

**Algemene voorwaarden van EasternGraphics Benelux B.V. voor softwareonderhoud („AV-onderhoud“)  
(versie d.d. 1 mei 2007)**

### **I. Toepassing**

De volgende contractvoorwaarden van EasternGraphics Benelux B.V. (hierna te noemen „EGR“) voor softwareonderhoud („AV-onderhoud“) zijn van toepassing op alle contractuele relaties met klanten inzake het leveren van onderhoud aan software en vormen een onlosmakelijk bestanddeel van alle overeenkomsten, tenzij in een specifieke overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen tussen EGR en de klant. De AV-onderhoud werken aanvullend op de AV-algemeen die naast de AV-onderhoud een bestanddeel vormen van de overeenkomst.

### **II. Onderwerp van de overeenkomst**

(1) EGR neemt het onderhoud op zich van de in de offerte cq. de opdrachtbevestiging nader beschreven softwareprogramma's. Voor zover niets anders overeengekomen is, levert EGR de volgende onderhoudsdiensten voor deze softwareprogramma's:

- beknopte telefonische en/of elektronische advisering en ondersteuning voor alle vragen met betrekking tot bediening, installatie en overige toepassingsondersteuning;
- het leveren van de op enig moment actueel door EGR op de markt gebrachte programmaversie (updates);
- het oplossen van individuele softwaregebreken.

(2) De omvang waarin de hierboven genoemde onderhoudsdiensten moeten worden geleverd, wordt hieronder in detail beschreven. Alle overige diensten die hieronder niet worden opgevoerd, hoeft EGR niet te leveren. Hiervoor moet afzonderlijk opdracht worden gegeven en deze moeten apart worden vergoed.

(3) EGR levert alleen onderhoudsdiensten voor die softwareprogramma's die bij de klant in de actuele programmaversie worden gebruikt, d.w.z. dat de klant verplicht is de door EGR geleverde nieuwe programmaversie binnen een redelijke termijn te installeren. Als de klant een softwareprogramma gebruikt dat niet actueel is, voert EGR tegen een afzonderlijke vergoeding een controle uit bij de klant en actualiseert EGR het softwareprogramma tegen een eenmalige vergoeding die afhankelijk is van het aantal niet geactualiseerde programmaversies bij de klant. Als de actualisering niet tegen verdedigbare kosten te realiseren is, kan EGR voor de aanwezige softwareprogramma's geen onderhoudsdiensten leveren.

(4) Onderhoudsdiensten, met name werkzaamheden om gebreken te verhelpen, worden door EGR alleen dan uitgevoerd als de klant de softwareprogramma's op door EGR voor het desbetreffende softwareprogramma vrijgegeven besturingssystemen installeert.

(5) Bij de onderhoudsverplichting van EGR wordt er verder vanuit gegaan dat het desbetreffende softwareprogramma is geïnstalleerd op een besturingssysteem dat door de producent van het besturingssysteem op het moment dat het gebrek aan EGR wordt gemeld nog algemeen wordt onderhouden. Individuele onderhoudsovereenkomsten tussen de producent van het besturingssysteem en de klant voor een langere duur dan de algemene onderhoudsduur blijven hier buiten beschouwing. Als dit niet het geval is en EGR het gebrek toch herstelt, komen de meerkosten als gevolg daarvan voor rekening van de klant. Verder hebben partijen in het geval dat het besturingssysteem waarop de klant het softwareprogramma heeft geïnstalleerd niet meer door de producent wordt onderhouden het recht de overeenkomst om buitengewone redenen te beëindigen.

Artikel VII. liggend streepje 7 van deze algemene voorwaarden blijft onverminderd van kracht.

### **III. Beknopte telefonische en/of elektronische advisering (bijv. e-mail)**

(1) EGR levert beknopte telefonische en/of elektronische advisering en ondersteuning bij alle vragen met betrekking tot bediening, installatie, toepassingsproblemen of overige moeilijkheden in verband met programmaprocessen van de te onderhouden softwareprogramma's. De klant kan gebruikmaken van de beknopte telefonische en/of elektronische advisering tijdens de normale kantooruren van EGR, buiten de nationale feestdagen, van maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur.

