

Algemeen uitgangspunt bij deze voorwaarden is dat DataCare en de klant beiden een verantwoordelijkheid hebben. DataCare gaat voor een relatie gebaseerd op wederzijds vertrouwen en respect. Een puur juridische benadering van de verhouding is niet wenselijk en doet geen recht aan de intensieve manier van samenwerken. Niet een verzekering, maar de processen en de kwaliteit van de organisatie moeten problemen c.q. claims voorkomen.

**Artikel 1: Definities**

In deze algemene voorwaarden hebben de in dit artikel opgenomen begrippen de volgende betekenis:

- a. "Cliënt": de natuurlijke of rechtspersoon die gebruik maakt van de softwarematige oplossingen en diensten van DataCare
- b. "Dienstverlening": de dienstverlening van DataCare op het gebied van SaaS, hosting services, maatwerk software, support en trainingen.
- c. "Partijen": DataCare en cliënt.
- d. "Schriftelijk": onder "schriftelijk" wordt in deze algemene voorwaarden tevens verstaan: per e-mail, per fax of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
- e. "DataCare", gevestigd te (7051 CW) Varsseveld aan de Borchgraven 2.4.
- f. "Overeenkomst", betreffende licentie tussen DataCare en client.
- g. "EMS overeenkomst", het delen van een eigengemaakte EduMap die beschikbaar gesteld wordt in de EduMapStore
- h. "Account": een voor cliënt aangemaakt account waarmee cliënt gebruik kan maken van de dienstverlening.
- i. "Jaar": een jaar is een schooljaar van 1-8 t/m 31-7.
- j. "Website": de websites die DataCare ten behoeve van haar dienstverlening in stand houdt.

**Artikel 2: Toepasselijkheid**

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en op alle overeenkomsten inzake de dienstverlening van DataCare.
- 2.2 Bepalingen die afwijken van deze algemene voorwaarden maken alleen deel uit van de tussen partijen gesloten overeenkomst indien en voor zover partijen dat uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.3 Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.
- 2.4 Indien DataCare, op enig moment nalaat nakoming te verlangen van hetgeen partijen zijn overeengekomen, laat dit onverlet het recht van DataCare op een later tijdstip alsnog nakoming te verlangen.
- 2.5 Cliënt kan zich niet beroepen op het feit dat de algemene voorwaarden niet ter hand gesteld zijn indien DataCare dezelfde algemene voorwaarden al meerdere keren (al dan niet via de website) aan cliënt ter hand heeft gesteld en hiernaar heeft verwezen.
- 2.6 DataCare behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden indien nodig eenzijdig aan te passen.

**Artikel 3: Overeenkomsten, opdrachten**

- 3.1 Mondelinge afspraken binden DataCare eerst nadat deze schriftelijk door DataCare zijn bevestigd dan wel zodra DataCare met instemming van cliënt een aanvang met de uitvoeringshandelingen heeft gemaakt.
- 3.2 Opdrachten van cliënt dienen vergezeld te gaan van een duidelijke, schriftelijke omschrijving van de aard van de opdracht.
- 3.3 Wijzigingen in een eenmaal schriftelijk verstrekte opdracht, dienen eveneens schriftelijk te geschieden en vergezeld te gaan van een duidelijke omschrijving van de wijzigingen. Wijzigingen zijn voor DataCare pas bindend, indien deze schriftelijk door haar zijn bevestigd.
- 3.4 Aanvullingen of wijzigingen op de algemene voorwaarden of anderszins wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst worden eerst na schriftelijke bevestiging door DataCare bindend.

**Artikel 4: Aanbiedingen, offertes**

- 4.1 Alle aanbiedingen, offertes, prijs- c.q. tarieflijsten etc. van DataCare zijn vrijblijvend, tenzij ze een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien een offerte c.q. aanbieding een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod wordt door cliënt aanvaard, dan heeft DataCare het recht het aanbod binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen. De offerte heeft een geldigheidsdatum. Indien de datum uit de offerte verstreken is, is de inhoud niet meer van toepassing, tenzij DataCare schriftelijk aangeeft akkoord te gaan met een latere acceptatie van de getekende offerte.
- 4.2 De door DataCare gehanteerde prijzen c.q. tarieven alsmede de in de aanbiedingen, offertes, prijslijsten e.d. vermelde prijzen c.q. tarieven zijn exclusief BTW en eventuele kosten. Deze kosten kunnen onder meer bestaan uit administratiekosten en declaraties van ingeschakelde derden. Een en ander, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders wordt vermeld.
- 4.3 Een samengestelde prijsopgave verplicht DataCare niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen diensten tegen een overeenkomstig deel van de prijs.
- 4.4 Prijzen c.q. tarieven in offertes zijn gebaseerd op bij aanvraag door cliënt verstrekte gegevens. Mochten deze gegevens naderhand gewijzigd worden, dan kan dit gevolgen hebben voor de prijzen c.q. tarieven.
- 4.5 Indien de aanvaarding van cliënt afwijkt van het aanbod, dan is DataCare hieraan niet gebonden. Er is dan geen overeenkomst tot stand gekomen, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 4.6 Indien u een training bij DataCare afneemt, dan is deze meestal op maat gemaakt en heeft u nog 14 dagen bedenktijd om in te stemmen met de offerte. Indien de offerte voor de training/implementatietraject is ondertekend kunt de training ten alle tijden kosteloos annuleren. Indien de training door DataCare of u wordt afgezegd, zal er in overleg een nieuwe datum gevonden worden.

**Algemene Voorwaarden** Producten en Diensten

4.7 Informatie in brochures, promotiemateriaal en/of op de website van DataCare is zo nauwkeurig mogelijk, maar geldt slechts ter aanduiding. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

4.8 Materiaal en handleidingen zijn vrij toegankelijk voor onze klanten en mogen van onze website gedownload worden, het auteursrecht op het materiaal blijft bij DataCare rusten. Het is niet toegestaan wijzigingen aan te brengen of door te voeren in het materiaal van DataCare, zonder schriftelijke toestemming van DataCare.

4.9 Alle kosten die bij offerte niet konden worden voorzien en die ontstaan doordat cliënt wijzigingen in de opdracht aanbrengt, kunnen aan cliënt worden doorberekend.

4.10 DataCare behoudt het recht jaarlijkse prijswijzigingen door te voeren. Dit wordt op een beargumenteerde wijze toegelicht uiterlijk 3 maanden voor aanvang nieuw contractjaar.

