



Voorwaarden Supportovereenkomst C~Flow

Deze voorwaarden zijn van toepassing op houders van een geldige gebruikslicentie op C~Flow die op de opdrachtbevestiging hebben aangegeven dat zij een supportovereenkomst ten aanzien van C~Flow met Licentiegever, zijnde de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **Best Desktop Solutions B.V.**, statutair gevestigd en kantoorhoudende te (5684 PX) Best aan de De Donge nr. 21, willen aangaan. Deze overeenkomst bevat een aantal keuze mogelijkheden die van toepassing zijn indien zulks op de opdrachtbevestiging is aangegeven.

Art. 1: Definities

- 1.1 De in deze Supportovereenkomst met een beginhoofdletter aangeduide begrippen, hebben de betekenis die daaraan in dit artikel wordt toegekend.
- a. *Apparatuur*: de apparatuur - met inbegrip van systeemprogrammatuur - waarop en/of waarmee de Programmatuur dient te functioneren.
 - b. *Computerconfiguratie*: de hardware en het bijbehorend besturingssysteem, waarop de Programmatuur mag worden geïnstalleerd.
 - c. *Documentatie*: de gebruikershandleiding van de Programmatuur, inclusief aanpassingen die daarop plaatsvinden.
 - d. *Fout*: een aantoonbaar en reproduceerbaar gebrek in de Programmatuur dat er toe leidt dat de functionaliteit van de Programmatuur afwijkt van de beschrijving daarvan in de Documentatie.
 - e. *Helpdesk*: is de ondersteunende afdeling voor de gebruikers van C~Flow.
 - f. *Implementatie*: is het laden van de Programmatuur op het computersysteem van de Licentienemer.
 - g. *Licentieovereenkomst*: de tussen partijen gesloten overeenkomst met betrekking tot de Programmatuur.
 - h. *Locatie*: de fysieke plaats waar de Programmatuur wordt gebruikt.
 - i. *Onderhoudsvergoeding*: de periodieke vaste vergoeding die Licentienemer voor het onderhoud van de Programmatuur aan Licentiegever moet voldoen.
 - j. *Opleiding*: het instrueren en opleiden van de gebruikers.
 - k. *Programmatuur*: de door Licentiegever ontwikkelde proces software waarop onderhoud verricht zal worden
 - l. *Service Uren*: tijdvak waarbinnen Fouten door de Licentienemer aan de Licentiegever kunnen worden gemeld en waarbinnen het onderhoud wordt verleend door de Licentiegever.
 - m. *Supportovereenkomst*: is de onderhavige overeenkomst.
 - n. *Systeemeisen*: waaraan de Apparatuur minimaal moet voldoen.
 - o. *Update(s)*: een nieuwe versie of release van de Programmatuur, waarin Fouten geheel of gedeeltelijk zijn verwijderd of een beperkte wijziging van de functionaliteit heeft plaatsgevonden.
 - p. *Upgrade(s)*: een nieuwe versie van de Programmatuur waarin ingrijpende wijziging in de Programmatuur en de functionaliteiten zijn doorgevoerd.