(2) Advisering cq. ondersteuning zoals hierboven bedoeld is elk probleem gerelateerd antwoord van EGR op de beschrijving van een softwaretechnisch probleem van de klant in verband met de in de opdrachtbevestiging nader beschreven softwareprogramma's. De desbetreffende aanvragen kunnen naar keus van EGR per telefoon, e-mail, fax of schriftelijk worden beantwoord.

(3) Telefonische en/of elektronische beknopte advisering over het gebruik van de software die gelijk zou zijn aan een gebruikerstraining of naar aanleiding van vragen die men kan beantwoorden door het gebruikershandboek of de overige documentatie te lezen valt niet onder de volgens de overeenkomst te leveren diensten.

(4) Herhaalde aanvragen met betrekking tot foutief gebruik van de software die onderdeel zijn van de reguliere inhoud van trainingen, evenals vragen met betrekking tot de organisatie van de onderneming brengt EGR conform de geldende EGR-prijslijst voor diensten in rekening.

### **IV. Levering van actuele programmaversies (updates)**

(1) EGR stelt aan de klant alle nieuwe programmaversies (updates) van de te onderhouden software ter beschikking, voor zover deze door EGR op het bewuste moment op de markt worden gebracht en beschikbaar zijn. Dit geldt niet voor uitbreidingen van de te onderhouden softwareprogramma's die EGR als nieuw en zelfstandig product afzonderlijk aanbiedt en op de markt brengt en voor nieuwe ontwikkelingen van de softwareprogramma's met dezelfde of vergelijkbare functies op een andere technologische basis (upgrades).

(2) De nieuwe programmaversie wordt – afhankelijk van wat mogelijk is of op wens van de klant - ter beschikking gesteld op een gegevensdrager of via elektronische gegevensoverdracht (bijv. downloaden vanaf internet).

### **V. Het oplossen van softwaregebreken**

(1) EGR dient de door de klant aan EGR meegeleverde of op andere wijze bekend geworden gebreken van de software waarop de overeenkomst ziet binnen een AV-onderhoud

passende termijn te verhelpen. Indien en voor zover EGR op grond van de met de klant afgesloten overeenkomst voor de terbeschikkingstelling of ontwikkeling van software nog recht heeft op het herstel van gebreken, hebben de bepalingen van de overeenkomst voor de terbeschikkingstelling of ontwikkeling van software voorrang met betrekking tot de rechten van de klant in het geval zich gebreken voordoen, ongeacht of het gebrek zich voor het eerst heeft voorgedaan voor of na het afsluiten van de onderhoudsovereenkomst.

(2) Een voorwaarde voor de verlening van de dienst is dat de klant altijd de actuele, door EGR uit- cq. vrijgegeven versie van de software waarop de overeenkomst ziet inzet.

(3) EGR zal een daadwerkelijk gebrek waarvan EGR kennis heeft genomen door geschikte maatregelen naar keuze van EGR verhelpen. Gebreken worden alleen op locatie bij de klant verholpen indien en voor zover er geen andere maatregelen zijn die waarschijnlijk het gewenste resultaat zullen opleveren.

(4) EGR is niet aansprakelijk voor de juistheid van de gegevens van de fabrikant die zich bevinden op de software waarop de overeenkomst ziet, noch voor eventuele fouten die daaruit voortvloeien.

(5) Als blijkt dat een door de klant gemeld gebrek feitelijk niet bestaat cq. niet berust op de software waarop de overeenkomst ziet, heeft EGR het recht de kosten die ontstaan in verband met de analyse en overige werkzaamheden overeenkomstig de op dat moment actuele prijslijst van EGR bij de klant in rekening te brengen.

### **VI. Overige diensten**

(1) Op wens van de klant levert EGR verdere diensten die verband houden met de te onderhouden softwareprogramma's maar niet worden genoemd bij de in de bovenstaande artikelen opgesomde diensten, tegen een aanvullend overeen te komen vergoeding. Dit geldt met name voor de volgende diensten:

- installatie van de software waarop de overeenkomst ziet
- het aanmaken van gegevens
- het instrueren en scholen van medewerkers
- het aanpassen van de software waarop de overeenkomst ziet overeenkomstig de individuele wensen en behoeften van de klant voor zover dit niet het verhelpen van gebreken betreft
- diensten met betrekking tot softwareprogramma's die niet onder deze overeenkomst vallen
- uitgebreide advisering bij de behandeling van vragen van de klant met het oog op vermeende storingen en gebreken die niet inherent zijn aan de software waarop de overeenkomst ziet, maar zich voordoen vanwege bedieningsfouten (bijv. gegevens), overige externe invloeden, met name geweld, opzet of grove nalatigheid, van de zijde van de klant.