**Artikel 5: Inschakeling derden**

Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft DataCare het recht bepaalde werkzaamheden door derden te laten verrichten. Een en ander ter beoordeling van DataCare.

**Artikel 6: Vertrouwelijke informatie**

6.1 DataCare verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst van cliënt heeft verkregen en waarvan zij weet dan wel redelijkerwijs had kunnen vermoeden dat die informatie vertrouwelijk behandeld moe(s)t worden. Een en ander, tenzij DataCare ingevolge wet- en/of regelgeving dan wel een rechterlijke uitspraak gehouden is voornoemde informatie aan enige derde te verstrekken en DataCare zich niet kan beroepen op een wettelijk of een door de rechter toegestaan verschoningsrecht.

6.2 DataCare zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen teneinde de van cliënt ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim te houden. Middels een autorisatiesysteem hebben medewerkers van DataCare BV specifieke rechten die voor het uitoefenen van de functie nodig zijn.

6.3 Bij het indienen van een support vraag geeft de klant impliciet toestemming aan de supportmedewerker van DataCare om in de omgeving van de betreffende klant te kijken, enkel en alleen om support te kunnen verlenen.

6.4 DataCare staat ervoor in dat haar personeel en andere personen die onder haar supervisie op enigerlei wijze bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn, zich aan de geheimhoudingsplicht als bedoeld in dit artikel zullen houden.

6.5 Het is DataCare toegestaan te publiceren over de door haar verrichte diensten en werkzaamheden alsmede om methodes e.d. te hergebruiken, mits de privacy van cliënt hierbij gewaarborgd blijft.

**Artikel 7: Risico van opslag informatie**

7.1 DataCare verplicht zich zorg te dragen voor een zorgvuldige opslag van de van cliënt afkomstige gegevens c.q. informatie.

Behoudens tegenbewijs wordt DataCare geacht aan deze verplichting te hebben voldaan.

7.2 Cliënt draagt evenwel het risico ter zake beschadiging of teloorgaan van de in software van DataCare opgeslagen gegevens c.q. informatie, tenzij de beschadiging of teloorgang te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van DataCare, haar directie en/of haar leidinggevend personeel.

7.3 Voor wat betreft de vertrouwelijkheid van informatie wordt tevens verwezen naar het document 'DataCare informatiebeveiliging'. Dit document is als bijlage opgenomen in deze algemene voorwaarden.

**Artikel 8: Aanmelden, activeren account**

8.1 Voor het aanmelden in EduMaps is het noodzakelijk om een Microsoft Account óf een Google Account aan te maken. De EduMaps beheerder ontvangt per administratieve locatie een persoonlijke activatielink. Hiermee kan hij/zij 'activeren' en inloggen. Daarna kan de beheerder anderen toegang verschaffen tot EduMaps en een rol toekennen. De activatielink is persoonlijk en mag niet worden doorgestuurd naar anderen. Indien dit toch gebeurt is DataCare hiervoor niet verantwoordelijk.

8.2 DataCare behoudt zich te allen tijde het recht voor een aanmelding zonder opgave van redenen te weigeren.

8.3 Het aantal actieve en inactieve leerlingen (of indien u gebruik maakt van een andere cultuur het aantal kinderen/cliënten etc.) wordt over het jaar genomen gemiddeld en achteraf bij cliënt in rekening gebracht.

8.4 Bij een EduMaps licentie is een upload van 0-5 GB documentenhosting inbegrepen. Gaat cliënt hierover heen, dan krijgt cliënt bericht en komt automatisch in de volgende staffel a €10 per 5GB per maand.

8.5 Afhankelijk van het aantal EduMaps/Leermiddelen dat cliënt van DataCare afneemt wordt het account door DataCare - ten behoeve van deze dienstverlening – gevuld met door cliënt gewenste EduMap(s)/Leermiddel(en).

8.6 Indien gedurende het jaar via de EduMapStore (EMS) extra EduMap van derden wordt afgenomen én wanneer het een betaalde EduMap betreft wordt deze afzonderlijk doorbelast tot en met einde jaar. Daarna wordt deze automatisch meegenomen met de jaarlijkse facturering ( indien het een jaarlijkse licentie betreft).

8.7 Indien klant eigen EduMap(s)/Leermiddel(en) heeft gemaakt en deze wil delen via de EMS wordt de betreffende EduMap(s)/Leermiddel(en) in de EMS gezet nadat de eigenaar akkoord is met de daarbij behorende voorwaarden. Bij activeren gaat de gebruiker akkoord met de daarbij behorende voorwaarden.

**Artikel 9: Gegevens**

9.1 Cliënt draagt er zorg voor dat de door hem bij aanmelding of op enig later tijdstip aan DataCare verstrekte gegevens juist en volledig zijn. Wijzigingen in deze gegevens dienen door cliënt zo spoedig mogelijk aan DataCare te worden doorgegeven door deze aan te passen in het account of door cliënt per e-mail te

**Algemene Voorwaarden** Producten en Diensten

worden doorgegeven aan DataCare. Cliënt vrijwaart DataCare voor de gevolgen voortvloeiend uit het niet juist en/of onvolledig zijn van de gegevens.

9.2 De door cliënt verstrekte gegevens zullen door DataCare conform de Wet bescherming persoonsgegevens worden geregistreerd ten behoeve de volgende twee doelen:

- a. het verlenen van de tussen partijen overeengekomen diensten;
- b. het informeren van cliënt over ontwikkelingen ten aanzien van de website, de dienstverlening en/of nieuwe dienstverlening.

9.3 De door cliënt verstrekte gegevens zullen door DataCare niet zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van cliënt aan enige derde worden verstrekt, tenzij DataCare ingevolge wet- of regelgeving dan wel een rechterlijke uitspraak gehouden is deze gegevens aan derden te verstrekken en DataCare zich in dat kader niet kan beroepen op het verschoningsrecht.

**Artikel 10: Algemene verplichtingen cliënt**

10.1 Cliënt dient ervoor te zorgen dat:

- a. de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens c.q. inlichtingen telkens in de door DataCare gewenste vorm en op de door DataCare gewenste tijdstippen aan DataCare ter beschikking worden gesteld;
- b. ingeval cliënt geen natuurlijke persoon is, er binnen de onderneming van cliënt een vaste contactpersoon wordt aangewezen welke gemachtigd is namens de onderneming de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke beslissingen te nemen en handelingen uit te voeren;
- c. de door cliënt aan DataCare verstrekte informatiedragers, elektronische bestanden, software e.d. voldoen aan de hiervoor overeengekomen specificaties en vrij zijn van virussen en/of defecten.

