

Cliënt; opdrachtgever
Leverancier: Wylance

Bovenop de algemene voorwaarden van FENIT gelden de aanvullende voorwaarden.

Gedeponeerd bij de Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Den Haag op 3 juni 2003 onder nummer 60/2003 © FENIT 2003.

Algemeen

Communicatie

Primair zal alle communicatie via de website verlopen en zullen telefonische acties, mits onoverkomelijk, doorbelast worden als meerwerk tegen € 85,- per uur excl. BTW.

Gegevens aanleveren

Cliënt is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van benodigde gegevens voor de afgenomen diensten van leverancier. Bij het niet tijdig aanleveren van gegevens zal de levering vertraging oplopen en is Leverancier genoodzaakt eenmalig € 100,- projectkosten in rekening te brengen.

Levertijd

De verwachte levertijd voor deze dienst(en) is normaliter 1 tot 4 weken, tenzij anders overeengekomen. De levertijd zal ingaan op het moment dat Leverancier de opdrachtbevestiging heeft ontvangen inclusief de benodigde informatie en eventuele licenties van software derden.

Werking diensten

Voor een correcte werking van de door leverancier aangeboden diensten dient cliënt te beschikken over een (zakelijke) internetverbinding met genoeg capaciteit. Cliënt is hiervoor verantwoordelijk, eventuele schade van een niet correct werkende internetverbinding van cliënt kunnen nimmer bij leverancier worden verhaald.

Recht

Afhankelijkheden

Nimmer kan Leverancier aansprakelijk worden gesteld voor het functioneren van de software binnen een datacenter. Eventuele schade kan derhalve dan ook nimmer op Leverancier verhaald worden.

Calamiteit datacenter

Leverancier heeft het primaire datacenter optimaal ingericht om de kans op een storing tot een minimum te beperken. Echter aanslagen van buitenaf, brand, waterschade en/of ander onheil kan het primaire datacenter treffen zonder dat Leverancier hier debet aan is. Eventuele schade kan derhalve dan ook nimmer op Leverancier verhaald worden.

Copyright

Wylance is een beschermd naam. De genoemde namen en/of beeldmerken op de website en/of in aanbiedingen en/of contracten mogen nimmer partij worden gekopieerd en/of gebruikt zonder schriftelijke toestemming.

Eigendom apparatuur/software/data

Alle apparatuur die wordt verleased en/of verhuurd door leverancier en/of ter beschikking wordt gesteld door Leverancier in welke vorm dan ook is en blijft eigendom van leverancier tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Alle data is eigendom van Cliënt. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het beheer van deze data. In geen

geval kan Cliënt aanspraak maken op verlies en/of corruptheid van data.

Overmacht

Schade als gevolg van overmacht kan nimmer verhaald worden op Leverancier. Onder overmacht wordt verstaan stroomstoring en/of een storing op de internetverbinding van en naar de datacentra van Leverancier.

Schade

Bij schade door grove schuld zal Leverancier maximaal het door de verzekeraar toegewezen bedrag uitkeren.

Virusvrij

Cliënt is verantwoordelijk voor de inhoud van de data en zorgt dat deze virus vrij is. Cliënt draagt zorg dat er geen pornografische en/of racistische data op de servers van Leverancier wordt geplaatst. Leverancier behoudt het recht om data te verwijderen en/of de toegang te ontzeggen indien Cliënt in overtreding is.

Wijziging voorwaarden

Ieder jaar mogen de voorwaarden eenzijdig door Leverancier aangepast worden.

Prijzen/facturatie

Betaling

De betaling dient binnen 30 dagen na factuurdatum binnen te zijn. Een boete van 2% per maand over het maandbedrag vermeerderd met € 35,- administratiekosten wordt in rekening gebracht bij te laat betalen. Leverancier behoudt zich het recht de dienst te staken bij niet tijdig betalen. Schade als gevolg hiervan is voor rekening Cliënt.

Facturatie

Alle contracten worden maandelijks vooraf gefactureerd.

Facturen per post

Facturen worden digitaal aangeleverd in PDF formaat. Op verzoek van Cliënt kunnen facturen per post verstuurd worden. De kosten voor het versturen bedragen € 2,50 per factuur.

Minimum tarief

Per 1/1 2008 is het minimale tarief voor o.a. meerwerk en/of maatwerk voor een engineer 85,- Euro excl. BTW.

Toeslagen

De toeslagen die berekend worden voor werkzaamheden tijdens avond, nacht en weekeinden zijn als volgt:

Zaterdag en avonden tijdens kantoordagen 18:00 tot 24:00 uur : + 50%. Zondag en nachten tijdens kantoordagen van 24:00 tot 08:00 uur: +100%. Feestdagen +200%

Contracten

Contractbreuk

Contracten kunnen alleen schriftelijk per aangetekende post worden opgezegd. Cliënt ontvangt een factuur voor nog openstaande zaken plus het restant aan maandbedragen tot het einde van de overeenkomst.

