

## Onderhoudsovereenkomst programmatuur

Tussen: Scan Sys B.V., Hofweg 25, 2631 XD NOOTDORP, hierna te noemen Scan Sys

en

Bedrijfsnaam :  
Adres :  
Plaats :

Hierna te noemen cliënt

De cliënt vertrouwt hiermee, onder de hierna volgende voorwaarden, het onderhoud van de in deze overeenkomst vermelde programmatuur, aan Scan Sys toe.

### Voorwerpen van de overeenkomst, programmatuur:

licentie(s) ImageCapture software  
netwerk licentie(s) ImageCapture software

### Locatie van de programmatuur:

Als voornoemd.

### Vormen van ondersteuning:

- Telefonische support ten behoeve van de onder voorwerpen van de overeenkomst genoemde licenties programmatuur.
- Remote support ten behoeve van de onder voorwerpen van de overeenkomst genoemde licenties programmatuur via gebruik van Internet support connectie.
- Op aanvraag beschikbaar stellen van periodieke updates en upgrades van onder voorwerpen van de overeenkomst genoemde licenties programmatuur. Informatie omtrent beschikbaarheid van voornoemde updates en upgrades wordt periodiek via de elektronische nieuwsbrief verstrekt.

### Responsetijd

Maximaal 8 uur na aanmelding van supportaanvraag telefonisch of via een e-mailbericht naar [support@scansys.nl](mailto:support@scansys.nl).

### Facturatie

Facturatie van onderhoud op de geleverde software geschiedt in het jaar van oplevering vanaf de datum van activering van de licentie. Het onderhoudsbedrag gedurende het jaar van oplevering wordt daarbij pro rata berekend vanaf de maand, volgend op de het eerst geagendeerde project consult bezoek tot en met eind van het kalenderjaar.

Wanneer u de ImageCapture software in abonnementsvorm afneemt, is de onderhoudsfee reeds in de maandfactuur opgenomen.

## Voorwaarden en bepalingen

De overeenkomst wordt uitgevoerd in overeenstemming met de voorwaarden en bepalingen zoals geformuleerd in Bijlage I.

## Bijlage I Voorwaarden en bepalingen behorende bij de onderhoudsovereenkomst programmatuur

### 1. Definities en omschrijvingen

- 1.1 Scan Sys: de supportafdeling van Scan Sys.
- 1.2 Responsetijd: de gegarandeerde tijd waarbinnen door een supportmedewerker van of namens Scan Sys, nadat Scan Sys een storingsmelding van cliënt ontvangen heeft, wordt begonnen met de werkzaamheden.

### 2. Werkingsfeer

- 2.1 Deze voorwaarden vinden toepassing op alle tussen de partijen geldende rechtsbetrekkingen ter zake van serviceverlening en supportverlening en werken als aanvulling op, en hangen onlosmakelijk samen met, de Algemene Voorwaarden van Scan Sys. Indien in dit verband bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de onderhavige service- en supportvoorwaarden van elkaar afwijken, prevaleren de laatstgenoemde.
- 2.2 In geval van support verlening, verbindt Scan Sys zich tegenover cliënt gedurende de overeengekomen periode tot het verlenen van de op het contractformulier expliciet gespecificeerde vorm(en) van ondersteuning ten aanzien van de in de overeenkomst vermelde programmatuur.
- 2.3 Scan Sys is gerechtigd zich bij de uitvoering van haar serviceverplichting(en) en/of support verplichting(en) jegens cliënt van door haar ter zake kundig geachte derden te bedienen.
- 2.4 Wijzigingen, doorhalingen en/of toevoegingen in servicecontracten en of supportcontracten hebben slechts werking, indien dit door partijen schriftelijk is overeengekomen.
- 2.5 De rechten welke cliënt aan een service-overeenkomst of supportovereenkomst ontleent, hebben slechts gelding tussen partijen en zijn derhalve niet overdraagbaar aan derden.

### 3. In werking treden en looptijd van een overeenkomst

- 3.1 Service-overeenkomsten en supportovereenkomsten treden in werking op de op het contractformulier vermelde ingangsdatum en worden steeds aangegaan voor de duur van minimaal 1 jaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 3.2 De looptijd van een servicecontract of supportcontract wordt steeds stilzwijgend met een jaar verlengd, tenzij een der partijen deze uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van het lopende kalenderjaar bij aangetekend schrijven opzegt.

### 4. Voorwaarden voor acceptatie

- 4.1 Er dient een recente en complete back-up aanwezig te zijn van de ImageCapture database en op verzoek beschikbaar te worden gesteld aan de supportmedewerker.