10.2 Cliënt draagt er zorg voor, dat de te verstrekken gegevens juist en volledig zijn. Cliënt vrijwaart DataCare voor de gevolgen voortvloeiend uit het niet juist en/of onvolledig zijn van de gegevens.

10.3 Cliënt dient zelf toe te zien en is verantwoordelijk voor de veiligheid en de vertrouwelijkheid van zijn gebruikersnaam en wachtwoord. Cliënt is verantwoordelijk voor het - al dan niet toegestaan - gebruik van zijn gebruikersnaam en wachtwoord en uit hoofde van zijn registratie voortvloeiende gegevens en is verplicht om DataCare onmiddellijk te informeren bij enige constatering of vermoeden van misbruik van zijn gebruikersnaam en wachtwoord.

10.4 De dienstverlening die door DataCare krachtens de overeenkomst aan cliënt geleverd wordt, mag slechts worden aangewend voor legale en legitieme doeleinden. Bovendien mogen deze slechts worden aangewend op zodanige wijze dat geen inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden, waaronder begrepen doch niet beperkt tot rechten van intellectueel eigendom.

10.5 Cliënt vrijwaart DataCare ter zake eventuele aanspraken van derden die verband houden met de manier waarop cliënt gebruik maakt van de door DataCare geleverde dienstverlening.

10.6 Cliënt draagt zorg voor de noodzakelijke hard- en software, randapparatuur en verbindingen om het gebruik van de dienstverlening mogelijk te maken.

10.7 Het is cliënt niet toegestaan om:

- a. zich te gedragen in strijd met de netiquette;
- b. inbreuk te plegen op intellectuele eigendomsrechten van derden;
- c. informatie te verspreiden, toegankelijk te maken en/of aan te bieden met een pornografische inhoud waaronder mede - doch niet uitsluitend - begrepen webpagina's met pornografische afbeeldingen, banners die reclame maken voor andere webpagina's met een dergelijke inhoud of de distributie van toegangscode's voor voornoemde websites;
- d. zich bezig te houden met het zogenaamde "hacken", waaronder het zich ongeautoriseerd toegang verschaffen tot computersystemen, software en/of data van derden;
- e. reclame, berichten en/of meningen te verspreiden op een manier die kan worden aangemerkt als "spamming";
- f. via de dienstverlening van DataCare aan te sporen tot dan wel zich bezig te houden met illegale activiteiten c.q. activiteiten die schadelijk kunnen zijn voor de servers van DataCare dan wel voor enige andere server aangesloten op het internet waaronder - doch niet uitsluitend - verwijzingen naar c.q. het aanbieden van zogenaamde 'pirated' software, 'hacker'-programma's, -archieven of 'warez'-sites;
- g. zich op een andere wijze schuldig te maken aan enig strafbaar feit, waaronder mede begrepen het verspreiden en toegankelijk maken van informatie die in strijd is met de openbare orde of de goede zeden dan wel discriminerend van aard is;
- h. zich op de een of andere wijze onrechtmatig te gedragen jegens DataCare en/of derden.

10.8 Indien niet aan de in dit artikel genoemde verplichtingen is voldaan, is DataCare gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat cliënt wel aan deze verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging dan wel de kosten voor het verrichten van extra werkzaamheden dan wel de overige hieruit voortvloeiende gevolgen zijn voor rekening en risico van cliënt.

**Artikel 11: Duur en einde dienstverlening**

11.1 De overeenkomst tot dienstverlening wordt aangegaan voor de duur van de resterende maanden van het schooljaar van ondertekening van de overeenkomst.

11.2 De overeenkomst wordt daarna telkens stilzwijgend verlengd met de duur van één jaar, behoudens een opzegging gedaan uiterlijk drie maanden schriftelijk (per e-mail) voor het verstrijken van de overeengekomen periode. Na opzegging ontvangt cliënt altijd een schriftelijke bevestiging via e-mail van deze opzegging. Bij niet tijdige of volledige opzegging is de vergoeding over de gehele periode verschuldigd. Opzegging licentie betekent opzeggen alle bijbehorende EduMap(s)/Leermiddel(en).

11.3 DataCare hanteert een bewaartermijn van maximaal 3 maanden en zal na het verstrijken van deze periode alle gegevens vernietigen.

11.4 Ingeval DataCare de overeenkomst wenst te beëindigen, zal zij hierbij een opzegtermijn van drie maanden in acht nemen

**Algemene Voorwaarden** Producten en Diensten

en cliënt berekend aangetekend berichten over de voorgenomen beëindiging.

11.5 Ingeval cliënt handelt in strijd met zijn verplichtingen zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden is DataCare gerechtigd het account van cliënt - zonder voorafgaande kennisgeving en zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn - per direct af te sluiten.

**Artikel 12: Klachten, klachtbehandeling**

12.1 Klachten over de dienstverlening en/of website kunnen door cliënt schriftelijk aan DataCare worden gemeld.

12.2 Een klacht dient 10 werkdagen nadat het feit dat tot de klacht heeft geleid zich heeft voorgedaan aan DataCare te worden gemeld onder vermelding van alle voor de klacht relevante informatie, zodat DataCare in staat wordt gesteld deze klacht te onderzoeken en zo nodig adequaat te reageren op de klacht. Alle gevolgen voor het niet direct melden van de klacht zijn voor risico van cliënt.

12.3 DataCare zal binnen één werkdag na ontvangst van de klacht per e-mail een ontvangstbevestiging aan cliënt sturen waarin zij cliënt zal informeren over de verdere klachtbehandeling.

12.4 Ingeval een klacht gegrond is, is DataCare slechts aansprakelijk binnen de grenzen van artikel 13 van deze algemene voorwaarden.

**Artikel 13: Aansprakelijkheid**

13.1 DataCare voldoet aan haar verplichtingen zoals van een bedrijf in haar branche mag worden verwacht, maar aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, met inbegrip van overlijdens- en letselschade, gevolgschade, bedrijfsschade, schade door diefstal van gegevens, winstdervingen en/of stagnatieschade, die het gevolg is van handelen of nalaten van DataCare, haar personeel dan wel door haar ingeschakelde derden, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

13.2 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van DataCare, haar directie en/of haar leidinggevend personeel.

13.3 Onverminderd het bepaalde in de overige leden van dit artikel wordt de aansprakelijkheid van DataCare, uit welke hoofde ook, beperkt tot het factuurbedrag voor de geleverde diensten of de hoogte van het bedrag waarvoor gebruiker aansprakelijk wordt gesteld.

