

# Algemene voorwaarden van buildIT IT-Solutions BV

## **1. Definities**

Dit deel beschrijft de definities van de termen zoals deze gebruikt worden in dit document.

### **1.1 Definitie van het woord klant in dit document**

Wanneer in dit document over “Klant” wordt gesproken, wordt hiermee degene die diensten of producten van buildIT IT-Solutions BV afneemt bedoeld.

### **1.2 Definitie van het woord bug in dit document**

1.2.1 Wanneer er in dit document gesproken wordt over een “bug” wordt het volgende bedoeld:  
*Een reproduceerbare crash van de software, of werking van de software die – reproduceerbaar – niet volgens de beschrijving van de offerte is en op alle machines optreed.*

#### **1.2.2 Verduidelijking van “reproduceerbare crash van de software”:**

Indien het om een crash van de software gaat, moet deze reproduceerbaar zijn voordat gesproken wordt over een bug (reproduceerbaar: een stappenplan met acties die gedaan moeten worden om tot het probleem te komen). Een incidentele crash kan voorkomen door o.a. te weinig geheugen in het gebruikte systeem of doordat een andere applicatie het gebruikte systeem instabiel heeft gemaakt. Aan dit soort crashes is weinig te doen, en dit wordt daarom ook niet als een bug beschouwd.

#### **1.2.3 Verduidelijking van “werking van de software die – reproduceerbaar – niet volgens de beschrijving van de offerte is”:**

Indien er een keer iets fout gaat, waarbij de software afwijkend gedrag vertoond heeft, kan dit alleen worden opgelost indien dit reproduceerbaar is (reproduceerbaar: een stappenplan met acties die gedaan moeten worden om tot het probleem te komen).

#### **1.2.4 Verduidelijking van “op alle machines optreed”:**

Wanneer een probleem alleen optreedt wanneer een specifiek werkstation of server wordt gebruikt en het probleem niet optreedt op wanneer gebruik wordt gemaakt van een ander werkstation of server bij de klant, dan betreft het geen bug; in dit geval wordt het probleem veroorzaakt door configuratie of systeemproblemen op de specifieke machines, en dient het systeembeheer van de klant het probleem bij de klant op te lossen.

### **1.3 Definitie van standaardsoftware**

Software is standaardsoftware wanneer de software niet specifiek voor de klant is ontwikkeld. Dit kunnen pakketten zijn die op eigen initiatief door buildIT IT-Solutions BV zijn ontwikkeld, pakketten die initieel voor een andere klant zijn ontwikkeld of pakketten waarvan buildIT IT-Solutions BV de broncode en copyright heeft gekocht.

## **1.4 Definitie van maatwerksoftware**

Software is maatwerksoftware wanneer de software specifiek, op verzoek van de klant is ontwikkeld voor de klant. Indien buildIT IT-Solutions BV een bestaand software pakket aanbiedt is er sprake van standaard software.

Klantspecifieke uitbreidingen op standaardsoftware vallen ook onder maatwerksoftware.

## **1.4 Definitie van software van derden**

Software van derden is standaardsoftware geschreven en geleverd door een derde partij, denk hierbij bijvoorbeeld aan Microsoft software.

## **2. Toepasbaarheid van deze voorwaarden en afwijzing van inkoopvoorwaarden**

Dit deel beschrijft de geldigheid en toepasbaarheid van deze voorwaarden en geeft aan hoe er wordt omgegaan met de eventuele inkoopvoorwaarden van de klant.

### **2.1 Toepasbaarheid van deze voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke handelstransactie, advies of consultancy, levering en implementatie van maatwerksoftware, of welke dienst of product dan ook, geleverd door buildIT IT-Solutions BV.

### **2.2 Afwijzing van inkoopvoorwaarden van de klant**

Inkoopvoorwaarden van de klant worden ten alle tijden 100% van de hand gewezen en ongeldig verklaard voor elke handelstransactie, advies of consultancy, levering en implementatie van maatwerksoftware, of welke dienst of product dan ook, geleverd door buildIT IT-Solutions BV.

### **2.3 Geldigheid**

Indien één of meerdere paragrafen uit deze Algemene Voorwaarden door een rechter ongeldig wordt verklaard, blijven de overige paragrafen onverminderd van kracht.