Contractduur

De contractduur die wordt aangegaan is 3 jaar, tenzij anders overeengekomen. Na deze periode wordt het contract stilzwijgend verlengd met dezelfde periode tenzij er 2 maanden voor het einde contractduur een schriftelijke opzegging heeft plaats gevonden.

Dataoverdracht bij beëindiging contract

Alle data van Leverancier wordt binnen 1 maand gewist na het beëindigen van de overeenkomst. De ontsluitingskosten bedragen € 250,- indien Cliënt de data

op een externe harde schijf aangeleverd wilt hebben. Leverancier zorgt binnen 2 weken na beëindiging van de overeenkomst voor een USB harde schijf met voldoende capaciteit waarop de data geplaatst zal worden. De data wordt overhandigd aan Cliënt indien aan alle betalingsverplichtingen is voldaan.

Arbeid

Meerwerk

Onder meerwerk wordt verstaan alle activiteiten die op verzoek van Cliënt uitgevoerd moeten worden en die buiten de scope van overeenkomst vallen. Behalve bij een calamiteit, dient meerwerk vooraf schriftelijk overeengekomen te worden. Het uitvoeren van meerwerk wordt gefactureerd door Leverancier op basis van nacalculatie tegen het daarvoor geldende uurtarief

Installatie op locatie

Buiten de scope van de overeenkomsten vallen: Het leveren, aanleggen, installeren en monteren van de infrastructuur waaronder stroom, en netwerkbekabeling, kabelgoten en wandcontactdozen.

Werkgebied

De netwerkbeheer overeenkomst is van toepassing op alle apparatuur die staat opgesteld binnen Nederland. Apparatuur welke staat opgesteld in het buitenland kan en wordt niet beheerd door Leverancier.

Technisch

Administrator account

Leverancier heeft voor het verrichten van werkzaamheden aan het netwerk het administrator account van het netwerk in haar bezit Dit account wordt nimmer overdragen aan Cliënt en/of derden.

Downtime

Tijdens het inrichten van het nieuwe netwerk kan hinder worden ervaren en mogelijk voor een bepaalde periode niet gewerkt worden. Houd hier voortijdig rekening mee bij het plaatsen van de opdracht.

Onderhoud

Het netwerk binnen de datacentra wordt onderhouden door Leverancier. Eventuele down-time/hinder wordt tot een minimum beperkt en valt buiten de SLA.

SLA

Een SLA van 99,6% voor alle diensten wordt gegarandeerd tijdens kantooruren CET. Down-time als gevolg van onderhoud en beheer vallen buiten de SLA van 99,6%.

Storing

De responstijd in geval van een storing is 4 uur tijdens kantooruren CET. Dit wil zeggen dat er binnen 4 uur wordt gestart met de werkzaamheden na de eerste melding van Cliënt aan leverancier om het probleem op te lossen.

Back-up

Back-up account

Cliënt draagt zorg voor het beheer van het Back-up account het geen Leverancier aan Cliënt heeft verstrekt. Voor het aanvragen van een nieuw wachtwoord dient Cliënt gebruik te maken van het volgende e-mailadres: onlinebackup@iactgroup.com. Indien Cliënt kiest voor een extra versleutelde opslag van de data is Cliënt verantwoordelijk voor het beheer van de desbetreffende "sleutel". Bij verlies van deze sleutel is de data onbruikbaar. Dit is voor risico Cliënt en Leverancier kan hiervoor nimmer aansprakelijk gesteld worden.

Back-up Quota

De minimale back-up quota die cliënt van leverancier kan afnemen is 10 GB. Cliënt kan dit limiet bij leverancier ophogen tegen het tarief van € 4,95 per 10 GB, leverancier kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade(s) die voortvloeien wanneer de quota van cliënt vol is en eventuele back-up(s) mislukken.

Controle Back-up

Cliënt ontvangt iedere dag een mailnotificatie over de status van de back-up Cliënt is verantwoordelijk voor de back-up en dient iedere dag de mailnotificatie te lezen. Cliënt draagt zorg voor het uitlezen van de mail en is verantwoordelijk voor het melden van een probleem.

Terugzetten back-up

Cliënt dient zelf zorg te dragen voor het terugplaatsen van eventuele back-up(s), leverancier stelt hiervoor een handleiding ter beschikking aan cliënt. Op verzoek kan leverancier assisteren bij terugzetten back-up tegen het geldende uurtarief.