Art. 2: Voorwerp van deze Supportovereenkomst

- 2.1 Licentiegever zal de Programmatuur in overeenstemming met de bepalingen van deze Supportovereenkomst onderhouden.
- 2.2 Het onderhoud zal bestaan uit:
- Preventief Onderhoud:**
Het waarborgen dat de Programmatuur blijft voldoen aan de daaraan in de Documentatie gestelde functionaliteit voorwaarden.
 - Correctief Onderhoud:**
Het opsporen en herstellen van Fouten in de Programmatuur.
Let op: Licentienemer is enkel gerechtigd tot preventief en correctief onderhoud (Updates) indien hij op de opdrachtbevestiging gekozen heeft voor het aangaan van een Updatefaciliteit.
 - Vernieuwend Onderhoud:**
Het beschikbaar stellen van Upgrades van de Programmatuur.
Let op: Licentienemer is enkel gerechtigd tot vernieuwend onderhoud (Upgrades) indien hij op de opdrachtbevestiging gekozen heeft voor het aangaan van een Upgradefaciliteit.
 - Ondersteuning (Helpdesk):**
Het verlenen van assistentie bij Fouten door middel van het inschakelen van de Helpdesk, alsmede het adviseren over het gebruik en de functionaliteit van de Programmatuur.
Let op: Licentienemer heeft enkel aanspraak op ondersteuning via de Helpdesk indien hij op de opdrachtbevestiging gekozen heeft voor het aangaan van de Helpdeskfaciliteit.
- 2.3 Licentienemer is gehouden personeel van Licentiegever toe te staan de nodige werkzaamheden te verrichten, alsmede alle verdere redelijkerwijs van haar te verwachten medewerking te verlenen aan Licentiegever.
- 2.4 De Systeemeisen zijn als volgt geformuleerd:
- Microsoft Windows 95 of hoger.
 - Minimaal 16 MB RAM werkgeheugen.
 - Minimaal 40MB harddiskruimte.
 - Minimaal 1024x768 schermresolutie.

Art. 3: Preventief Onderhoud

- 3.1 Licentiegever zal de Programmatuur regelmatig op Fouten controleren. Artikel 4 is van overeenkomstige toepassing indien hierbij Fouten worden geconstateerd.
- 3.2 De Licentiegever voert het Preventief Onderhoud niet bij Licentienemer uit, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.





Art. 4: Correctief Onderhoud

4.1 In verband met het verrichten van het Correctief Onderhoud worden Fouten in de navolgende categorieën onderverdeeld:

Categorie I: de Programmatuur functioneert in het geheel niet of vertoont zodanige frequente storingen dat zij niet kan worden gebruikt;

Categorie II: de Programmatuur vertoont ernstig verlies aan functionaliteit, maar kan nog in beperkte mate worden gebruikt;

Categorie III: de Programmatuur vertoont hinderlijke Fouten, maar kan min of meer normaal worden gebruikt.

4.2 Indien zich een Fout voordoet, zal Licentiegever binnen de hierna genoemde periode na binnenkomst van een foutmelding aanvangen met het herstel van de Fout ("Reactietijd") en zal Licentiegever zich tot het uiterste inspannen om de Fout binnen de aangegeven periode te herstellen ("Hersteltijd").

Categorie	Reactietijd	Hersteltijd
Categorie I	1 werkdag	1 tot 3 werkdagen
Categorie II	1 tot 3 werkdagen	1 tot 3 werkdagen
Categorie III	1 tot 5 werkdagen	1 tot 3 werkdagen

4.3 De werkzaamheden zullen ononderbroken en bij Fouten van Categorie I ook buiten de Service Uren worden uitgevoerd en op kortst mogelijke termijn worden voltooid.

4.4 Tot de herstelwerkzaamheden behoort tevens het verstrekken van tijdelijke probleemoplossingen in de vorm van een programmaomweg of probleemvermijdende restrictie om de betreffende Fout te omzeilen.

Licentiegever zal hiertoe eerst een schriftelijk verzoek indienen waarbij Licentiegever aangeeft wat de eventuele gevolgen van de tijdelijke probleemoplossing zijn voor de (functionaliteit van de) Programmatuur. Programmaomwegen of probleemvermijdende restricties zullen door Licentiegever slechts worden aangebracht na schriftelijke toestemming daartoe van de Licentienemer. Licentienemer zal haar toestemming voor het aanbrengen van een tijdelijke probleemoplossing niet op onredelijke gronden weigeren.

Let op: Licentienemer is enkel gerechtigd tot preventief en correctief onderhoud (Updates) indien hij op de opdrachtbevestiging gekozen heeft voor het aangaan van een updatefaciliteit.