## **3. Acceptatie van deze voorwaarden door de klant**

Door zaken te doen met buildIT IT-Solutions BV gaat de klant volledig akkoord met de volledige inhoud van deze algemene voorwaarden.

## **4. Offertes, leveringen, betalingen en toepasbaar recht**

Dit deel beschrijft de geldigheidsduur van de offertes en wat binnen een offerte valt, hoe een opdracht gegeven kan worden, op welke wijze buildIT IT-Solutions BV omgaat met leveringen aan de klant, de verplichtingen van de klant m.b.t. ontvangen facturen en welk recht en wetgeving er gehanteerd wordt bij disputen.

### **4.1 Offertes**

Een afgegeven offerte (hieronder vallen ook prijsopgaves via email) is geldig tot 1 maand na datum van de offerte. Onder offerte vallen alleen expliciet op de offerte aangegeven onderdelen, werkzaamheden en (indien maatwerksoftware) functionaliteit.

Alle overige onderdelen, werkzaamheden (indien software: inclusief het bouwen van niet expliciet genoemde functionaliteit) worden uitgevoerd op het dan geldende uurtarief of worden geoffreerd op een separate offerte.

### **4.2 Opdracht**

De klant geeft akkoord op een offerte en opdracht tot uitvoering hiervan door deze ondertekend (met datum) aan buildIT IT-Solutions BV te retourneren. Indien de klant liever akkoord geeft per email is dit ook mogelijk; de klant stuurt dan een email met de offerte hieraan geattached en een bevestiging dat de inhoud van de geattachte offerte akkoord is en opdracht wordt gegeven tot uitvoering.

Indien er slechts een prijsopgave per email is gedaan door buildIT-IT Solutions BV, kan de klant volstaan door op deze mail te antwoorden en hierin expliciet de opdracht te verstrekken.

### **4.3 Levering**

Hardware en software van derden wordt geleverd volgens incoterm EXW vanaf het vestigingsadres van buildIT IT-Solutions BV zoals vermeld op de offerte.

EXW houdt in dat alle kosten om de goederen van het vestigingsadres van buildIT IT-Solutions naar het afleveradres bij de klant te vervoeren, inclusief (maar niet beperkt tot) transportkosten, heffingen, douane kosten, etc. voor rekening van de klant zijn.

### **4.4 Betalingen**

Alle facturen moeten door de klant voor of op de vervaldatum voldaan zijn.

*(definitie van voldaan: bijgeschreven op de rekening van buildIT IT-Solutions BV).*

Indien de klant in gebreke blijft bij het tijdig betalen van een factuur, heeft buildIT IT-Solutions BV geen enkele verplichting meer m.b.t. welke werkzaamheden of leveringen dan ook bij deze klant gedurende de periode dat de klant in gebreke blijft.

Indien de klant een reden heeft om een factuur (nog) niet te willen betalen, moet hij buildIT IT-Solutions BV hiervan binnen 5 werkdagen na ontvangst van de factuur op de hoogte stellen en uitgebreid de redenen hiervoor kenbaar maken, zodat buildIT IT-Solutions BV in staat is om met de klant in overleg te gaan en de onderliggende redenen aan te pakken en op te lossen.

## **4.5 Toepasbaar recht en wetgeving**

Nederlands recht en Nederlandse wetgeving zijn in alle voorkomende gevallen van toepassing

## **5. Beperking aansprakelijkheid**

In dit deel wordt uitgelegd waar buildIT IT-Solutions BV niet aansprakelijk voor gehouden kan worden en wat de verplichtingen van de klant zijn.

### **5.1 Beperking aansprakelijkheid m.b.t. softwareproblemen t.g.v. computerproblemen of slecht beheer**

5.1.1 De klant dient ten alle tijden zorg te dragen voor een stabiele en betrouwbare netspanning op alle IT-systemen door toepassing van een UPS op zowel de server als clientsystemen, zodat een software transactie nooit en te nimmer halverwege hard afgebroken kan worden door spanningsuitval of een crash ten gevolge van een spanningsdip of piek. BuildIT IT-Solutions BV is nooit aansprakelijk voor (de kosten van) dataverlies of problemen die voortkomen uit netspanningsproblemen.