13.4 Onverminderd het bepaalde in de overige leden van dit artikel is de aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van DataCare in het voorkomende geval te verstrekken uitkering, voor zover DataCare hiervoor verzekerd is.

13.5 Ook in het geval DataCare de afgesproken online diensten niet kan leveren, is DataCare niet aansprakelijk te houden, behoudens wanneer niet levering van de desbetreffende online diensten het gevolg is van een aan DataCare toe te rekenen ernstige toerekenbare tekortkoming die binnen de

invloedsferen van DataCare lag. De beschikbaarheid van het internet is afhankelijk van het internet zelf, de service provider van DataCare en de telecommunicatieleverancier van DataCare. Daarom ligt de beschikbaarheid van de online diensten in voorkomende gevallen buiten de invloedsfeer en verantwoordelijkheid van DataCare, zodat DataCare ter zake geen enkele aansprakelijkheid zal aanvaarden.

13.6 DataCare is voor het in standhouden van alsmede voor de bereikbaarheid van de website afhankelijk van zijn providers. DataCare zal zich naar haar beste kunnen inspannen om eventuele storingen in de toegang tot de website en/of het gebruik van de website zo spoedig mogelijk op te (doen) heffen, maar kan -hoewel DataCare hiernaar streeft- in redelijkheid niet instaan voor ononderbroken beschikbaarheid van de website, correcte en onbeschadigde datatransmissie, de volledige betrouwbaarheid en onkraakbaarheid van de website en/of de dienstverlening.

13.7 DataCare heeft te allen tijde het recht om ten behoeve van het opheffen van een storing c.q. het verrichten van onderhoudswerkzaamheden aan c.q. het aanpassen van de website, de website en haar producten tijdelijk buiten gebruik te stellen. Voor zover dit mogelijk is, zal DataCare de te verrichten (onderhoud)werkzaamheden tijdig op de website vermelden.

13.8 Cliënt verliest diens rechten jegens DataCare, is aansprakelijk voor alle schade en vrijwaart DataCare tegen iedere aanspraak van derden ter zake van schadevergoeding indien en voor zover:

- a. cliënt DataCare niet binnen dertig dagen na de ontdekking van enig gebrek of na het tijdstip waarop het desbetreffende gebrek redelijkerwijs ontdekt had kunnen worden, per aan DataCare gerichte aangetekende brief van het bestaan van het desbetreffende gebrek op de hoogte heeft gesteld, teneinde een onderzoek te kunnen starten;
- b. voormelde schade is ontstaan door ondeskundig en/of met instructies, adviezen, handleidingen of gebruiksaanwijzingen van DataCare strijdig gebruik van de dienstverlening door cliënt;
- c. voormelde schade is ontstaan door fouten, onvolledigheden of onjuistheden in gegevens die door of namens cliënt aan DataCare zijn verschaft;
- d. voormelde schade is ontstaan door aanwijzingen van of namens cliënt aan DataCare;
- e. voormelde schade is ontstaan doordat cliënt zelf of een derde in opdracht van cliënt bewerkingen c.q. werkzaamheden aan het geleverde heeft uitgevoerd, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van DataCare

**Artikel 14: Betaling**

14.1 Bij aanschaf worden de licentiekosten voor het lopende jaar in rekening gebracht. Deze licentiekosten worden naar rato verrekend. In de maand september daarop volgend wordt het licentiebedrag van het lopende jaar gefactureerd, vermeerderd met het aantal leerlingen dat gemiddeld in het voorgaande jaar in EduMaps heeft gestaan (het leerlingaantal wordt wekelijks uit de database uitgelezen). Tevens worden alle niet actieve leerlingen doorbelast. Alles volgens de dan geldende prijslijst producten en diensten

14.2 Betaling van de licenties van producten dient voor het ingaan van de dienstverlening te geschieden, overige betalingen dienen voldaan te worden na afloop van de geleverde diensten. Betaling dient na verzending van een factuur te geschieden, en dient binnen veertien dagen na factuurdatum door cliënt te worden voldaan, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

14.3 Indien een factuur na het verstrijken van de in lid 1 bedoelde termijn niet volledig is betaald zal DataCare een herinnering sturen na 14 dagen en een 2<sup>e</sup> herinnering na ongeveer 25 dagen.

- a. Client zal een vertragingsrente verschuldigd zijn ter grootte van 2% per maand cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand worden in deze als volle maanden berekend;
- b. zal cliënt, na daartoe door DataCare te zijn gemaand, ter zake van buitengerechtigde kosten minimaal verschuldigd zijn 15% van de som van de hoofdsom en de vertragingsrente met een absoluut minimum van € 150,00;
- c. heeft DataCare het recht, voor elke aan cliënt verzonden betalingsherinnering, aanmaning e.d., een bedrag van tenminste € 20,00 ter zake administratiekosten bij cliënt in rekening te brengen. DataCare zal dit in de overeenkomst en/of op de factuur vermelden.

14.4 Ter keuze van DataCare kan in voorgaande of daarmee overeenstemmende omstandigheden, zonder nadere ingebrekestelling maar zonder rechterlijke tussenkomst, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk worden ontbonden, al dan niet gecombineerd met een eis tot schadevergoeding.

14.5 Indien cliënt niet tijdig, dat wil zeggen niet binnen de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn, aan diens betalingsverplichtingen heeft voldaan, is DataCare bevoegd de nakoming van de jegens cliënt aangegane verplichtingen tot levering van de diensten op te schorten, dit houdt in dat cliënt de toegang tot het account wordt ontzegd en hij geen gebruik kan maken van de dienstverlening, totdat de betaling is geschied of deugdelijke zekerheid hiervoor is gesteld. Hetzelfde geldt reeds vóór het moment van in verzuim zijn indien DataCare het redelijke vermoeden heeft dat er redenen zijn om aan de kredietwaardigheid van cliënt te twijfelen.

14.6 Indien cliënt achtentwintig dagen nadat hij aan zijn betalingsverplichting had moeten voldoen en hij gemaand is dit alsnog te doen en desondanks in gebreke blijft zijn betalingsverplichtingen na te komen, heeft DataCare het recht de inhoud van het account van cliënt te verwijderen. DataCare is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die hierdoor eventueel ontstaat.

14.7 Door cliënt gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en strekken vervolgens ter afdoening van opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij cliënt bij betaling uitdrukkelijk schriftelijk vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

14.8 Indien cliënt, uit welken hoofde ook, één of meer tegenvorderingen op DataCare heeft, dan ziet cliënt af van het recht op verrekening. Genoemde afstand van het recht op verrekening geldt eveneens indien cliënt (voorlopige) surséance

van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.