Art 5: Vernieuwend Onderhoud

- 5.1 Licentiegever is verplicht om de mogelijkheid om de Programmatuur kwalitatief te verbeteren regelmatig te onderzoeken en Upgrades aan Licentienemer beschikbaar te stellen, waarbij wijzigingen zijn aangebracht in de functionaliteit van de Programmatuur.
- 5.2 Licentiegever informeert de Licentienemer zo spoedig mogelijk over Upgrades, de inhoud en gevolgen hiervan voor de functionaliteit van de Programmatuur en aanpassingen in de Documentatie.
- 5.3 Licentienemer is niet verplicht Upgrades af te nemen. Bij het niet afnemen van Upgrades zal Licentiegever de dan in gebruik zijnde software blijven ondersteunen voor een periode van één jaar.
- 5.4 Licentiegever zal alle probleemvermijdende restricties, programmaomwegen en overige tijdelijke maatregelen om fouten op te lossen c.q. te omzeilen in een Update structureel oplossen.
- 5.5 Upgrades zullen in ieder geval dezelfde functionaliteit bevatten als de oorspronkelijk aangeschafte versie van de Programmatuur, zodat de toepassingsmogelijkheden van de Programmatuur niet beperkt worden.
- 5.6 Upgrades zullen geschikt zijn om op en/of in samenhang met de Apparatuur en/of door Licentiegever goedgekeurde programmatuur te functioneren.
- 5.7 Licentiegever draagt er zorg voor dat de Upgrades zijn aangepast aan de dan geldende Nederlandse en Europese regelgeving.

Let op: Licentienemer is enkel gerechtigd tot vernieuwend onderhoud (Upgrades) indien hij op de opdrachtbevestiging gekozen heeft voor het aangaan van een Upgradefaciliteit.

Art 6: Ondersteuning

- 6.1 Ondersteuning bestaat uit het geven van advies door Licentiegever over het gebruik en het functioneren van de Programmatuur via de Helpdesk van Licentiegever.
- 6.2 Ondersteuning kan via telefoon en/of via helpdesk@cflow.nl worden ingeroepen door Licentienemer tijdens de Service Uren.
- 6.3 Licentiegever zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen acht werkuren, na het indienen van een verzoek om ondersteuning, contact tot stand brengen door een specialist van Licentiegever met Licentienemer.
- 6.4 Licentienemer heeft recht op twee uren ondersteuning per maand binnen de vergoeding als genoemd in de opdrachtbevestiging. Voor het overige wordt de ondersteuning op basis van nacalculatie aan Licentienemer in rekening gebracht, tegen het standaard uurtarief.

Let op: Licentienemer heeft enkel aanspraak op ondersteuning via de Helpdesk indien hij op de opdrachtbevestiging gekozen heeft voor het aangaan van de Helpdeskfaciliteit.



Art 7: Foutmelding

- 7.1 Licentienemer zal zo spoedig mogelijk na het constateren van een Fout in de Programmatuur Licentiegever daarvan in kennis stellen door melding van deze Fout tijdens de Service Uren naar helpdesk@cflow.nl te e-mailen.
- 7.2 Fouten van Categorie I kunnen ook buiten de Service Uren worden gemeld bij de Licentiegever.
- 7.3 Indien een melding van een Fout telefonisch plaatsvindt, zal dit onverwijld door Licentienemer per e-mail worden bevestigd. De laatste is geldig.
- 7.4 Foutmeldingen kunnen alleen betrekking hebben op de huidige Upgrade van de Programmatuur en één Upgrade daarvoor.
- 7.5 Bij melding van een Fout overeenkomstig dit artikel, wordt de Categorie van de Fout in eerste instantie bepaald door Licentienemer, na overleg met de Licentiegever wordt de Categorie eventueel aangepast.

Art 8: Plaats en Tijden Onderhoud

- 8.1 Het onderhoud aan de Programmatuur vindt in beginsel bij Licentiegever plaats. Werkzaamheden die redelijkerwijs niet bij Licentiegever kunnen worden verricht, vinden bij Licentienemer plaats.
- 8.2 Onderhoud kan plaatsvinden door middel van remotediagnose en -support. Licentienemer zal hiervoor de vereiste apparatuur en communicatiefaciliteiten ter beschikking stellen.
- 8.3 De werkzaamheden zullen tijdens Service Uren worden verricht, met uitzondering van Correctief Onderhoud en Foutmeldingen voor Categorie I Fouten. Service Uren kunnen in onderling overleg tussen partijen worden uitgebreid tegen extra onderling over een te komen door te belasten kosten door Licentiegever aan Licentienemer.