5.1.2 De klant dient zorg te dragen voor een betrouwbare koeling van de serversystemen, zodat een software transactie nooit en te nimmer halverwege hard afgebroken kan worden doordat een server in een emergency shutdown gaat vanwege oververhitting. BuildIT IT-Solutions BV is nooit aansprakelijk voor (de kosten van) dataverlies of problemen die voortkomen uit serverkoelingsproblemen.

5.1.3 De klant dient zorg te dragen voor een goed beheer en onderhoud van haar systemen. BuildIT IT-Solutions BV is nooit aansprakelijk voor (de kosten van) dataverlies of problemen vanwege niet goed functionerende, slecht onderhouden of crashende systemen.

5.1.4 De klant dient zorg te dragen voor een goede beveiliging van hun systemen, en voor het gebruik van legale software. BuildIT IT-Solutions BV is nooit aansprakelijk voor (de kosten van) dataverlies of problemen ten gevolge van gebruik van cracks, hacking, virussen, malware, trojans en wat zo nog meer.

### **5.2 Beperking aansprakelijkheid m.b.t. dataverlies t.g.v. het ontbreken van backups**

5.2.1 De klant dient zorg te dragen voor betrouwbare back-ups van alle systemen waarop data is opgeslagen, zodat er altijd teruggevallen kan worden op een back-up bij datacorruptie. BuildIT IT-Solutions BV is nooit aansprakelijk voor dataverlies wanneer er geen backups beschikbaar zijn – ook is buildIT IT-Solutions BV nooit aansprakelijk voor (kosten van) het verlies van data die nog niet geback-up was (hiervoor is bijvoorbeeld de transactionlog back-up van SQL Server beschikbaar, welke de data elk kwartier kan back-uppen. Het niet gebruiken van dergelijke technologieën is voor eigen risico van de klant).

5.2.2 Wanneer de software een bug heeft of afwijkend gedrag heeft vertoond die datacorruptie tot gevolg heeft gehad zal buildIT IT-Solutions BV (in geval van een bug) de bug oplossen en de datacorruptie herstellen – indien de klant een onderhoudscontract heeft zal dit kosteloos plaatsvinden, indien de klant geen onderhoudscontract heeft wordt hiervoor uurtarief in rekening gebracht. Indien

voor dit herstel backups benodigd zijn dient de klant deze ter beschikking te stellen – indien deze niet beschikbaar zijn kan de data niet hersteld worden; hiervoor kan buildIT IT-Solutions BV dan ook niet verantwoordelijk worden gesteld.

### **5.3 Beperking aansprakelijkheid m.b.t. ketenaansprakelijkheid**

De klant dient ten alle tijden de documentatie, gegevens en afdrukken welke naar hun klanten gestuurd worden / door hun klanten gebruikt worden te controleren. BuildIT IT-Solutions BV is nooit aansprakelijk voor fouten in documentatie, gegevens of afdrukken die door de klanten van de klant worden gebruikt en claims die hieruit voortvloeien.

BuildIT IT-Solutions BV is nooit aansprakelijk voor vervolgschade of schade aan derden.

## **6. Levering van hardware, software van derden en consultancy**

In dit deel worden de voorwaarden voor hardwareleveringen, levering van software van derden en consultancy/advies uitgelegd.

### **6.1 Levering van hardware**

6.1.1 Hardware wordt geleverd volgens offerte, en na betaling van 100% van het verschuldigde bedrag. Hardware wordt ten alle tijden geleverd volgens incoterm EXW vanaf het vestigingsadres van buildIT IT-Solutions BV zoals genoemd op de offerte.

6.1.2 Garantie en support wordt geleverd door de fabrikant/importeur van de hardware - de garantie- en supportvoorwaarden van de hardwarefabrikant/importeur gelden ten alle tijden.

6.1.3 Installatie en configuratie vallen niet onder de levering en worden separaat op nacalculatie tegen het dan geldende uurtarief gefactureerd.

### **6.2 Levering software van derden**

6.2.1 Software van derden wordt geleverd volgens offerte, en na betaling van 100% van het verschuldigde bedrag.

6.2.2 Onderhoud en support wordt geleverd door de producent van de software - de onderhouds- en supportvoorwaarden van de producent van de software gelden ten alle tijden.

6.2.3 Installatie en configuratie vallen niet onder de levering en worden separaat op nacalculatie tegen het dan geldende uurtarief gefactureerd.