(2) EGR is niet verplicht diensten te leveren die geen onderwerp zijn van deze overeenkomst. EGR zal zich er echter binnen de context van diens bedrijfsmatige mogelijkheden voor inzetten de klant in zoverre te ondersteunen als noodzakelijk is voor een zinvol economisch gebruik van de softwareprogramma's die worden onderhouden.

### **VII. Medewerkingsverplichtingen voor de klant**

(1) De klant dient EGR in alle opzichten te ondersteunen bij het uitvoeren van diens onderhoudsdiensten zoals bedoeld in deze overeenkomst. Hieronder valt met name:

- Het benoemen van een verantwoordelijke en eventueel een vervanger die beslissingsbevoegdheden en volmachten bezit voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- Voor zover verzorgings- cq. begeleidingsdiensten met behulp van technieken voor de elektronische overdracht van gegevens plaatsvinden stelt de klant op eigen kosten de geschikte apparatuur en programma's bedrijfs gereed ter beschikking en onderhoudt de klant deze.
- Indien en voor zover het absoluut noodzakelijk blijkt te zijn op locatie bij de klant de dienst te verlenen, zal de klant EGR en diens medewerkers eventueel na voorafgaande afspraak minimaal gedurende de normale kantooruren toegang verlenen tot de ruimtes, machines en de software waarop de overeenkomst ziet en de noodzakelijk computertijd ter beschikking stellen.
- Voor zover onduidelijk is welke systeemcomponent het foutgedrag teweegbrengt, zal de klant samen met EGR eerst een analyse uitvoeren van de softwareomgeving en evt. op eigen kosten derde-ondernemingen met de noodzakelijke kennis met betrekking tot de softwareomgeving inschakelen.
- Tijdens de werkzaamheden laat de klant de opdrachtnemer voortdurend assisteren door een competente medewerker die informatie kan geven over het totale systeem bij de klant, het gebruik van de software en het gemelde gebrek en die testprocedures kan uitvoeren.
- De klant zal de door EGR geleverde nieuwe programmaversies op instructies van EGR installeren.
- Voor zover dit voor het vervaardigen en/of gebruiken van een nieuwe programmaversie van de te onderhouden softwareprogramma's noodzakelijk is, zal de klant nieuwe versies van het besturingssysteem, de database of andere voor toepassing van de softwareprogramma's noodzakelijke middelen van derden op eigen kosten bedrijfs gereed ter beschikking stellen.
- Eventuele gebreken dienen door de klant op een voor de opdrachtnemer te volgen wijze te worden gedocumenteerd en onmiddellijk, en bij telefonische mededeling achteraf schriftelijk of per e-mail, na constatering ervan aan de opdrachtnemer te worden medegedeeld. Hierbij moeten nadere gegevens inzake het ontstaan van het gebrek, de gevolgen ervan en de mogelijke oorzaken worden vermeld.

(2) De bovengenoemde medewerkingsverplichtingen zijn wezenlijke contractuele verplichtingen. Als de klant zijn medewerkingsverplichtingen niet nakomt, is EGR niet verplicht de dienst te leveren. Bij herhaalde of zwaarwegende niet-naleving van deze verplichtingen heeft EGR het recht de overeenkomst binnen een termijn

van een maand op te zeggen. De contractuele relatie eindigt dan per het einde van de volgende maand.