Art 9: Opleiding

- 9.1 Licentiegever zal op schriftelijk verzoek van de Licentienemer extra Opleidingen verzorgen voor werknemers van Licentienemer met betrekking tot de werking en het gebruik van de Programmatuur.
- 9.2 Partijen zullen dan te zijner tijd nader schriftelijke afspraken maken omtrent het opleidingsmateriaal, duur, niveau van de cursus, prijs en overige dan voor partijen van belang zijnde zaken.

Art. 10: Wijzigen Documentatie

- 10.1 Licentiegever zal de Documentatie zo spoedig mogelijk op haar kosten aanpassen of vervangen indien blijkt dat de Documentatie onjuist of onvolledig is (geworden).



Art 11: Implementatie en Acceptatie

- 11.1 Licentiegever zal op verzoek van de Licentienemer laatstgenoemde ondersteunen bij de implementatie van de Updates en Upgrades als geleverd.
- 11.2 De extra kosten van de implementatie ondersteuning komen voor rekening van de Licentienemer en worden op basis van nacalculatie berekend, conform de standaard uurtarieven van Licentiegever.
- 11.3 Licentienemer is gerechtigd het resultaat van de door Licentiegever verrichte werkzaamheden aan een acceptatietest te onderwerpen. Fouten die Licentienemer op basis van een dergelijke test vaststelt, zullen door Licentiegever binnen de overeengekomen periodes om niet worden verholpen.

Art 12: Duur Supportovereenkomst

- 12.1 De Supportovereenkomst is aangegaan voor de duur van één jaar, ingaande op de datum van ondertekening van de Supportovereenkomst.
- 12.2 Na verloop van de initiële duur zal de Supportovereenkomst stilzwijgend worden verlengd met éénzelfde periode onder gelijkblijvende voorwaarden, tenzij één van beide partijen uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de initiële looptijd van de Supportovereenkomst door middel van een aangetekende brief aan de andere partij te kennen geeft geen verlenging te wensen.
- 12.3 Beide partijen zijn uitsluitend gerechtigd de Supportovereenkomst te ontbinden indien de andere partij jegens hem toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder deze Supportovereenkomst en de tekortschietende partij, ook na schriftelijke ingebrekestelling door de benadeelde partij, nalaat binnen een redelijke termijn alsnog aan haar verplichtingen onder de Supportovereenkomst te voldoen. Indien zonder meer vaststaat dat de tekortschietende partij niet meer aan haar verplichtingen onder de Supportovereenkomst kan c.q. wenst te voldoen, kan een ingebrekestelling achterwege blijven. De ontbinding dient plaats te vinden door middel van een aangetekende brief.
- 12.4 Indien één der partijen ten gevolge van overmacht gedurende een periode van twee weken haar verplichtingen uit de Supportovereenkomst niet kan nakomen, heeft de andere partij het recht de Supportovereenkomst door middel van een aangetekende brief met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding voor de andere partij ontstaat.
- 12.5 Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel, verlate aanlevering en tekortkomingen van door de Licentiegever ingeschakelde derden en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen.
- 12.6 Partijen zijn voorts gerechtigd de Supportovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien één van de volgende omstandigheden zich voordoet:
 - a. het faillissement van één der partijen wordt aangevraagd;
 - b. één der partijen in staat van faillissement wordt verklaard;
 - c. aan één der partijen wordt (al dan niet voorlopig) surseance van betaling verleend;
 - d. de onderneming van Licentiegever wordt beëindigd of geheel of gedeeltelijk aan een derde overgedragen.
- 12.7 Indien Licentiegever op het moment van ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Supportovereenkomst heeft verricht, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende





betalingsverplichtingen van de Licentienemer geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Daarnaast kunnen partijen in voorkomende gevallen recht hebben op vergoeding van hun schade door de andere partij uit hoofde van andere bepalingen in de Supportovereenkomst.