### **6.3 Consultancy en adviezen**

Wanneer buildIT IT-Solutions BV Consultancy levert, wordt dit ten alle tijden gedaan op basis van best-effort. Wij geven adviezen en helpen u op basis van onze ruime ervaring en zullen in vele gevallen

ook anderen consulteren voordat wij u een advies geven of consultancy werkzaamheden uitvoeren, maar kunnen er niet voor instaan dat een advies of wijze van uitvoering achteraf toch niet het beste scenario beschreef.

## **7. Levering van standaard software**

Dit deel beschrijft de voorwaarden en de rechten en plichten van de klant wanneer hij standaardsoftware van buildIT IT-Solutions BV afneemt. Daarnaast wordt het eigendomsvoorbehoud en copyright voor standaardsoftware beschreven.

### **7.1 Levering van standaardsoftware**

7.1.1 Standaardsoftware wordt geleverd nadat hiervan een offerte is uitgebracht aan de klant welke akkoord heeft gegeven op de levering van de standaard software. De software wordt na installatie gefactureerd.

7.1.2 Om standaardsoftware van buildIT IT-Solutions BV te *kunnen* draaien is er rechtstreekse toegang benodigd tot de volgende sites:

- [www.builditsolutions.net](http://www.builditsolutions.net) op poort 80 én 443  
deze toegang wordt gebruikt voor de licentiechecks
- [mail.builditsolutions.net](mailto:mail.builditsolutions.net) op één van de volgende poorten: 25, 26, 587, 985  
deze toegang wordt gebruikt voor het verzenden van mails vanuit de applicatie en om problemen in de applicatie te melden aan buildIT IT-Solutions BV, zodat deze opgelost kunnen worden.

7.1.3 Normaal gesproken is installatie inbegrepen in de prijs, maar hiervoor is remote toegang benodigd met volledige administrator rights tot het test- en/of productiesysteem (afhankelijk van de fase van implementatie) inclusief de SQL Server waarop SA rechten beschikbaar moeten zijn.

7.1.4 Wanneer er specifieke tools, software of licenties benodigd zijn om remote aan te loggen op de systemen van de klant, dient de klant deze kosteloos beschikbaar te stellen aan buildIT IT-Solutions BV.

7.1.5 Indien er geen remote toegang met volledige administrator rechten en/of geen remote toegang met volledige SA rechten op het gebruikte SQL Server systeem is, wordt de software bij de klant zelf op locatie geïnstalleerd (hier is voor die installatie volledige lokale toegang benodigd tot de genoemde systemen). Hierbij worden reiskosten en installatieuren (volgens dan geldend uurtarief - en indien van toepassing: verblijfskosten) in rekening gebracht.

7.1.6 Wachttijden op derde partijen en andere vertragingen veroorzaakt door het niet beschikbaar stellen van de genoemde rechten worden altijd op nacalculatie tegen het dan geldende uurtarief in rekening gebracht.

## **7.2 Maatwerk op standaardsoftware**

In veel gevallen is maatwerk op standaardsoftware mogelijk, maar niet altijd. BuildIT IT-solutions BV bepaald of maatwerk op de specifieke standaardsoftware mogelijk is. Voor de voorwaarden en procedures die op maatwerksoftware van toepassing zijn, zie het hoofdstuk Maatwerksoftware ontwikkeling.

## **7.3 Eigendom en copyright op standaardsoftware**

7.3.1 De klant krijgt een gebruiksrecht (voor bepaalde software moeten user licenties afgenomen worden) op de software binnen de onderneming (BV, NV of eenmanszaak) die de software heeft aangeschaft – hieronder vallen dus geen moeder of dochter ondernemingen of joint ventures.

7.3.2 De software blijft 100% eigendom van buildIT IT-Solutions BV. Inzage in de broncode van standaardsoftware is niet toegestaan, onder geen enkele voorwaarde.

7.3.3 Ook copyright ligt 100% bij buildIT IT-Solutions BV, de klant mag dus de geleverde software niet verhandelen of inzetten voor een bedrijf (inclusief dochter- of moederondernemingen of joint ventures) welke de software niet separaat heeft afgenomen bij buildIT IT-Solutions BV.

7.3.4 Decompilatie van de geleverde software is een inbreuk op het intellectuele eigendom van buildIT IT-Solutions BV en is daarmee strafbaar.

