

Algemene voorwaarden



Algemeen

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die worden aangegaan door One-IT (hierna te noemen leverancier) en op alle uit die overeenkomsten voortvloeiende verbintenissen.

Dienstverlening

- 2.1 De dienstverlening beperkt zich tot functionele en technische werkzaamheden in relatie tot Microsoft Dynamics, bijv.: ontwikkeling van nieuwe software, uitbreiding van en onderhoud aan bestaande software, add-ons, installatie van client/server software, helpdesk, opleiding en ondersteuning tijdens implementatie. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor installatie van overige componenten, onderhoud aan systemen, hardware, beveiliging, financiële inrichting, projectmanagement, back-up, enz. Indien gewenst zal leverancier kennis op deze gebieden ter beschikking stellen, echter in dat geval steeds op verantwoordelijkheid van cliënt. Indien leverancier dit noodzakelijk acht, kan leverancier besluiten werkzaamheden aan derden uit te besteden.
- 2.2 **Communicatie:** cliënt heeft bij de medewerkers van leverancier één direct aanspreekpunt voor alle vragen. Leverancier streeft naar telefonische bereikbaarheid op werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur. Bereikbaarheid tijdens vergaderingen kan echter niet gegarandeerd worden.
- 2.3 **Back-up:** bij uitval of niet-bereikbaarheid van leverancier heeft cliënt een tweede aanspreekpunt bij Kolibri IT Solutions. In noodgevallen heeft cliënt een derde aanspreekpunt bij de Business Solutions Coöperatie.
- 2.4 **Responstijd:** leverancier streeft ernaar binnen 2 dagen terugkoppeling te geven op door cliënt aangedragen punten en deze binnen 2 weken af te ronden. Uitloop wordt tijdig gecommuniceerd. Prioriteitspunten dient cliënt telefonisch te melden en worden indien mogelijk direct opgelost.
- 2.5 **Key user:** In overleg met leverancier stelt cliënt een deskundig en beslissingsbevoegd medewerker aan als key user. Deze persoon verzorgt alle functionele communicatie tussen cliënt en leverancier, is intern aanspreekpunt bij cliënt, verzamelt puntenlijsten, geeft interne opleiding en instructie, enz.
- 2.6 **Infrastructuur:** Cliënt stelt een verbinding op afstand beschikbaar aan leverancier en installeert bij voorkeur 4 (maar minimaal 2) databases: Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie. Leverancier verzorgt updates van Ontwikkel naar Test/Acceptatie. Cliënt is verantwoordelijk voor het testen en goedkeuren van de functionaliteit, en bij akkoord plaatst leverancier de goedgekeurde updates in Productie.

Prijzen en betaling

- 3.1 Leverancier hanteert geen SLA of onderhoudscontract. Alle werkzaamheden die in opdracht van cliënt worden uitgevoerd, worden op basis van uurcalculatie in rekening gebracht. Hiervoor is geen expliciet verleende schriftelijke toestemming van cliënt vereist. Bij mondelinge of schriftelijke opdracht verleent cliënt impliciet akkoord voor werkzaamheden tot 4 uren per aangedragen punt. Als leverancier bij aanneming van opdracht beoordeelt dat meer tijd nodig is, zal cliënt hiervan in kennis worden gesteld.
- 3.2 **Tarieven:** alle bedragen zijn exclusief Btw. Tarieven worden jaarlijks beoordeeld en bijgesteld. Cliënt wordt ten minste 1 maand voor ingangsdatum van nieuwe tarieven in kennis gesteld.
- 3.3 **Nacalculatie:** alle aanbiedingen en offertes zijn geheel vrijblijvend. Door leverancier gemaakte fouten in prijzen kunnen door leverancier worden hersteld. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn uitgebrachte offertes altijd op basis van nacalculatie. Bij dreigende overschrijding van ingeschatte uren zal leverancier in overleg met cliënt bijsturen. Tijdens opdrachten met een doorlooptijd van meer dan 2 weken verplicht leverancier zich cliënt wekelijks gelegenheid te geven tot tijdig bijsturen middels duidelijke communicatie omtrent voortgang en bestede uren.

- 3.4 **Facturering:** cliënt ontvangt via maandelijkse facturen gespecificeerd per activiteit een overzicht van bestede uren. Leverancier geeft te allen tijde duidelijke communicatie en openheid over bestede uren. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum. Bij niet-tijdige betaling is leverancier niet verplicht tot verdere ondersteuning en is cliënt rente en administratiekosten verschuldigd. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van het opschorten van de werkzaamheden. Indien ondanks herhaalde verzoeken betaling niet plaatsvindt, is cliënt aansprakelijk voor daaruit voortvloeiende kosten.
- 3.5 **Derden:** services van derden, zoals Microsoft licenties of partner add-ons, worden berekend volgens de door derden uitgebrachte tarieven. Door cliënt betaalde facturen zullen door leverancier rechtstreeks aan derden worden voldaan, zonder verrekening met een eventueel openstaand saldo.

Intellectueel eigendom en vertrouwelijkheid

- 4.1 Geleverde software, uitgezonderd standaardfunctionaliteit zoals door Microsoft geleverd, blijft te allen tijde intellectueel eigendom van leverancier. Cliënt wordt permanent gebruiksrecht verleend, ook na beëindiging van de overeenkomst. Het is cliënt niet toegestaan software aan derden beschikbaar te stellen, uitgezonderd een nieuwe Microsoft partner welke puur het onderhoud op de software verzorgt en deze niet voor eigen commercieel gebruik inzet.
- 4.2 **Vertrouwelijkheid:** beide partijen erkennen dat uitgewisselde gegevens een vertrouwelijk karakter hebben en zullen informatie niet zonder toestemming met derden delen.

Aansprakelijkheid

- 5.1 Leverancier is verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid en aanvaardt enkel aansprakelijkheid voor zover die gedekt is door deze verzekering. Wanneer leverancier op verzoek van cliënt derden inschakelt voor specialistische diensten, bijv. accountancy of add-on modules, aanvaardt leverancier geen aansprakelijkheid voor de door derden geleverde diensten.

Duur van de overeenkomst

- 6.1 Onder overeenkomst wordt verstaan de functionele samenwerking (in opdracht van cliënt uitgevoerde werkzaamheden) en de via leverancier afgenomen diensten van derden, zoals het servicecontract met Microsoft. Beide partijen kunnen na goed overleg en onder opgave van reden de samenwerking beëindigen. Hierbij geldt een opzegtermijn van 2 maanden, tenzij er sprake is van grove nalatigheid van een van beide partijen. Bij beëindiging van de samenwerking verplicht leverancier zich tot een goede overdracht naar een door cliënt aan te geven Microsoft partner: inclusief broncode binnen de database, beschikbare documentatie en gecompileerde componenten; exclusief broncode van externe componenten. Werkzaamheden tijdens de overdracht worden in rekening gebracht.
- 6.2 **Lopende contracten:** overdracht van eventuele lopende servicecontracten geschiedt op de contractvervaldatum, d.w.z. na afloop van de gefactureerde termijn.

Overige bepalingen

- 7.1 Indien de algemene (inkoop-)voorwaarden van cliënt sterk afwijken van de algemene voorwaarden van leverancier, dienen cliënt en leverancier de wijzigingen of afwijzing schriftelijk vast te leggen.
- 7.2 **Wijzigingen:** leverancier kan te allen tijde de algemene voorwaarden wijzigen of aanvullen. Een wijziging bindt de cliënt, maar niet eerder dan vanaf 1 maand nadat cliënt schriftelijk van de wijziging op de hoogte is gesteld.