

Support- en onderhoudsovereenkomst van de Overdracht b.v.

Gedeponeerd KvK Rotterdam onder nr. 24260238

De Overdracht en de Gebruiker sluiten de navolgende Overeenkomst:

Artikel 1 - Begrippen

De in deze Overeenkomst gehanteerde begrippen worden gebruikt in de betekenis als omschreven in artikel 1 van de Algemene Voorwaarden van de Overdracht, waarnaar hier uitdrukkelijk wordt verwezen.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

Deze Overeenkomst is slechts van kracht indien en voorzover de Gebruiker voor de Software een licentie- en gebruiksovereenkomst met de Overdracht heeft gesloten. Daarbuiten is de Overdracht niet gehouden enig onderhoud en support te verrichten. Deze overeenkomst heeft alleen betrekking op uitgeleverde releases van de Software bij de gebruiker.

Artikel 3 - Aanvang

Het support en onderhoud van de Software gaat pas in op het moment dat de Overdracht de Overeenkomst getekend van de Gebruiker retour heeft ontvangen.

Artikel 4 - Support en Onderhoud Algemeen

- 4.1. De Overdracht zorgt voor de beschikbaarheid van een supportdienst, waarbij zij zich tot het uiterste inspanst om optimale beschikbaarheid te bieden.
- 4.2. De Overdracht biedt de Gebruiker preventief, technisch correctieve ondersteuning bij het gebruik en beheer van de Software volgens de omschrijving in de offerte en productbeschrijvingen.
- 4.3. De Overdracht biedt haar supportdienst aan voor de door de Gebruiker aangewezen applicatiebeheerders van de Software. Het betreft hier support in de 2^e lijn, welke niet voor de directe gebruikers van de Software geldt.
- 4.4. De Overdracht verricht haar support op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur en neemt een aanvang binnen drie werkdagen na schriftelijke melding. Als melding geldt uitsluitend een schriftelijk of elektronisch door de Overdracht ontvangen bericht op het door de Overdracht voorgeschreven (email)adres, waarin het verzoek, de klacht of het knelpunt volledig staat beschreven en gedocumenteerd.
- 4.5. De Overdracht zal naar beste vermogen eventuele fouten herstellen, wanneer de Software niet deugdelijk volgens de door de Overdracht geformuleerde specificaties functioneert. Daarvoor is noodzakelijk dat de door de Gebruiker volgens het supportformulier aangemelde fout reproduceerbaar is. De Overdracht verleent echter geen garanties op foutloos functioneren, impliciet noch expliciet.
- 4.6. De Overdracht verplicht zich de Software te onderhouden en regelmatig aan te passen aan de naar haar oordeel relevante actualiteit door het leveren van Updates en Upgrades. De frequentie van de aanpassingen is afhankelijk van de door de Overdracht aangekondigde of overeengekomen frequentie. De aanpassingen vinden plaats binnen een daarvoor naar het oordeel van de Overdracht redelijke termijn.
- 4.7. Bij een levering van de Software als Software as a Service maakt De Overdracht dagelijks een back-up van de Gebruikersdata. Indien de frequentie van de back-up hoger dient te liggen kan dit worden overeengekomen in de Overeenkomst
- 4.8. Bij een levering van de Software als Software as a Service beheert De Overdracht de Server en voert alle patches uit op het Operating System, zodra deze beschikbaar worden gesteld door de fabrikant.

Artikel 5 - Verplichtingen van de Gebruiker

- 5.1. De Gebruiker meldt fouten uitsluitend middels het door de Overdracht daartoe verstrekte emailadres, waarin het verzoek, de klacht of het knelpunt volledig staat beschreven en gedocumenteerd.



DE OVERDRACHT BV

adres: Anthony van Hobokenstraat 8 | postcode: 3161 KS | plaats: Rhooon | land: Holland | telefoon: (010) 501 97 32 | email: info@deoverdracht.nl | url: www.deoverdracht.nl | twitter: @deoverdracht
bank: NL59INGB 0000 753327 | handelsregister: Kamer van Koophandel Rotterdam 242 60 238

SLIMME SOFTWARE VOOR HET ONDERWIJS

- 5.2. De Gebruiker meldt het verzoek, de klacht of het knelpunt door de door haar aangewezen applicatiebeheerders van de Software. Gebruiker ziet er op toe dat De Overdracht op de juiste wijze is geïnformeerd over de personen die het applicatiebeheer voor de Gebruiker uitvoeren.
- 5.3. Waar de Overdracht op locatie bij de Gebruiker support of onderhoud moet verrichten verkrijgt zij op eerste verzoek (digitale) toegang de ruimten en/of apparatuur waar support of onderhoud moet worden gepleegd, terwijl de Gebruiker zorgdraagt voor de noodzakelijke informatie en bijstand van de Gebruiker om het support of onderhoud te kunnen uitvoeren.
- 5.4. Op verzoek van de Gebruiker kan een back-up van de (virtuele) server worden teruggezet.
- 5.5. De Gebruiker zal zich voldoende scholen in de Software om zich de bekwaamheid en kennis te verwerven die noodzakelijk is voor het functioneren van de Software en de omgang daarmee. De Gebruiker ziet er op toe dat de Software niet op enigerlei wijze wordt gebruikt door een niet-bevoegd of bekwaam persoon en verhindert ongeautoriseerd gebruik.



DE OVERDRACHT BV

adres: Anthony van Hobokenstraat 8 | postcode: 3161 KS | plaats: Rhoon | land: Holland | telefoon: (010) 501 97 32 | email: info@deoverdracht.nl | url: www.deoverdracht.nl | twitter: [@deoverdracht](https://twitter.com/deoverdracht)
bank: NL59INGB 0000 753327 | handelsregister: Kamer van Koophandel Rotterdam 242 60 238

SLIMME SOFTWARE VOOR HET ONDERWIJS