

## Onderhoudsvoorwaarden ORIFin

### 1. Termen

Met "OS" wordt in deze overeenkomst bedoeld ORIFin Sweden. Met "klant" wordt in deze overeenkomst bedoeld de partij die licentierecht van (onderdelen van) ORIFin heeft verkregen.

### 2. Contactpersonen en e-mail contactadressen

De klant benoemt iemand binnen de organisatie tot "ORIFin-beheerder", die als contactpersoon op zal treden in situaties waarbij beheerzaken aan de orde zijn. Hieronder vallen bijvoorbeeld installaties, update's en storingsen in de programmatuur. Bij niet bereikbaarheid van deze beheerder moet een vervanger worden aangewezen.

Voor e-mail-contacten met OS zorgt de klant er voor dat er minimaal twee e-mail adressen beschikbaar zijn die niet via dezelfde mail-server lopen. Dit laatste om te voorkomen dat, bij uitval van één "kanaal", belangrijke meldingen niet bij de klant terecht zouden komen.

### 3. Meldingen van klant aan OS

Door middel van e-mail aan de helpdesk-mailbox waarvan het exacte adres op de internetsite is te vinden kunnen berichten worden doorgegeven die vragen, opmerkingen, problemen, etc. kunnen bevatten omtrent ORIFin.

Een bericht kan ook een verzoek bevatten om telefonisch contact op te nemen. Een dergelijk verzoek wordt alleen door OS ingewilligd indien in het bericht ook duidelijk wordt omschreven waarvoor dat telefonische contact bedoeld is.

Een reactie op een e-mail wordt door OS altijd gestuurd naar het e-mailadres dat in de mail genoemd staat als "antwoordadres" ("returnaddress") en als dat adres ontbreekt, het adres waar vanaf de mail is gestuurd.

### 4. Meldingen van OS aan klant

OS verplicht zich om fouten in de programmatuur die storend kunnen werken of die problemen veroorzaken zo snel mogelijk via e-mail te melden aan de klant.

Als beide e-mail adressen (zie art.2) van de klant niet bereikbaar zijn, zal OS dit zo spoedig mogelijk aan de klant laten weten. De klant zal zo snel mogelijk dit mail-probleem verhelpen en OS op de hoogte houden van de ontwikkeling- en hieromtrent.

De klant verplicht zich om de e-mail van OS te lezen en dient er zorg voor te dragen dat de informatie, voor zover dat noodzakelijk is, wordt verspreid binnen de organisatie. Verder verplicht de klant zich om de aanwijzingen die in de mail staan om het probleem te verhelpen z.s.m. op te volgen, zoals het verwerken van e-mail update's.

### 5. Update's

Als er naar het oordeel van OS belangrijke wijzigingen zijn opgetreden in de ORIFin-programmatuur, zal zo snel mogelijk een update worden aangemaakt en aan de klant ter beschikking worden gesteld via een link naar één van de internet-sites of rechtstreeks via een bijlage aan een e-mail.

De klant is verplicht om alle soorten van update's zo snel mogelijk te verwerken. Na uitvoering van de update dient de klant aan OS via e-mail mede te delen of de update is geslaagd en zo niet, welke problemen er op zijn getreden. Pas na ontvangst van de informatie ziet OS de update als "verwerkt".

Indien een week na ter beschikking stelling van een update deze nog niet is verwerkt door de klant, kan OS besluiten om met de opvolging van helpdesk-verzoeken te wachten tot de update alsnog is verwerkt.

### 6. Back-up's voor terugval bij storingsen

De klant verplicht zich minimaal om op een dusdanige manier back-up's te maken van alle bestanden, dat het altijd mogelijk moet zijn om terug te vallen op een (technisch) foutloze back-up zonder dat veel informatie verloren gaat.

### 7. Verantwoording OS

OS kan op geen enkele wijze verantwoordelijk worden gesteld voor schade direct of indirect veroorzaakt door het niet of onjuist functioneren van de programmatuur.

### 8. Optioneel verzenden bestanden van klant naar OS

Als de klant OS opdracht geeft om iets te wijzigen in de bestanden, zal de klant zorgen voor toezending van de betreffende bestanden via e-mail of, als de klant dat wenst, via enig medium. De mail of back-up zouden eventueel beveiligd kunnen worden via een wachtwoord. De opdracht zelf en het eventuele wachtwoord kunnen worden gezonden naar het e-mail adres van de helpdesk.

### 9. Omvang onderhoud m.b.t. programma-wijzigingen

Onder het onderhoud valt het herstellen van fouten in de programmatuur alsmede het, voor zover van toepassing, opleveren van nieuwere versies van de betreffende programmatuur. Voor nieuwe en gewijzigde programma's die een wezenlijke uitbreiding van de functionaliteit betekenen, kan een vergoeding worden gevraagd.

### 10. Tarieven, facturering, betaling

a. De overeenkomst wordt bij aanschaf aangegaan voor het (resterende deel van het) lopende kalenderjaar en de volgende twee kalenderjaren.

b. Indien een klant zich slechts wil vastleggen voor één volgend kalenderjaar zal het onderhoudstarief voor dat jaar verhoogd worden met 20%.

c. De tarieven kunnen jaarlijks worden aangepast. Tariefswijzigingen zullen de klant tenminste 40 dagen voor het ingaan van een nieuw onderhoudsjaar bekend worden gemaakt.

d. Het onderhoudsjaar loopt gelijk aan het kalenderjaar.

e. Facturering vindt plaats op de 1<sup>e</sup> dag van het kalenderjaar.

f. Op de onderhoudsfacturen zijn de leverings- en betalingsvoorwaarden volledig van toepassing, waaronder een betalingstermijn van 14 dagen.

g. Indien de betaling van het onderhoud meer dan 4 weken achterstallig is, zal dit tot gevolg hebben dat het onderhoud wordt opgeschort. Het opschorten om deze reden van het onderhoud heeft niet tot gevolg het opschorten van de betalingsverplichting.

h. Tariefswijzigingen die betrekking hebben op lopende overeenkomsten hebben altijd pas invloed op het volgende onderhoudsjaar.

i. De actuele onderhoudstarieven staan altijd vermeld op de actuele prijslijsten van ORIFin. Deze prijslijsten zijn in te zien op de internetsites.

j. Voor onderwijsinstellingen (of instanties die zich bezig houden met de administratie van onderwijsinstellingen) is een deel van het onderhoudsbedrag gebonden aan een leerlingen-aantal. Het betreft hier het aantal leerlingen dat op één of andere manier wordt geadmistreerd via ORIFin en dat ook als basis dient voor de bekostiging door het rijk van de school of samenwerking van scholen waarvoor ORIFin is aangeschaft.

### 11. Opzegging

Na de termijn genoemd in art. 10a wordt de overeenkomst telkens stilziggend met een jaar verlengd, tenzij één der partijen deze schriftelijk opzegt met inachtneming van een termijn van 30 dagen.

### 12. Acceptatie

Betaling van de onderhoudsfacturen houdt tevens in dat de klant zich akkoord verklaart met de onderhoudsvoorwaarden, tenzij de klant bezwaren vooraf schriftelijk kenbaar heeft gemaakt.

### 13. "Licentie-overeenkomst ORIFin"

Deze onderhoudsvoorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de "Licentie-overeenkomst ORIFin" en de "Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van ORIFin Sweden".