## **5. Support- en programma-updates**

- 5.1. De werkzaamheden die vallen onder een "Onderhoudsovereenkomst programmatuur" bestaan uit telefonische adviesverlening met betrekking tot het gebruik en functioneren van de betreffende programmatuur en het op verzoek periodiek toezenden van programma-updates.
- 5.2. Ondersteuning kan slechts betrekking hebben op de releases van de programmatuur, als vermeld onder 'voorwerpen van de overeenkomst' van de service- en supportovereenkomst. Cliënt is verplicht Scan Sys tijdig te informeren omtrent eventuele wisseling van releases.
- 5.3. Cliënt is gehouden, gedurende de looptijd van de betreffende supportovereenkomst, door of namens hem uitgevoerde veranderingen in de apparatuur en/of configuratie of gebruik van andere apparaten en/of programmatuur, dan wel onderdelen daarvan 'een en ander in samenhang met de te ondersteunen programmatuur', per omgaande aan Scan Sys te melden.
- 5.4. De uren waarbinnen cliënt ondersteunende werkzaamheden uit hoofde van een supportovereenkomst kan aanvragen, lopen van 09.00 tot 17.00 uur, van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen, tenzij er voor zover vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.
- 5.5. Scan Sys kan zich van haar verplichtingen uit een supportovereenkomst ontheven achten voor zover een cliënt niet aan zijn in artikel 4, lid 1 bedoelde verplichtingen heeft voldaan en het verlenen van ondersteuning daardoor bezwaarlijk is geworden.

## **6. Storingsmeldingen en responsetijd**

- 6.1. Wanneer Scan Sys een storingsmelding ontvangt gedurende de normale werktijden is Scan Sys gehouden binnen de op het contractformulier genoemde responsetijd telefonische support te verlenen. Indien Scan Sys in afwijking van het betreffende service- of supportcontract ooit buiten de daarop betrekking hebbende normale uren assistentie verleent, kan dat nimmer enig recht daarop doen ontstaan.
- 6.2. Scan Sys zal niet in verzuim zijn indien de responsetijd wordt overschreden, noch aansprakelijk zijn voor schade uit enige vertraging voortvloeiend, indien deze haar oorzaak vindt in omstandigheden buiten Scan Sys gelegen.
- 6.3. Cliënt is gehouden storingen tijdens kantooruren tijdig aan Scan Sys te melden.

## 7. Prijzen en tarieven

- 7.1. Onverminderd het overige in dit artikel bepaalde wordt het op service- of supportverplichtingen toepasselijke tarief vooraf, voor de gehele duur van de overeenkomst, vastgesteld en is per contractjaar bij vooruitbetaling netto verschuldigd.
- 7.2. Per 1 januari worden jaarlijks de contractbedragen geïndexeerd met een percentage van 1.5%.
- 7.3. Indien cliënt zich niet met de in het vorige lid van dit artikel bedoelde wijziging kan verenigen is deze gerechtigd de betreffende serviceovereenkomst of supportovereenkomst, met inachtneming van het in artikel 3.2 van deze voorwaarden bepaalde, per vervaldatum te beëindigen.
- 7.4. Niet bij de prijs inbegrepen zijn:
- a) kosten verband houdende met verplaatsing, verhuizing, herinstallatie en het aanbrengen van veranderingen, dan wel het opheffen van storingen ten gevolge van deze werkzaamheden, verricht door cliënt of niet door Scan Sys geautoriseerde derden;
  - b) buiten de overeenkomst vallende werkzaamheden, zoals het op verzoek van cliënt modificeren van programmatuur en inrichting.

## 8. Betaling

- 8.1 Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum zonder enige korting of compensatie hoe ook genaamd, tenzij schriftelijk, anders is overeengekomen.
- 8.2 Indien cliënt een factuur niet binnen de overeengekomen termijn betaalt is cliënt door het enkele verloop van die termijn in gebreke en heeft dit tot gevolg dat ook alle niet vervallen facturen terstond opeisbaar worden. Bovendien heeft Scan Sys vervolgens het recht vanaf de vervaldatum een rente in rekening te brengen van 1% per maand of gedeelte van een maand waarbij een gedeelte van een maand als een volledige maand geldt.
- 8.3 Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, die door Scan Sys moeten worden gemaakt om tot incasso van de door cliënt uit de overeenkomst verschuldigde bedragen te geraken, komen voor rekening van cliënt. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op tenminste 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 50,-.

## 9. Opschorting en zekerheid

- 9.1 Scan Sys is gerechtigd haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten zodra de cliënt aan haar verplichtingen tot betaling van de factuur binnen dertig dagen na factuurdatum niet heeft voldaan en hierop aansluitend schriftelijk, via een telefonisch verzoek, faxbericht of bericht via e-mail door Scan Sys toe is verzocht c.q. gesommeerd.
- 9.2 Scan Sys is gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten zolang de cliënt aan haar verlangen om vooruit te betalen c.q. zekerheid te stellen niet heeft voldaan, onverminderd diens gehoudenheid om het verschuldigde en/of eventuele schadevergoeding te voldoen, onverminderd alle overige rechten van Scan Sys.

## **10. Tussentijdse ontbinding**

- 10.1 Partijen zijn elk bevoegd deze overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en voorafgaande rechterlijke tussenkomst en zonder zijnerzijds tot schade vergoeding te zijn gehouden, met onmiddellijke ingang, geheel of gedeeltelijk te ontbinden wanneer een der partijen bij een in kracht van gewijsde gegane beschikking surseance van betaling is verleend of bij vonnis in staat van faillissement is verklaard.
- 10.2 Indien de cliënt enige verplichting uit deze overeenkomst niet nakomt, met name zijn verplichting tot stipte betaling, heeft Scan Sys het recht de levering van diensten op te schorten. Indien de cliënt nalatig blijft, na schriftelijk in gebreke te zijn gesteld, is Scan Sys gerechtigd deze overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder dat nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst zal zijn vereist.