## **7.4 Verplicht onderhoud op standaard software**

7.4.1 Bij standaardsoftware geldt dat de klant verplicht is jaarlijks een onderhoudsfee van 20% van de aanschafprijs te betalen zolang de software gebruikt wordt. Het eerste jaar onderhoud zit in de aanschafprijs, dus de eerste onderhoudsfee is pas na een jaar gebruik verschuldigd. Indien een klant stopt met het betalen van dit onderhoud zal de software remote gedeactiveerd worden.

7.4.2 Onder onderhoud en support vallen:

- oplossen van door de klant gevonden bugs (zie definitie)
- maken van aanpassingen die nodig zijn om de software te laten werken op nieuwe versies van Windows of SQL Server.
- beantwoorden van vragen over de software, gesteld via email

7.4.3 Onder onderhoud en support valt niet:

- Uitbreiden van de software met nieuwe functionaliteit
- Aanpassen van de bestaande functionaliteit
- Alles wat niet vermeld is als vallend onder support of onderhoud

7.4.4 Zowel onderhoud als support worden geleverd op een best-effort basis; er is geen garantie dat een probleem opgelost kan worden.

## **8. Maatwerksoftware ontwikkeling**

Dit deel beschrijft de voorwaarden voor Maatwerksoftware ontwikkeling, de procedures zoals deze aangehouden worden door buildIT IT-Solutions BV, de rechten en verplichtingen van de klant in het proces, de momenten in het proces waarop de klant de bedragen verschuldigd is en het eigedomsvoorbehoud op maatwerksoftware.

### ***8.1 Vooronderzoek en beschrijving van de gewenste functionaliteit m.b.t. maatwerksoftware***

8.1.1 Het doen van vooronderzoek en het beschrijven van de gewenste functionaliteit wordt uitgevoerd op nacalculatie tegen het dan geldende uurtarief. Een offerte voor maatwerksoftware kan pas gemaakt worden na vooronderzoek en beschrijving van de gewenste processen.

8.1.2 De klant is niet verplicht om – nadat het vooronderzoek is uitgevoerd en de software processen zijn beschreven – de software te laten bouwen door buildIT IT-Solutions BV; het geleverde document kan en mag door de klant gebruikt worden om de software intern of elders te laten bouwen.

8.1.3 Het uiteindelijk niet laten bouwen van de software door buildIT IT-Solutions BV is geen reden om de kosten van dit vooronderzoek en het beschrijven van de functionaliteit niet te betalen.

### ***8.2 Ontwikkeling van maatwerksoftware***

Na het vooronderzoek en nadat de functionaliteit is beschreven krijgt de klant een offerte voor het bouwen van de software. Zodra deze offerte is goedgekeurd en 50% van het verschuldigde bedrag volgens de offerte is overgemaakt is kan met implementatie fase begonnen worden.

### ***8.3 Oplevering van maatwerksoftware versies***

8.3.1 Normaal gesproken is installatie inbegrepen in de prijs, maar hiervoor is remote toegang benodigd met volledige administrator rights tot het test en/of productie systeem (afhankelijk van de fase van implementatie) inclusief de SQL Server waarop SA rechten beschikbaar moeten zijn.

8.3.2 Wanneer er specifieke tools, software of licenties benodigd zijn om remote aan te loggen op de systemen van de klant, dient de klant deze kosteloos beschikbaar te stellen aan buildIT IT-Solutions BV.

8.3.3 Indien er geen remote toegang met volledige administrator rechten en/of geen remote toegang met volledige SA rechten op het gebruikte SQL Server systeem is, wordt de software bij de klant zelf op locatie geïnstalleerd (hier is voor die installatie volledige lokale toegang benodigd tot de genoemde systemen). Hierbij worden reiskosten en installatie uren (volgens dan geldend uurtarief - en indien van toepassing: verblijfskosten) in rekening gebracht. Wachtijden op derde partijen en andere vertragingen veroorzaakt door het niet beschikbaar stellen van de genoemde rechten worden altijd op nacalculatie tegen het dan geldende uurtarief in rekening gebracht.



## **8.4 Eigendom en copyright op maatwerksoftware**

8.4.1 De klant krijgt een ongelimiteerd gebruiksrecht op de software binnen de onderneming (BV, NV of eenmanszaak) die de software heeft aangeschaft – hieronder vallen dus geen moeder- of dochterondernemingen of joint ventures.

