

## Voorwaarden Service Software

### Artikel 1: Algemeen

1. De hierna volgende bepalingen gelden voor de meest recente versie van de Software.
2. Limis verleent alleen service voor het geheel van alle onderdelen van de Software die door Limis ter beschikking is gesteld en waarvoor door Limis aan Opdrachtgever binnen de betreffende opdracht of overeenkomst een gebruiksrecht is verleend.

### Artikel 2: Service van de software

1. De service van de Software gaat in op de datum zoals is overeengekomen tussen Opdrachtgever en Limis en loopt tot het einde van het betreffende kalenderjaar. De overeenkomst voor service wordt daarna telkens van rechtswege met een kalenderjaar verlengd, tenzij één der partijen uiterlijk 2 maanden voor afloop van het lopende kalenderjaar de andere partij schriftelijk heeft medegedeeld de overeenkomst voor service niet te willen verlengen. Opzegging van de overeenkomst voor service door één der partijen dient aangetekend en met bericht van ontvangst te geschieden. Beëindiging van de overeenkomst voor service anders dan door tijdige opzegging is uitgesloten.
2. Indien de overeenkomst voor service door Opdrachtgever wordt beëindigd en Opdrachtgever wenst later opnieuw een overeenkomst voor service met Limis voor de Software af te sluiten, dan brengt Limis kosten in rekening aan Opdrachtgever.
3. Het voor een volgend kalenderjaar verschuldigde bedrag voor de overeenkomstig de stijging van de consumentenprijsindex (cpi), die door het Centraal Bureau voor de Statistiek wordt vastgesteld. Deze prijsverhoging kan plaatsvinden zonder voorafgaand bericht van Limis en zonder dat Opdrachtgever de overeenkomst wegens de in dit lid genoemde prijsverhoging kan beëindigen. Om de aanpassing van de prijs te bepalen, wordt het tot de datum van aanpassing geldende bedrag voor de overeenkomst voor service vermenigvuldigd met een factor die wordt verkregen door het bovengenoemde meest recente definitieve maandelijkse prijsindexcijfer van voor het begin van het kalenderjaar waarin verlenging van de overeenkomst voor service plaatsvindt, te delen door het prijsindexcijfer van de overeenkomstige maand van het jaar daarvoor.
4. In het geval Limis het verschuldigde bedrag voor de overeenkomst voor service voor een volgend kalenderjaar wil verhogen met een bedrag groter dan de verhoging zoals bedoeld in lid 3 van dit artikel, dient Limis deze prijsverhoging uiterlijk 3 maanden voor afloop van het lopende kalenderjaar schriftelijk aan Opdrachtgever te hebben medegedeeld. Indien Limis hieraan niet heeft voldaan, kan het verschuldigde bedrag voor de overeenkomst voor service bij de Software voor het volgende kalenderjaar alleen worden verhoogd zoals omschreven in lid 3 van dit artikel.
5. Als Limis wordt geconfronteerd met van overheidswege opgelegde toeslagen, heffingen, et cetera betreffende de service van software, dan worden deze doorberekend aan Opdrachtgever.
6. Uitbreidingen van de Software waarop de overeenkomst voor service van toepassing is, worden opgenomen in de betreffende overeenkomst voor service. Limis brengt de met de uitbreiding gepaard gaande kosten aan Opdrachtgever in rekening.

### Artikel 3: Verplichtingen van de Opdrachtgever

1. Opdrachtgever draagt zorg voor zorgvuldig en oordeelkundig gebruik van de Software binnen de functionaliteit waarin de Software voorziet en conform de voorschriften van Limis en de bijbehorende handleiding. Hieronder wordt ook verstaan het verzorgen van een goede inrichting van de Software, afgestemd op de werkprocessen en de organisatie van Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de gebruikers van de Software voldoende zijn opgeleid voor normaal gebruik van de Software en derhalve voldoende bekend zijn met de werking ervan.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een goede werking van de apparatuur en het netwerk waarop de Software is geïnstalleerd. Indien de

apparatuur en/of het netwerk van Opdrachtgever niet naar behoren functioneert, aanvaardt Limis geen aansprakelijkheid voor het als gevolg daarvan niet (goed) functioneren van de Software.

4. Opdrachtgever verplicht zich te voorzien in een zorgvuldig beheer en gebruik van de Software, onder meer door te voorzien in adequate beveiliging door regelmatig back-ups te maken en door geen gebruik te maken van inferieure materialen die de werking van de Software nadelig kunnen beïnvloeden.

### Artikel 4: Telefonische ondersteuning

1. De service als bedoeld in dit artikel omvat ondersteuning vanuit de locatie van Limis waarbij Limis zorgt voor het desgevraagd uitsluitend telefonisch beantwoorden van vragen van Opdrachtgever uitsluitend ter zake de functionele werkzaamheid van de Software. Telefonische ondersteuning vindt uitsluitend plaats van maandag tot en met vrijdag van 8:30 uur tot 17:00 uur, behoudens tijden en dagen waarop Limis gesloten is. Onder service als bedoeld in deze Voorwaarden Service Software wordt uitdrukkelijk niet verstaan telefonische ondersteuning met als doel het wijzigen van de inrichting van de Software.