#### Artikel 15: Intellectuele eigendomsrechten

15.1 Ontwikkelingslijnen en leerlijnen van de EduMap OVM mogen binnen de context gebruikt worden maar niet eigenhandig worden aangepast en/of worden gedistribueerd. Een student mag lijnen voor een stage gebruiken maar niet verspreiden zonder toestemming van DataCare. Het mag niet voor commerciële doeleinden gebruikt worden. Dit geldt ook voor de andere EduMaps. DataCare is en blijft rechthebbende op alle rechten van intellectuele eigendom die rusten op c.q. verband houden met c.q. behoren bij de door DataCare geleverde diensten en de hieraan ten grondslag liggende door DataCare c.q. de licentiegever vervaardigde bescheiden c.q. software. Een en ander, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

15.2 De uitoefening van de in het vorige lid van dit artikel vermelde rechten zijn zowel tijdens als na afloop van de uitvoering van de overeenkomst uitdrukkelijk en uitsluitend aan DataCare c.q. zijn licentiegever voorbehouden.

15.3 Het is DataCare toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van zijn rechten.

#### Artikel 16: Overmacht

16.1 Ingeval er sprake is van overmacht zijn DataCare en cliënt gerechtigd de overeenkomst te ontbinden dan wel de nakoming van diens verplichtingen voor een redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

16.2 Onder overmacht wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: een niet-toerekenbare tekortkoming van de door een der partijen ingeschakelde derden of providers of een andere gewichtige reden.

16.3 Indien er sprake is van overmacht als de overeenkomst ten dele is uitgevoerd, zijn beide partijen gehouden diens verplichtingen tot aan dat moment na te komen.

16.4 Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van overmacht zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, staking en uitsluiting door werknemers van één der partijen of dreiging van deze e.d. omstandigheden, versterking van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, natuurverschijnselen e.d. alsmede internet- of elektriciteitsstoringen of defecten in computer- of overige voor de dienstverlening benodigde apparatuur.

#### Artikel 17: Faillissement, beschikkingsonbevoegdheid e.d.

17.1 Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze voorwaarden wordt de tussen cliënt en DataCare gesloten overeenkomst ontbonden zonder dat rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige ingebrekestelling zal zijn vereist, op het tijdstip waarop cliënt:

- a. in staat van faillissement wordt verklaard;
- b. (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt;
- c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
- d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
- e. anderszins de beschikkingsonbevoegdheid of

handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.

17.2 Het in lid 1 van dit artikel bepaalde is van toepassing, tenzij de curator of de bewindvoerder de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen als boedelschuld erkent.

#### Artikel 18: Ontbinding, annulering

18.1 Cliënt doet afstand van alle rechten op ontbinding van de overeenkomst ex artikel 6:265 e.v. B.W. of andere wettelijke bepalingen, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten. Een en ander geldt onder voorbehoud van het recht de overeenkomst krachtens onderhavig artikel te annuleren c.q. op te zeggen.

18.2 Onder annulering wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: het vóór aanvang van de uitvoering van de overeenkomst beëindigen van de overeenkomst door één der partijen.

18.3 Onder opzegging wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: het na aanvang van de uitvoering van de overeenkomst beëindigen van de overeenkomst door één der partijen.

18.4 De bepalingen in dit artikel zijn van toepassing op alle annuleringen en/of opzeggingen voor zover partijen niet uitdrukkelijk schriftelijk andere annulering- of opzeggingsbepalingen zijn overeengekomen in enige overeenkomst.

#### Artikel 19: Toepasselijk recht/bevoegde rechter

19.1 Op de tussen DataCare en cliënt gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De geschillen die uit deze overeenkomst voortvloeien, zullen eveneens naar Nederlands recht worden beslecht.

19.2 Eventuele geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter, zij het dat DataCare de bevoegdheid toekomt een zaak aanhangig te maken voor de bevoegde rechter in de plaats waar DataCare is gevestigd, tenzij de kantonrechter ter zake bevoegd is.

19.3 Met betrekking tot geschillen die voortvloeien uit de overeenkomst gesloten met een wederpartij die gevestigd is buiten Nederland, is DataCare gerechtigd te handelen conform het bepaalde in lid 2 van dit artikel of - naar zijn keuze - de geschillen aanhangig te maken bij de bevoegde rechter in het land c.q. de staat waar de wederpartij gevestigd is.

#### Bijlage I:

##### DataCare Informatiebeveiliging

DataCare heeft geen gegevens van klanten op een fysieke server staan, maar heeft dit alles ondergebracht op een co-locatie die wordt gehost door een derde partij.

Deze leverancier conformeert zich aan de algemene voorwaarden ICT en met deze partij heeft DataCare een verwerkersovereenkomst afgesloten.

#### Bijlage II:

##### DataCare Software Voorwaarden

1. De bepalingen van deze module zijn onlosmakelijk verbonden met de bepalingen van de module Algemene Voorwaarden. Bij

tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de module Algemene Voorwaarden en de bepalingen van de onderhavige module, prevaleren deze laatste.

2. Cliënt zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen tegen onrechtmatig of ongeautoriseerd gebruik, doen omzeilen.

3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag cliënt de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal cliënt de programmatuur niet gebruiken voor de verwerking van gegevens ten behoeve van derden, zoals 'time-sharing', 'application service provision', 'software as a service' en 'outsourcing'.

4. Het is cliënt niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd, te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal cliënt een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van cliënt gebruikt.

5. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen en behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is het cliënt niet toegestaan de programmatuur geheel of gedeeltelijk te modificeren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier. Leverancier is steeds gerechtigd toestemming te weigeren of aan zijn toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door cliënt gewenste modificaties.

6. Cliënt draagt het volledige risico van de door of in opdracht van cliënt door derden - al dan niet met toestemming van leverancier - aangebrachte modificaties.

7. Cliënt erkent dat de programmatuur een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

8. Leverancier stelt aan cliënt de in de overeenkomst bepaalde computerprogramma's en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik ter beschikking.

9. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, strekt de verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van cliënt zich uitsluitend uit tot de zogeheten applicatie van de leverancier. Het gebruiksrecht van cliënt strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden nimmer aan cliënt ter beschikking gesteld, ook niet indien cliënt bereid is voor de terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen.

#### Bijlage III:

##### SLA DataCare Support

###### Artikel 1: Definities

*Hot fix:* Voor fouten in de Programmatuur die het operationeel werken ernstig verstoren levert DataCare hot fixes op aan Gebruiker. Dit zijn aanpassingen in de Programmatuur, die uitsluitend voor het verhelpen van een geconstateerde fout worden aangebracht. De aanpassing zal worden gedaan op de huidige release.