8.4.2 De software blijft 100% eigendom van buildIT IT-Solutions BV. De broncode van de opgeleverde software mag ingezien worden door werknemers van de klant die in vaste dienst zijn, op verzoek van de klant – maar pas nadat de software geaccepteerd en betaald is, en alleen gedurende de periode waarin de klant recht heeft op onderhoud en support.

8.4.3 Ook copyright ligt 100% bij buildIT IT-Solutions BV, de klant mag dus de geleverde software niet verhandelen of inzetten voor een bedrijf (inclusief dochter- of moederondernemingen of joint ventures) welke de software niet separaat heeft afgenomen bij buildIT IT-Solutions BV. BuildIT IT-Solutions BV heeft het recht om de voor de klant ontwikkelde software verder te ontwikkelen, te gebruiken in andere software packages en de software verder te verhandelen.

8.4.4 BuildIT IT-Solutions BV heeft verder het recht om de broncode van de voor de klant ontwikkelde software, inclusief onderhoudscontracten te verkopen aan een derde partij die daarna eigenaar van de software wordt en verantwoordelijk wordt voor de uitvoering van alle onderhoud en support.

8.4.5 Decompilatie van de geleverde software is een inbreuk op het intellectuele eigendom van buildIT IT-Solutions BV en is daarmee strafbaar.

## **8.5 Beschikbaarheid van de broncode bij maatwerksoftware in geval van faillissement**

8.5.1 De broncode komt ter beschikking van de klant op het moment van faillissement van buildIT IT-Solutions BV – maar alleen indien de klant op dat moment recht heeft op support en onderhoud én indien de curator geen nieuwe partij kan vinden die de software verder in ontwikkeling wil nemen en de support en onderhoud wil uitvoeren.

8.5.1 In het geval dat de klant de beschikking krijgt over de broncode mag deze de broncode alleen gebruiken voor de verdere, interne ontwikkeling van de software voor eigen gebruik. Verhandeling van de broncode of uit de broncode gecompileerde software is en blijft 100% verboden.

## **8.6 De implementatie fase van maatwerksoftware**

8.6.1 BuildIT IT-Solutions BV heeft de vrije hand met de implementatie van gebruikte technologieën, schermlayouts, kleuren, teksten en database opbouw - zolang de opgeleverde software blijft voldoen aan de beschreven functionaliteit in de offerte.

8.6.2 Zodra een deel van de software volgens de buildIT IT-Solutions BV functioneel gereed is, zal deze als testversie aan de klant beschikbaar gesteld worden, waarna de klant de plicht heeft om de software te testen en de gevonden bugs (zie definitie) terug te koppelen aan buildIT IT-Solutions BV,

die deze bugs zover mogelijk zal oplossen (best effort, indien het niet mogelijk is om een bug op te lossen zal er een work-around procedure beschikbaar gesteld worden) in de volgende opgeleverde versie.

8.6.3 Nadat de software volgens buildIT IT-Solutions BV functioneel compleet is wordt de laatste 50% van het verschuldigde bedrag in rekening gebracht en begint de acceptatie fase.

## **8.7 Acceptatie fase van maatwerksoftware**

8.7.1 In de acceptatie fase is de klant verplicht de software diepgaand te testen en de gevonden bugs (zie definitie) zo snel mogelijk terug te koppelen aan buildIT IT-Solutions BV, die deze bugs zover mogelijk zo spoedig mogelijk (best effort, indien het niet mogelijk is om een bug op te lossen zal er een work-around procedure beschikbaar gesteld worden) zal oplossen en direct na oplossing - indien nodig - een nieuwe versie zal opleveren.

8.7.2 Acceptatie vindt plaats zodra er aan 1 of meerdere van de volgende voorwaarden is voldaan:

- De software is door de klant operationeel in gebruik genomen
- Er zijn gedurende 1 maand geen nieuwe bugs (zie definitie) meer gemeld in de opgeleverde software

8.7.3 Zodra de acceptatie heeft plaatsgevonden gaat de onderhoud en support fase in.

## **8.8 Eisen m.b.t. levering van onderhoud en support bij maatwerksoftware**

8.8.1 Onderhoud en support kan alleen geleverd worden indien de klant de hiervoor benodigde resources beschikbaar stelt.

8.8.2 Benodigde resources zijn:

- remote toegang tot het operationele systeem met volledige administrator rechten
- remote toegang tot de gebruikte SQL Server met volledige SA rechten
- Wanneer er specifieke tools, software of licenties benodigd zijn om remote aan te loggen op de systemen van de klant, dient de klant deze kosteloos beschikbaar te stellen aan buildIT IT-Solutions BV.