Art 13: Vergoeding en Facturering

- 13.1 Als Onderhoudsvergoeding zal de Licentienemer een bedrag als genoemd in de opdrachtbevestiging vooraf voldoen.
- 13.2 De mogelijk over de vergoeding verschuldigde belastingen, heffingen en andere bijkomende kosten zijn niet bij de vergoedingen als genoemd in deze Supportovereenkomst inbegrepen.
- 13.3 Licentiegever is niet gerechtigd de hoogte van de te betalen vergoeding te wijzigen, met uitzondering van een jaarlijkse aanpassing aan het indexcijfer volgens de CBS index.
- 13.4 Licentiegever zal de door Licentienemer op basis van deze Supportovereenkomst te betalen bedragen die buiten de vergoeding vallen op grond van nacalculatie deugdelijk gespecificeerd aan Licentienemer in rekening brengen.
- 13.5 Licentienemer zal facturen binnen 16 dagen na ontvangst van de factuur aan Licentiegever voldoen.
- 13.6 Indien Licentienemer van oordeel is dat een factuur niet correct is en om die reden de betaling van de gehele factuur of een gedeelte daarvan opschort, is Licentiegever niet gerechtigd haar eigen prestaties onder deze Supportovereenkomst op te schorten. Licentiegever is in dat geval wel gerechtigd zekerheidstelling van Licentienemer te verlangen.

Art 14: Garantie

- 14.1 Licentiegever garandeert dat hij bevoegd is om gedurende de looptijd van de Supportovereenkomst het overeengekomen onderhoud te verrichten.
- 14.2 Licentiegever garandeert dat hij over de juiste vaardigheden en organisatie beschikt om het overeengekomen onderhoud te verrichten gedurende de looptijd van de Supportovereenkomst.
- 14.3 Licentiegever garandeert niet dat de Programmatuur nimmer kleine gebreken vertoont, die het gebruik daarvan niet in de weg staan, onverminderd haar verplichting tot herstel van zulke gebreken.
- 14.4 De garantie vervalt indien Fouten veroorzaakt zijn doordat door of namens Licentienemer (i) zonder toestemming van Licentiegever wijzigingen in de Programmatuur zijn aangebracht, (ii) de Programmatuur onoordeelkundig is gebruikt, of (iii) de Programmatuur gebruikt is tezamen met programmatuur of apparatuur die niet is goedgekeurd door Licentiegever, tenzij deze Fouten ook zonder deze omstandigheden zouden zijn ontstaan.
- 14.5 Licentiegever zal op verzoek van Licentienemer ook in de omstandigheden genoemd in het voorgaande lid onder (i), (ii) en/of (iii) zich inspannen om de Fouten in de Programmatuur te verhelpen. De kosten van dit herstel zullen worden gefactureerd op basis van nacalculatie tegen het standaard uurtarief.



Art 15: Aansprakelijkheid

- 15.1 De partij die toerekenbaar tekortschiet jegens de andere partij en/of onrechtmatig handelt jegens de ander partij, is aansprakelijk voor vergoeding van de door die partij geleden en/of te lijden directe schade, zulks verder met inachtneming van het bepaalde in dit artikel.
- 15.2 De aansprakelijkheid uit hoofde van het voorgaande lid is voor Licentiegever beperkt tot ten hoogste het bedrag aan onderhoudsvergoeding per jaar.
- 15.3 De aansprakelijkheid van partijen voor indirecte of gevolgschade is uitgesloten. Voorbeelden hiervan zijn winstderving of gemiste besparingen.
- 15.4 Partijen kunnen alleen aanspraak maken op vergoeding van hun schade als bedoeld onder artikel 15.1 wanneer de benadeelde partij de tekortschietende of onrechtmatig handelende partij in gebreke stelt en deze laatste partij niet binnen een periode van twee weken is overgegaan tot nakoming c.q. opheffing van de onrechtmatige situatie. De verplichting tot ingebrekestelling vervalt indien nakoming of herstel blijvend onmogelijk is.
- 15.5 De aansprakelijkheidsbeperking van artikel 15.2 vervalt wanneer:
- de schade is veroorzaakt door schending van intellectuele eigendomsrechten;
 - de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van de nalatige / onrechtmatig handelende partij;
 - de schade voortvloeit uit aanspraken van derden ten gevolge van dood of letsel.