*Nieuwe Releases:* Deze worden over het algemeen uitgebracht indien de functionaliteit van de programmatuur wordt

verbeterd of uitgebreid.

**Kantoortijden:** werkdagen van 8.00- 12.00 en 13.00-16.00 uur met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

**Melding:** Alle vragen, wensen en problemen die per mail dan wel telefonisch binnenkomen bij de Supportdesk.

**Licentieovereenkomst:** De tussen Gebruiker en DataCare gesloten overeenkomst voor de door DataCare aan Gebruiker geleverde programmatuur met de daarin vastgelegde Service Levels en voorwaarden.

**Verwerkersovereenkomst:** De tussen Gebruiker (of Stichting) en DataCare gesloten verwerkersovereenkomst.

**Responstijd:** De periode tussen het binnenkomen van de melding en het moment dat DataCare haar terugkoppeling geeft aan gebruiker. DataCare zal Gebruiker onmiddellijk informeren dat er actie ondernomen is.

**Oplostijd:** De periode waarbinnen DataCare een melding zal verhelpen. De periode start op het moment dat de melding binnenkomt bij DataCare, en eindigt op het moment dat DataCare de melding heeft verholpen en dit gemeld heeft bij Gebruiker. In de Oplostijd wordt alleen de tijd meegeteld, die DataCare beschikbaar heeft voor het oplossen van het probleem. De tijdsperiode waarbinnen de melding niet kon worden verholpen omdat er gewacht moest worden op nadere informatie van de gebruiker of op acties van derden zal derhalve niet worden meegenomen.

**DataCare software:** Dit zijn alle "standaard" softwareproducten geleverd door DataCare.

**Storing:** Het niet functioneren van de programmatuur overeenkomstig de documentatie en specificaties.

**Programmatuur:** de geleverde software.

#### Artikel 2: Inleiding

DataCare levert Onderhoud en Support op alle door DataCare geleverde software.

In dit document wordt gedefinieerd welke service er geleverd wordt en welke voorwaarden er van toepassing zijn. Welke Service Levels er door DataCare worden ondersteund, wordt in dit document beschreven.

In de licentieovereenkomst tussen DataCare en Gebruiker worden prijs en voorwaarden overeengekomen. Dit document maakt integraal onderdeel uit van de licentieovereenkomst.

In de onderstaande tabel staan samenvattend het service level weergegeven.

SLA	
Bereikbaarheid helpdesk	8:00 - 12:00 uur en 13.00 – 16.00 uur
type support	mail/telefoon
max responstijd Prio 1	4 uur
Maximale oplostijd Prio1	2 dagen
Gegarandeerde uptime	98%

#### Artikel 3: Supportdesk ondersteuning

De Supportdesk van DataCare is het meldpunt voor Gebruikers voor zaken die betrekking hebben op alle door DataCare geleverde software. De Supportdesk registreert de meldingen. Om de kwaliteit te waarborgen zijn er procedures ontwikkeld, die zowel door DataCare als door Gebruiker dienen te worden nageleefd.

##### 3.1. Aard van de Ondersteuning

Binnen de afspraken in de Licentieovereenkomst kan de Supportdesk geraadpleegd worden voor de volgende zaken:

- Stellen van Gebruiksvragen (welke niet zijn opgenomen en behandeld in de FAQ, Handleiding of tijdens de training);
- Aanmelden van Storingen/(vermeende) fouten in de programmatuur;
- Indienen van wensen met betrekking tot aanpassingen en verbeteringen in de programmatuur;

In het vervolg worden voornoemde problemen en vraagstukken aangeduid als 'meldingen'. Daar waar gesproken wordt van 'oplossingen' kan derhalve ook een antwoord op een vraag worden bedoeld.

De Supportdesk en/of supportmedewerker zal alle meldingen registreren en oplossen binnen het afgesproken Service Level. Dit houdt in dat er alleen binnen een afgesproken beschikbaarheid venster gewerkt zal worden. De Supportdesk is bedoeld voor het beantwoorden van gebruiksvragen en het oplossen van storingen voor de meest recente operationele versies van DataCare programmatuur.

De ondersteuning die gedekt wordt door de licentieovereenkomst, beperkt zich tot het oplossen van storingen in of veroorzaakt door DataCare software zelf dan wel veroorzaakt door de DataCare infrastructuur voor zover dit het geval is. Binnen de verplichtingen van de Supportdesk wordt expliciet uitgesloten het oplossen van problemen met het netwerk van Gebruiker, de hardware, de data, communicatie- of systeem software en het oplossen van problemen met de software van derden en alle werkzaamheden op locatie.

Indien onduidelijk is of de oorzaak van een storing ligt bij de DataCare software of bij de software of hardware van een derde partij, dan zal de Supportdesk pas actie ondernemen indien ook deze derde partij een supportmedewerker beschikbaar stelt voor het gezamenlijk analyseren en (indien nodig) oplossen van de storing.

De Supportdesk bepaalt of een melding wordt gezien als een melding waarop de licentieverplichting van de Supportdesk direct van toepassing is of wordt gezien als een gebruikersvraag, wens of informatie- of adviesvraag. Indien het een vraag betreft, dan zal de Supportdesk deze afhandelen. De afhandeling bij dit onderdeel wordt beschreven in Artikel 4.

Indien partijen het niet eens zijn over bovengenoemde toewijzing is de mening van de Supportdesk van DataCare leidend en kan de escalatieprocedure in werking worden gesteld. DataCare zal Gebruiker in dat geval per ommegaande een schriftelijke onderbouwing geven van de reden(en) van toewijzing. Voor de escalatieprocedure wordt verwezen naar Artikel 3.7.

##### 3.2. Procedure voor het afhandelen van meldingen

Om de kwaliteit van de service te waarborgen is een procedure opgesteld voor het afhandelen van meldingen. Deze procedure dient zowel door DataCare als door Gebruiker te worden nageleefd om een goed verloop van het Onderhoud te borgen. In de procedure worden de volgende stappen onderscheiden:

###### 3.2.1. Starten van een melding.

Een geautoriseerde medewerker van Gebruiker neemt contact op met de Supportdesk. Dit gebeurt via e-mail, klantportaal of evt. telefonisch.