8.8.3 Indien de hierboven genoemde benodigde resources niet beschikbaar zijn, dan wordt onderhoud en support alleen geleverd tegen het dan geldende uurtarief.

8.8.4 Verder wordt er alleen onderhoud en support geleverd indien de software wordt gebruikt op Windows versies die nog binnen de main of extended support phase van Microsoft vallen. Indien met een door niet meer door Microsoft gesupported versie wordt gewerkt, wordt onderhoud en support alleen geleverd tegen het dan geldende uurtarief.

8.8.5 Wanneer een klant een onderhoudscontract heeft, maar niet voldoet aan de bovenstaande eisen, dan heeft buildIT IT-Solutions BV het recht om het onderhoudscontract op elk willekeurig moment op te zeggen.

## **8.9 Onderhoud en Support fase zonder onderhoudscontract bij maaterksoftware**

8.9.1 Indien de klant er voor gekozen heeft om geen onderhoud af te nemen (of hiervoor niet in aanmerking komt, zie vorige paragraaf) worden alle gevonden bugs (zie definitie) kosteloos opgelost gedurende 3 maanden na acceptatie. Aanpassingen, uitbreidingen, wensen en oplossen van problemen (best-effort) welke niet onder de genoemde definitie van een bug vallen worden uitgevoerd tegen het dan geldende uurtarief.

8.9.2 Gedurende deze periode van 3 maanden wordt ook gratis support verleend, waarbij vragen gesteld kunnen worden via email.

8.9.3 Zowel onderhoud als support worden geleverd op een best-effort basis; er is geen garantie dat een probleem opgelost kan worden.

8.9.4 Na deze periode van 3 maanden geldt voor alle werkzaamheden het dan geldende uurtarief.

## **8.10 Onderhoud en support fase met onderhoudscontract bij maatwerksoftware**

8.10.1 Indien de klant er voor gekozen heeft om onderhoud af te nemen (en voldoet aan de eisen hiervoor, zie Eisen m.b.t. levering van onderhoud en support), dan wordt dit onderhoudscontract direct na de acceptatie gefactureerd.

8.10.2 De kosten van onderhoud zijn 20% van het totaalbedrag dat is betaald voor de software, en is elk jaar opnieuw verschuldigd.

8.10.3 Onder onderhoud en support vallen:

- oplossen van door de klant gevonden bugs (zie definitie)
- maken van aanpassingen die nodig zijn om de software te laten werken op nieuwe versies van Windows of SQL Server.
- beantwoorden van vragen over de software, gesteld via email

8.10.4 Onder onderhoud en support valt niet:

- Uitbreiden van de software met nieuwe functionaliteit
- Aanpassen van de bestaande functionaliteit
- Alles wat niet vermeld is als vallend onder support of onderhoud

8.10.5 Zowel onderhoud als support worden geleverd op een best-effort basis; er is geen garantie dat een probleem opgelost kan worden.

## **8.11 Het achteraf alsnog aangaan van een onderhoudscontract bij maatwerksoftware**

8.11.1 Indien een klant er voor gekozen heeft om geen onderhoud af te nemen (of om hier mee te stoppen na een bepaalde periode, of omdat het onderhoud door buildIT IT Solutions BV is opgezegd omdat de klant niet voldeed aan de eisen mbt levering van onderhoud en support), en dit in een later stadium alsnog wil, dan is dit in veel gevallen mogelijk.

8.11.2 BuildIT IT-Solution bepaalt in zo'n geval of er een onderhoudscontract wordt aangegaan of niet - indien besloten wordt geen onderhoudscontract aan te gaan is buildIT IT-Solutions BV hierover geen uitleg verschuldigd.

8.11.3 Er worden - bij het alsnog aangaan van een onderhoudscontract - absoluut geen facturen gecrediteerd, en buildIT IT-Solutions BV heeft het recht om de onderhoudsbedragen voor de jaren waarin er geen onderhoudscontract was afgesloten alsnog te innen.