#### **VIII. Vergoeding**

(1) De onderhoudsvergoedingen voor de in artikel II.(1) opgesomde onderhoudsdiensten hebben in het eerste jaar voor de helft betrekking op telefonische en/of elektronische beknopte advisering en ondersteuning voor alle vragen inzake bediening, installatie en overige toepassingsondersteuning en voor de helft op de levering van de op enig moment door EGR op de markt gebrachte actuele programmaversie (updates). Vanaf het tweede jaar van de overeenkomst heeft 1/3 van de onderhoudsvergoedingen betrekking op de telefonische en/of elektronische beknopte advisering en ondersteuning voor alle vragen inzake bediening, installatie en overige toepassingsondersteuning, 1/3 op de levering van de op enig moment door EGR op de markt gebrachte actuele programmaversie en 1/3 op het verhelpen van specifieke softwaregebreken.

(2) EGR heeft het recht de tarieven voor het leveren van de onderhoudsdiensten naar aanleiding van gewijzigde concurrentie- en bedrijfseconomische omstandigheden aan te passen. Een wijziging van de lopende tarieven dient drie maanden voor de datum van ingang ervan schriftelijk aan de klant worden meegedeeld. De klant verkrijgt naar aanleiding van deze aankondiging het recht de overeenkomst vanwege buitengewone redenen te beëindigen per het tijdstip van de tariefwijziging; de klant moet de beëindiging uiterlijk 4 weken na mededeling van de tariefwijziging schriftelijk aan EGR melden.

#### **IX. Aansprakelijkheid voor gebreken**

(1) Voor zover EGR verplicht is nieuwe programmaversies te leveren, gelden voor het geval deze softwareprogramma's gebreken bevatten de bepalingen inzake aansprakelijkheid voor gebreken voor de terbeschikkingstelling cq. ontwikkeling van software.

(2) EGR garandeert dat de door EGR uitgevoerde werkzaamheden om gebreken te verhelpen zonder gebreken plaatsvinden.

(3) EGR verhelpt gebreken met betrekking tot de onderhoudsdiensten direct. Als blijkt dat het verhelpen van een gebrek niet mogelijk is, kan EGR een alternatieve oplossing ontwikkelen.

(4) Als EGR ook nadat zij een voldoende termijn is gegund haar verplichting uit lid (2) en (3) niet kan vervullen, heeft de klant het recht naar keus de overeengekomen vergoeding in evenredigheid te verlagen of de overeenkomst te beëindigen.

(5) Het recht van de klant vorderingen in te stellen vanwege gebreken verjaart binnen een termijn van één jaar vanaf het moment van overgang van het risico.

#### **X. Duur, beëindiging**

(1) De onderhoudsovereenkomst vangt aan op het moment van terbeschikkingstelling van de software en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd. Elke partij kan deze overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden per het einde van een kwartaal beëindigen. De klant kan de overeenkomst op zijn vroegst na afloop van 12 maanden regulier opzeggen

(2) Opzegging dient schriftelijk plaats te vinden. De bepaling van lid XIII.(3) van AV-algemeen is van dienovereenkomstige toepassing.

(3) Het aan de klant verleende gebruiksrecht voor de software blijft na beëindiging van de onderhoudsovereenkomst onverminderd van kracht.

(4) Het recht op beëindiging vanwege gewichtige redenen blijft onverminderd van kracht. EGR heeft het recht de overeenkomst vanwege gewichtige redenen te beëindigen indien de klant meer dan twee maanden achterstallig is met het betalen van de vergoeding.

#### **XI. Gebruiksrechten**

Voor de nieuwe versie van de software verleent EGR de klant het recht van gebruik overeenkomstig de omvang waarin de klant gerechtigd was gebruik te maken van de oorspronkelijke software waarop de overeenkomst ziet ingevolge de bepalingen inzake de terbeschikkingstelling van software cq. softwareontwikkeling en eventuele uitbreidingen van het gebruiksrecht.

#### **XII. Toepasselijkheid van AV-algemeen**

De in de AV-algemeen vervatte regelingen voor bijv. het tot stand komen van overeenkomsten, levering, vergoeding en betaling, voorbehoud van eigendom en rechten, aansprakelijkheid, verjaring, forumkeuze etc. zijn van dienovereenkomstige toepassing op contractuele relaties in het kader van de onderhoudsdiensten. Voor zover er in het kader van de onderhoudsdiensten nieuwe programmaversies ter beschikking worden gesteld aan de klant, zijn de AV-software van dienovereenkomstige toepassing.