschikbaar stellen van deze zogenaamde kleine aanpassingen (met opgeloste tekortkomingen en/of tussentijdse aanpassingen) via website, onder dezelfde voorwaarden verstrekt als de originele voorwaarden behorende bij grote herzieningen, tenzij anders wordt aangegeven.

Verplichtingen gebruiker

- ◆ Beschikking hebben over de meest recente grote herziening² van het software pakket. Opwaarderen van een grote herziening valt buiten het ondersteuningscontract.

² Het onderscheid tussen een grote herziening en een kleine herziening wordt bepaald door de omvang van de aanpassing; wanneer wordt gesproken van een grote of kleine herziening is ter beoordeling van VHI BC. In alle gevallen wordt er van een kleine herziening gesproken indien alleen opgeloste tekortkomingen worden geïmplementeerd. Zie voor een overzicht van kleine en grote herzieningen van de software pakketten: www.risc-site.nl.