

GEBRUIKSRECHTOVEREENKOMST

DocuFlow/DocuBuilder

KLANT EN LEVERANCIER VERKLAREN ALS VOLGT TE ZIJN OVEREENGEKOMEN:

1. Begripsomschrijvingen
 - 1.1 Software: de in artikel 2 genoemde software met de relevante documentatie en materialen, welke door Leverancier op grond van de "Voorwaarden gebruiksrechtovereenkomst programmatuur van Documizers" dient te worden onderhouden.
 - 1.2 Uitrusting: de uitrusting en de driver van de software die de prestaties van de software bepalen.
2. Software: licentie met alle bijbehorende modules, maatwerk en/of aanvullende licenties. Alle aanvullingen met uitzondering van specifiek maatwerk worden aangenomen als standaard. Al het bovenstaande in overeenstemming met de offerte van de Partner, Reseller of Leverancier.
3. Uitrusting: Klant garandeert dat de uitrusting waarop de software wordt gebruikt, voldoet aan de door Leverancier gestelde eisen, zoals omschreven in de applicatiehandleiding.
4. Klant heeft onder een licentie software en bijbehorende documentatie gehuurd die door Leverancier zijn ontwikkeld voor X gebruikers, X connectoren en X integraties, zoals omschreven op de offerte; hieruit vloeit een gebruiksrecht- overeenkomst met Leverancier voort op basis van de "Voorwaarden gebruiksrechtovereenkomst programmatuur van Documizers" voor hetzelfde aantal gebruikers, connectoren en integraties.
5. In geval van verandering van het aantal licenties of het desbetreffende aantal gebruikers na de datum van ondertekening vallen deze veranderingen onder deze overeenkomst. Doorslaggevend voor het aantal gebruikers waarop het door de Klant verschuldigde bedrag berust, is het aantal gebruikers en connectoren in de licentie van de software.
6. Het is Klant bekend dat:
 - De gebruiksrechtovereenkomst wordt afgesloten voor een periode van één jaar en stilzwijgend verlengd voor een opvolgende periode van één maand, tenzij de overeenkomst conform de gebruiksrechtvoorwaarden wordt opgezegd;
 - De gebruiksrechtovereenkomst bij een POC (Proof Of Concept) wordt afgesloten voor een periode gelijk aan de looptijd van de POC;
 - Voor het gebruik van DocuFlow een maandelijkse vergoeding is verschuldigd zoals omschreven op de offerte;
 - Indien van toepassing een maandelijkse vergoeding is verschuldigd voor de Connector zoals omschreven op de offerte;
 - Indien van toepassing een maandelijkse vergoeding is verschuldigd voor de Integratie zoals omschreven op de offerte;
 - Indien van toepassing een maandelijkse vergoeding is verschuldigd voor maatwerkonderhoud zoals omschreven op de offerte;
 - De maandelijkse kosten voor het gebruiksrecht standaard aan het begin van de gebruiksmaand in rekening worden gebracht;
 - Leverancier besluit of nieuwe versies of updates worden uitgebracht;
 - De overeenkomst geeft het recht op alle update(s), nieuwe versies en telefonische ondersteuning en/of remote support.
7. Ondersteuning wordt verleend op werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 8.30 uur tot 17.00 uur Nederlandse tijd op basis van de voorwaarden van het afgesproken servicemodel; Klant meldt de storing, ontvangt een bevestiging, wordt over de voortgang geïnformeerd, ontvangt een voorstel voor de oplossing van de storing, met een inschatting van de daarvoor benodigde tijd; nadat de oplossing door Klant is getest en goedgekeurd, doet hij hiervan aan Leverancier een bevestiging toekomen.

Documizers Service Model			
	SUPPORT BASIS	SUPPORT COMPLETE	SUPPORT PREMIUM
Tickets insturen via e-mail of portaal	•	•	•
Tickets insturen telefonisch		•	•
Prioriteit		•	•
Responsetijd Support (tijdens kantooruren) Incident wordt opgepakt binnen...	2 dagen	4 uur	1 uur
Consultancy binnen 1 dag Nog dezelfde dag hulp van een consultant			•
Monitoring en proactieve storingsafhandeling Support monitort jouw omgeving en lost storingen direct op.			•
Vast overleg met consultant (eens per maand) Bespreken van lopende incidenten, optimalisatiekansen en nieuwe functionaliteiten.			•

8. Alle bedragen zijn exclusief BTW; extra implementaties van aanvullende lay-outs, installatie, instructies en reiskosten worden overeenkomstig de offerte uitgevoerd.