## **11. Annulering en ontbinding**

- 11.1 Onverminderd het recht om nakoming te vorderen is Scan Sys gerechtigd, indien cliënt de overeenkomst wenst te annuleren, die overeenkomst met ingang van de 1e dag van de volgende maand te ontbinden, waarbij Scan Sys het recht heeft cliënt 25% van het te factureren of gefactureerde jaarbedrag als schadevergoeding in rekening te brengen.

## **12. Aansprakelijkheid**

- 12.1 In afwijking van het bepaalde in de eveneens op de service-overeenkomst van toepassing zijnde algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Scan Sys, aanvaardt Scan Sys aansprakelijkheid tot ten hoogste € 500.000,- voor uitsluitend directe schade aan materieel en aan personen ontstaan letsel, voor zover deze schade te wijten is aan de vervangen apparatuur en/of onderdelen en het gevolg is van grove schuld of nalatigheid van Scan Sys of de door haar aanwezen implementatie-partner c.q. personen waarvan Scan Sys zich bedient in de uitvoering van deze overeenkomst.
- 12.2 Onverminderd het elders in deze overeenkomst bepaalde is Scan Sys niet aansprakelijk voor overige schade, waaronder mede begrepen vervolgschade, zoals verlies van gegevens, gemiste besparingen en bedrijfsstagnatie.

## **13. Geheimhouding**

- 13.1 Scan Sys verbindt zich voldoende maatregelen te treffen om geheimhouding te verzekeren met betrekking tot alle gegevens waarvan haar personeelsleden kennis nemen bij werkzaamheden ten behoeve van cliënt.

## 14. Algemeen

- 14.1 Op deze overeenkomst zijn tevens van toepassing de algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Scan Sys. Wijzigingen van deze overeenkomst of aanvullingen hierop zijn slechts geldig voor zover schriftelijk overeengekomen.
- 14.2 Indien een of meer bepalingen van deze overeenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, zullen de overige bepalingen van deze overeenkomst nog van kracht zijn. De nietige of niet rechtsgeldige bepalingen van deze overeenkomst zullen dan zo geïnterpreteerd worden, dat in zijn geheel de betekenis van deze overeenkomst behouden blijft.
- 14.3 Tenzij anders overeengekomen is elke medewerk(st)er van cliënt gerechtigd opdrachten aan Scan Sys te verstrekken.
- 14.4 Op de overeenkomst alsmede op alle eventueel uit de tenuitvoerlegging daarvan voortvloeiende of daarmee samenhangende geschillen tussen Scan Sys en cliënt is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 14.5 Alle uit de overeenkomst of de tenuitvoerlegging daarvan voortvloeiende geschillen tussen Scan Sys en cliënt zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag, voor zover wettelijke bepalingen zich daartegen niet verzetten.
- 14.6 De cliënt is gehouden, op verval van haar rechten uit deze overeenkomst, Scan Sys op de hoogte te stellen in geval nieuwe hard-of software aan het systeem wordt gekoppeld, waarvoor in het kader van deze overeenkomst aanspraak op service kan worden gemaakt.
- 14.7 Aanbiedingen en leveringen geschieden conform de algemene voorwaarden van Scan Sys B.V. zoals gedeponneerd bij de griffie van de Rechtbank Den Haag onder nummer 34/2010 en direct op te vragen via <http://www.scansys.eu/nl/contact/algemene-voorwaarden>.
- 14.8 De genoemde prijzen zijn exclusief BTW. Facturatie van onderhoud op de geleverde software geschiedt in het jaar van oplevering pro rata vanaf de eerste maand volgend op de maand van het operationeel opleveren van de software.
- 14.9 De betalingstermijn van gefactureerde diensten en onderhoud bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

**Onderhoudsovereenkomst**

Ondergetekende,

, gevestigd te \_\_\_\_\_, vertegenwoordigd door \_\_\_\_\_, hierna te noemen cliënt,

en

Scan Sys B.V., gevestigd te Nootdorp, Hofweg 25, hierna te noemen Scan Sys,

verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Op deze onderhoudsovereenkomst zijn de algemene voorwaarden van Scan Sys B.V. en de overige bepalingen van toepassing zoals vermeld in c.q. gerefereerd naar in deze overeenkomst.

Middels ondertekening van deze onderhoudsovereenkomst, verklaart cliënt hiermee akkoord te gaan.

Voor akkoord cliënt,

\_\_\_\_\_

dd. \_\_\_\_\_

Scan Sys biedt haar cliënten graag de mogelijkheid, de facturen digitaal toe te zenden. Indien u hier gebruik van wenst te maken, gelieve hieronder het mailadres voor ontvangst in te vullen.

Mail adres ontvangst elektronische factuur \_\_\_\_\_