Art 16: Overdracht

- 16.1 Het is partijen niet toegestaan de rechten uit deze Supportovereenkomst aan een derde over te dragen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.
- 16.2 Het is Licentiegever toegestaan derden in te schakelen bij de uitvoering van de Supportovereenkomst, indien en voor zover Licentienemer hiermee akkoord gaat.

Art 17: Intellectuele eigendomsrechten

- 17.1 Het bepaalde in de Licentieovereenkomst met betrekking tot de intellectuele eigendomsrechten is van overeenkomstige toepassing op deze Supportovereenkomst.
- 17.2 De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot Updates van de Programmatuur en de aangepaste Documentatie in verband met de door Licentiegever verrichte onderhoudswerkzaamheden, komen toe aan de partij aan wie de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Programmatuur en de Documentatie zelve toekomt.

Art 18: Geheimhouding

- 18.1 Partijen zullen alles in het werk stellen om te voorkomen dat vertrouwelijke informatie van de andere partij ter kennis of in handen van derden komt. Eén en ander geldt niet indien de aangewezen partij aantoont dat bepaalde informatie reeds publiekelijk bekend is, anders dan door schending van deze geheimhoudingsverplichting.
- 18.2 Het is Licentiegever toegestaan in advertenties, reclame-uitingen, dan wel anderszins binnen het kader van haar marketingactiviteiten melding te maken van het feit dat Licentienemer één van haar cliënten is, behoudens indien Licentienemer zulks schriftelijk heeft geweigerd.



Art 19: Overige bepalingen

- 19.1 De artikelen 15 (Aansprakelijkheid), 17 (Intellectuele eigendomsrechten), 18 (Geheimhouding) en 20 (Toepasselijk Recht en Geschillenbeslechting) blijven naar hun aard van toepassing na beëindiging van deze Supportovereenkomst.
- 19.2 De algemene voorwaarden van partijen zijn niet van toepassing.
- 19.3 Indien één of meer van de bepalingen in deze Supportovereenkomst ongeldig, in strijd met de wet of onafdwingbaar zijn, laat zulks de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen zullen in goed overleg onderhandelen over een nieuwe bepaling, ter vervanging van de ongeldige of niet afdwingbare bepaling, die zoveel mogelijk de strekking van de ongeldige of onafdwingbare bepaling volgt.
- 19.4 Kennisgevingen die partijen op grond van de Supportovereenkomst aan elkaar doen, vinden schriftelijk plaats.
- 19.5 Eventuele mondelinge toezeggingen en afspraken hebben geen werking, tenzij deze schriftelijk door partijen zijn bevestigd.
- 19.6 Het door partijen niet uitoefenen van enig recht of het niet aanwenden van enig rechtsmiddel houdt geen afstand van dat recht of rechtsmiddel in.

Art. 20: Toepasselijk Recht en Geschillenbeslechting

- 20.1 Alle geschillen, welke tussen partijen mochten bestaan betreffende of gerelateerd aan de onderhavige Supportovereenkomst, dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de Rechtbank te 's-Hertogenbosch.
- 20.2 Deze overeenkomst wordt beheerst door en zal worden uitgelegd overeenkomstig het van kracht zijnde recht in Nederland. Deze overeenkomst is niet onderworpen aan conflictregels van welke staat of rechtsgebied dan ook of aan het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken, waarvan de toepassing dan ook expliciet is uitgesloten.

EINDE