###### 3.2.2. Detectie en Registratie.

Gebruiker krijgt een uniek meldingsnummer toegewezen en wordt daarover per ommegaande per e-mail geïnformeerd. Het unieke meldingsnummer moet worden gebruikt in alle verdere communicatie rondom de betreffende melding.

### 3.2.3. Classificatie

De melding wordt ingedeeld op basis van de impact, de urgentie en verwachte inspanning. De Supportdesk van DataCare bepaalt de prioriteit van de melding. Indien Gebruiker hier niet mee instemt en er geen overeenstemming kan worden bereikt vindt escalatie plaats. Dit zal er echter niet toe leiden dat het operationeel werken met DataCare software in gevaar komt, indien nodig zal dus direct met het analyseren van de melding worden begonnen.

SLA	Beschikbaarheid DataCare infrastructuur
Service Level	98%

De beschikbaarheid van de Supportdesk is in de onderstaande tabel weergegeven:

SLA	Beschikbaarheid
Service Level	8:00 - 12.00 uur en 13.00 - 16:00 uur

De hoeveelheid ondersteuning dat een Gebruiker recht heeft op het gebruik van de Supportdesk voor gebruikersvragen, het doorgeven van wensen en vragen om informatie kan aan een maximum gebonden zijn. Indien van toepassing is dit maximum opgenomen in de Onderhoudsovereenkomst. Uiteraard geldt deze maximering van het aantal Supportdesk uren niet voor het melden van Storingen.

### 3.2.4. Diagnose en Toewijzing

Op basis van classificatie en registratie vindt een diagnose plaats. Gedurende het stellen van de diagnose, zal er een toewijzing plaatsvinden aan een service medewerker. Dit gebeurt op basis van het beschreven proces:

1. Eerste lijn support: de Supportdesk medewerker kan de melding direct zelf afhandelen
2. Tweede lijn support: een specialist onderzoekt het probleem, kijkt of dit reproduceerbaar is en probeert een oplossing of work-around te vinden
3. Derde lijn support: er dient een aanpassing gemaakt te worden in de software

Er wordt gekeken of dit kan in de actuele release, eerstvolgende release of dat een Hot Fix noodzakelijk is. Indien bij de analyse blijkt dat een melding optreedt als gevolg van een oorzaak buiten de verantwoordelijkheid van DataCare dan zal de Supportdesk de melding terstond afsluiten en hier melding van doen. Werkzaamheden kunnen op verzoek van Gebruiker wel worden voortgezet onder het onderdeel Overige Ondersteuning van het onderhoud, zoals beschreven in Artikel 5.

### 3.5. Prioriteitstelling

Indien een melding binnen komt bij de Supportdesk, wordt deze voorzien van een prioriteit.

De prioriteitstelling wordt enerzijds bepaald door het gevolg van een storing van de DataCare software op het betreffende bedrijfsproces van Gebruiker en anderzijds door het belang van dat proces in de operationele primaire bedrijfsvoering van Gebruiker. De prioriteitstelling wordt door de Supportdesk van DataCare bepaald.

De volgende prioriteiten worden onderscheiden:

Prioriteit	Omschrijving
1- Hoog	Acute stagnatie van het primaire bedrijfsproces, actie nodig om voortgang te bewerkstelligen
2- Normaal	Hinderlijke verstoring van het primaire bedrijfsproces, voortgang met vertraging mogelijk
3- Laag	Onhandigheden, kleine verstoringen, primaire bedrijfsproces komt niet in gevaar

De prioriteit van een 1 of 2 melding wordt verlaagd indien een Gebruiker niet in staat is om de voor het oplossen van de melding benodigde informatie aan te leveren en of om dagelijks contact te houden met de Supportdesk.

### 3.2.5. Aandragen van een oplossing

Voor het maken van een diagnose en het vinden van een oplossing is de medewerking van Gebruiker noodzakelijk. De Gebruiker dient, op verzoek van DataCare, ervoor te zorgen dat o.a. de volgende zaken worden verzorgd:

- Het beschikbaar stellen van of toegang geven tot de noodzakelijke data voor het reproduceren van de melding.
- Het beschikbaar stellen van alle relevante informatie om tot een snelle oplossing te komen
- Het beschikbaar stellen van gebruikers, die kunnen assisteren bij het reproduceren van de melding

De Supportdesk volgt de status van meldingen en informeert Gebruiker over de voortgang per e-mail of klantportaal. Verder escaleert ze meldingen die niet opgelost zijn binnen de afgesproken tijd.

### 3.6. Respons- & Oplostijden Standaard

Prioriteit 1 meldingen worden telefonisch gemeld. In dat geval kan DataCare terstond reageren en actie ondernemen. Voor alle overige meldingen geldt dat deze bij voorkeur via het klantportaal naar DataCare worden toegestuurd. Voor alle mail die bij de Supportdesk binnenkomt, geldt dat DataCare reageert naar Gebruiker met het meldingsnummer.

De maximale Respons- en Oplostijden van meldingen zijn afhankelijk van de toegekende prioriteit. DataCare streeft naar de volgende Respons- en Oplostijden:

Prioriteit	Responstijd	Verwachte oplostijd
1	4 werkuren	8 werkuren
2	8 werkuren	5 werkdagen
3	1 week	in overleg

DataCare zal zich maximaal inspannen om bovengenoemde tijden te halen. Incidenteel kan het voorkomen dat het vinden van een oplossing langer duurt dan hierboven aangegeven. DataCare stelt als kwaliteitsnorm, dat meer dan 80% van de meldingen binnen de aangegeven tijden opgelost zullen worden. Voor prioriteit 1 en 2 meldingen wordt het beschikbaar

### 3.2.6. Sluiting van de melding

Als er voor de Gebruiker een oplossing is gevonden zodat de werkzaamheden naar behoren kunnen worden voortgezet zal de Supportdesk een melding afsluiten. Bovenstaande stappen hoeven niet altijd allemaal doorlopen te worden. Zo kunnen bijvoorbeeld eenvoudige vragen direct tijdens start en registratie worden opgelost.

### 3.3 Beschikbaarheid.

Voor de applicaties van DataCare is er een gegarandeerde beschikbaarheid. De beschikbaarheid staat weergegeven in de onderstaande tabel. De beschikbaarheid wordt gemeten op basis van 24 uur per dag, 7 dagen per week en geldt voor het gehoste systeem als geheel. Gepland onderhoud, updates, deel-uitval of uitval van(deel)functionaliteiten worden niet gerekend als uitval.