### Artikel 5: Nieuwe versies c.q. updates

1. Limis stelt binnen de daartoe gesloten overeenkomst nieuwe versies c.q. updates van de Software ter beschikking. Limis is niet verplicht om alle functionele mogelijkheden van de Software over te nemen. Limis stelt deze nieuwe versies en updates van de Software kosteloos ter beschikking aan Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever is voor het verkrijgen van service zoals bedoeld in artikel 4 en artikel 7 van deze Voorwaarden Service Software verplicht de door Limis ter beschikking gestelde nieuwe versies c.q. updates van de software te installeren. Indien Opdrachtgever de meest recente versie van de Software niet wenst te (laten) installeren, vervallen alle aanspraken van Opdrachtgever op service en heeft Limis het recht zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze Voorwaarden Service Software voor onbepaalde tijd op te schorten, in elk geval tot het moment dat Opdrachtgever de meest recente versie van de Software heeft geïnstalleerd dan wel heeft laten installeren.

### Artikel 6: Garantie

1. Limis garandeert dat de werking van de Software in overeenstemming is met de door Limis schriftelijk verstrekte specificaties, eigenschappen en functies als genoemd in de documentatie zoals deze is vermeld in de offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst die aan de Opdrachtgever is toegezonden. Deze specificaties, eigenschappen en functies kunnen door Limis worden gewijzigd en aangevuld. Limis garandeert niet dat de Software zonder onderbreking of gebreken zal werken of dat alle gebreken verholpen zullen worden.
2. De in dit artikel genoemde garantie vervalt indien Opdrachtgever zonder voorafgaande toestemming van Limis wijzigingen in de Software aanbrengt of door een derde laat aanbrengen. Hiertoe behoren ook wijzigingen in de database definities zoals deze door de Software gebruikt worden.

### Artikel 7: Storingen en gebreken

1. Limis herstelt naar beste vermogen onvolkomenheden in de Software. Onder onvolkomenheden worden verstaan de in de Software voorkomende storingen en gebreken, alsmede alle tijdens het gebruik van de Software geconstateerde afwijkingen in vergelijking met de daaraan door de handleiding toegeschreven eigenschappen en functies, voor zover niet veroorzaakt door ondeskundige of onzorgvuldige handelingen van Opdrachtgever of derden.
2. De service zoals bedoeld in dit artikel wordt verleend vanuit de locatie van Limis en uitsluitend op Nederlandse werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 8:30 uur tot 17:00 uur, behoudens tijden en dagen waarop Limis gesloten is.
3. Teneinde Limis in staat te stellen zijn serviceverplichtingen na te komen, is Opdrachtgever verplicht om in de Software geconstateerde storingen en gebreken na constatering zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is schriftelijk en gedocumenteerd aan Limis te melden. Indien dit voor het verhelpen van de storingen en gebreken in de Software nodig is, stelt

Oprachtgever de apparatuur en/of het netwerk of een deel daarvan op redelijke tijdstippen en gedurende redelijke tijd zonder kosten voor Limis aan Limis ter beschikking.

4. Indien sprake is van storingen of gebreken spant Limis zich in binnen de responsetijden, als bedoeld in dit artikel, en indien mogelijk op de kortst mogelijke termijn de servicewerkzaamheden aan te vangen. Onder responsetijd wordt in deze Voorwaarden Service Software verstaan de tijd die verstrijkt tussen ontvangst van een melding van een gebrek of storing van de Software en de streeftijd waarbinnen Limis de service aanvangt. Meldingen van Oprachtgever met het verzoek om storingen of gebreken in de Software te verhelpen worden door Limis onderverdeeld in de volgende categorieën:
  - categorie 1: de Software is onbruikbaar en functioneert in het geheel niet meer;
  - categorie 2: de Software is beperkt bruikbaar, waarbij bepaalde essentiële functies niet kunnen worden gebruikt;
  - categorie 3: een niet-wezenlijk probleem in de Software waarbij essentiële functies bruikbaar zijn en waarbij een hinderlijk ongemak optreedt door vermindering van de functionaliteit van de Software of door een vertraagde werking ervan;
  - categorie 4: een probleem dat als zodanig geen directe invloed heeft op de wezenlijke functionaliteit van de Software.

De responsetijden van Limis gelden binnen de werkuren zoals omschreven in lid 2 van dit artikel. De responsetijden van Limis zijn vanaf het moment van ontvangst van de melding, tenzij sprake is van overmacht, als volgt:

- categorie 1: 4 uur;
- categorie 2: 8 uur;
- categorie 3: 2 dagen;
- categorie 4: 4 dagen.

Onder overmacht wordt tevens verstaan onvoorziene overbelasting van de helpdesk van Limis.

5. Limis kan de kosten van herstel aan Oprachtgever in rekening brengen in geval de storing is ontstaan door gebruiksfouten van Oprachtgever, door andere niet aan Limis toe te rekenen oorzaken of doordat de Software door anderen dan door Limis is gewijzigd of wordt onderhouden. De kosten worden berekend op basis van de dan geldende tarieven van Limis. Herstel van eventueel verloren gegane gegevens valt niet onder service.
6. Mocht na een door Limis ingesteld onderzoek blijken, dat de oorzaak van de in het vorige artikel bedoelde onvolkomenheden in de apparatuur en/of netwerk of anderszins bij Oprachtgever ligt, dan vergoedt Oprachtgever aan Limis de kosten die Limis voor het uitvoeren van dit onderzoek heeft gemaakt. De kosten worden berekend op basis van de dan geldende tarieven zoals deze door Limis worden gehanteerd voor soortgelijke werkzaamheden. De bewijslast hiervoor berust bij Limis.

#### **Artikel 8: Service op locatie Oprachtgever**

1. Indien Limis in dringende gevallen op verzoek van Oprachtgever servicewerkzaamheden verricht op de locatie van Oprachtgever, is Limis gerechtigd de hiermee gepaard gaande kosten in rekening te brengen tegen de dan geldende tarieven van Limis.