Werkplek

Inloggen

Cliënt krijgt een inlognaam en wachtwoord toegewezen om te kunnen werken. Deze inlognaam met bijbehorend wachtwoord is strikt persoonlijk en mag nimmer overgedragen worden aan derden. Cliënt is verantwoordelijk hiervoor en eventuele schade voortvloeiend uit het niet naleven ervan zal verhaald worden op Cliënt.

Licenties

Licenties die leverancier ter beschikking stelt zijn eigendom van derden waaronder Microsoft. Wylance rekent iedere maand af aan Microsoft conform de SPLA overeenkomst. Licenties die Wylance ter beschikking stelt kunnen en worden nimmer eigendom van Cliënt.

Randapparatuur

Niet alle randapparatuur is compatible met de dienst van leverancier, cliënt is verantwoordelijk te beschikken over zakelijke randapparatuur. Wanneer cliënt niet beschikt over zakelijke producten zal de leverancier geen support leveren.

Software derden

Wylance certificeert applicaties voor gebruik op de werkplek online omgeving. De softwarelicenties van derden dienen door de klant aangeschaft te worden. De applicatie dient vanuit de fabrikant ondersteund te worden op Windows Server 2008. De applicatie dient gebruik te maken van een cliënt/server architectuur. Er dient ondersteuning te zijn voor meerdere administraties/bedrijven. De licensering moet gebaseerd zijn op een per administratie en concurrent user model. Licentie sleutels en/of licentiebestanden dienen opgegeven te worden in de administratie/database en niet tijdens de applicatie installatie.

USB of ander soorten licentie dongle worden niet ondersteund. Indien gebruik wordt gemaakt van Microsoft SQL server dient de software versie 2005 te ondersteunen. Indien geen gebruik wordt gemaakt van Microsoft SQL maar van een andere database server dient de database licentie inbegrepen te zijn bij de software licentie. Indien een applicatie Microsoft Office vereist is de klant verplicht deze af te nemen in zijn Wylance overeenkomst. Van alle gecertificeerde applicaties geldt dat Wylance de versie bepaald over de gehele omgeving. Afwijkende versies zijn niet mogelijk. Software updates van gecertificeerde applicaties worden door Wylance uitgevoerd over de gehele omgeving.

Verantwoordelijkheden cliënt bij software derden.

Het importeren van een bestaande applicatie administratie en/of database is op risico cliënt . Wylance kan niet garanderen dat dit in alle gevallen mogelijk is. Wylance gaat ervan uit dat bij gebruik van een gecertificeerde applicatie op de Wylance omgeving de klant een nieuwe administratie/database aanmaakt. Het aanmaken van een administratie/database van een gecertificeerde applicatie dient door de klant zelf uitgevoerd te worden. Optioneel kan Wylance hierbij assisteren op basis van nacalculatie.

De klant is zelf verantwoordelijk voor het maken van administratie/database back-ups tenzij anders aangegeven. Deze back-ups kunnen op de gedeelde opslag worden geplaatst waardoor deze in de back-up worden meegenomen. Deze back-ups gaan ten koste van de opslag quota.

Presentatie

Domeinnaam/mail

Leverancier zal voor Cliënt een gewenste domeinnaam met een mailadres registreren mits deze nog beschikbaar is. Heeft Cliënt reeds een bestaand domeinnaam dan dient deze verhuisd te worden naar leverancier mits cliënt eigenaar is. Eventuele kosten die voortvloeien uit de verhuizing zijn voor rekening cliënt.

Hosting

De website kan alleen bij Wylance worden gehost en niet bij derden. Het eventueel overzetten naar een andere partij na het verlopen van het contract is niet mogelijk. Alleen een "HTML-dump" kan gemaakt worden. Hiervoor zullen eenmalig € 150,- kosten in rekening gebracht worden.

Website

De website die als bedrijfspresentatie wordt gebouwd op basis van de door Cliënt aangeleverd materiaal. Dit materiaal dient vrij te zijn van rechten zodat eventuele claims voorkomen kunnen worden. Indien dit niet het geval is zal Cliënt de kosten moeten dragen van copyright schending. Deze kunnen hoog oplopen.

Software (applicatie)

Applicatie software

Wylance ontwikkeld eigen software en stelt deze ter beschikking aan Cliënt. De software die wordt aangeboden bevindt zich in de testfase. Cliënt is op de hoogte van het feit dat eventuele bugs en/of andere problemen met als gevolg schade nimmer verhaald kunnen worden op Leverancier.

Eigendom

De eigendom van de applicatie software ontwikkeld door Wylance is en blijft van Wylance. Kopiëren van de applicatie waaronder, voorbeelden, teksten, foto's, logo's en structuur is ten strengste verboden.