### 3.4 Beschikbaarheid Supportdesk.

Het Service Level geeft de Gebruiker recht op Supportdesk ondersteuning tijdens kantooruren. Kantooruren betreffen werkdagen van 8.00 – 12.00 uur en 13.00 – 16.00 uur met uitzondering van algemeen erkende nationale feestdagen.



stellen van een work-around of tijdelijke oplossing, waardoor het bedrijfsproces kan worden voortgezet, ook gezien als een oplossing voor het bepalen van de oplostijd. Veelal zal de melding daardoor kunnen worden verlaagd naar een Prioriteit 3 status.

Oplossingen voor meldingen met prioriteit 3 zullen in overleg met Gebruiker op een nader te bepalen wijze en termijn aan Gebruiker ter beschikking worden gesteld.

DataCare zal de tijd die zij moet wachten op medewerking van Gebruiker, aftrekken van de gerealiseerde oplostijd. Indien voor de oplossing van een storing de medewerking van een derde partij (dat wil zeggen, een partij waarmee Gebruiker een rechtstreeks contract heeft anders dan DataCare) noodzakelijk is, wordt alleen die tijd als oplostijd aangemerkt waarop DataCare zelf invloed heeft. DataCare is niet verantwoordelijk voor de voortgang van een melding zolang die bij een derde partij ligt. Indien Gebruiker niet akkoord kan gaan met de door de Supportdesk van DataCare afgegeven verwachte oplostijd, kan zij gebruik maken van de escalatieprocedure als omschreven in Artikel 3.7.

### 3.7. Escalatie procedure

De escalatieprocedure treedt in werking wanneer controverses optreden tussen de aanbieder van een melding van Gebruiker en de Supportdesk medewerker van DataCare omtrent de aard van de te leveren supportdiensten.

Dit kan gaan om de volgende onderwerpen:

1. Responstijd van een melding
2. Prioriteitstelling van een melding
3. Oplostijd van een melding
4. Kwaliteit van de oplossing
5. Het naleven van de Onderhoud procedure

DataCare en Gebruiker zullen een persoon aanwijzen, die in geval van onenigheid samen zullen trachten tot een acceptabele oplossing te komen. Deze personen dienen daartoe de bevoegdheid te hebben om een bindende beslissing te nemen.

De escalatie procedure treedt in werking doordat een van de partijen de andere partij hiervan op de hoogte stelt. Dit betekent dat zowel DataCare als Gebruiker zich in eerste instantie richt tot haar contactpersoon en die vervolgens beslist om de escalatie procedure in werk te stellen. De namen en contactgegevens van de contactpersonen zijn opgenomen in het vooronderzoek.

### Artikel 4: Nieuwe Release(s)

DataCare kan op 2 manieren de software aanpassen:

1. Een Hot Fix
2. Een Nieuwe Release

De Hot Fix heeft voornamelijk tot doel fouten en onvolkomenheden uit de software te verwijderen. Bij een Hot Fix wordt veelal een specifiek probleem verholpen. DataCare zal daarnaast periodiek een nieuwe versie uitbrengen waarbij de functionaliteit wordt uitgebreid, verbeterd en/of aangepast. DataCare zal de Nieuwe Release kosteloos (binnen de huidige licentievorm) aan Gebruiker ter beschikking stellen. DataCare zal er voor zorgen dat Hot Fixes zullen blijven werken met nieuwe Release(s) van de Standaard Programmatuur.

### Artikel 5: Overige Dienstverlening

Naast de reeds beschreven diensten binnen de vaste vergoeding van een licentieovereenkomst, kan DataCare worden ingeschakeld voor vragen die betrekking hebben op

DataCare software of omtrent andere aanvullende dienstverlening.

DataCare garandeert dat het binnen het kader van een licentieovereenkomst alle vraagstukken omtrent DataCare software in behandeling zal nemen. De Supportdesk is de aangewezen plaats om deze dienstverlening aan te vragen. Alle werkzaamheden die onder dit Onderdeel vallen zullen worden aangeboden tegen de op dat moment geldende dagtarieven.

DataCare kan desgevraagd een offerte uitbrengen en de werkzaamheden in overleg met Gebruiker uitvoeren. De werkzaamheden zullen conform de Algemene Voorwaarden, zoals gespecificeerd in de licentieovereenkomst worden uitgevoerd.

DataCare zal bij vragen of wensen, die een aanpassing van de software vragen, overwegen of dit kan worden gedaan in de Standaard Programmatuur. Aanpassingen in de Standaard Programmatuur kunnen kosteloos in een Nieuwe Release worden verwerkt, maar DataCare behoudt zich het recht om gevraagde aanpassingen in de Standaard Software niet uit te voeren. Bovendien zal het tijdstip waarop de Nieuwe Release beschikbaar wordt veelal (nog) niet bekend zijn.

### Artikel 6: Gebruikersvoorwaarden

Om de verplichting van DataCare aan Gebruiker op een optimaal niveau te laten verlopen, moet door Gebruiker aan een aantal voorwaarden worden voldaan. Samenvattend zijn de belangrijkste voorwaarden:

- Gebruiker draagt er zorg voor dat de kennis van de gebruikers en applicatiebeheerders op een voldoende niveau blijft. Ondeskundig gebruik kan leiden tot fouten die niet onder een Onderhoud overeenkomst vallen.
- Gebruiker dient DataCare van alle gegevens of informatie te voorzien die bruikbaar of noodzakelijk is voor het uitvoeren van de verplichting. In geval de benodigde gegevens door Gebruiker niet beschikbaar (kunnen) worden gesteld, is DataCare niet gehouden aan de verplichtingen voortkomend uit de Onderhoud overeenkomst.
- Indien voor de oplossing van een storing de medewerking van een derde partij (dat wil zeggen, een partij waarmee Gebruiker een rechtstreeks contract heeft niet zijnde DataCare) noodzakelijk is, wordt alleen die tijd als oplostijd aangemerkt voor DataCare waarop DataCare zelf invloed heeft. DataCare is niet verantwoordelijk voor het monitoren van de voortgang van een melding waarbij een derde partij betrokken is, dit is de verantwoordelijkheid van Gebruiker.

Indien DataCare meent dat aan een of meer van de in dit document genoemde voorwaarden niet is voldaan, acht DataCare zich niet gehouden aan de verplichtingen voortkomend uit de licentieovereenkomst. DataCare zal in dat geval Gebruiker hiervan in kennis stellen, en tevens aangeven wat er moet gebeuren zodat Gebruiker wel aan de voorwaarden voldoet. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, treedt de escalatieprocedure in werking.

DataCare. Typ- en drukfouten voorbehouden.

Copyright © 1-1-2022 DataCare.

Alle rechten voorbehouden.