

Bijzondere Contractvoorwaarden – Onderhoud en ondersteuning

A. Algemeen

1. Contractuele relatie en partijen

1.1. De Bijzondere Contractvoorwaarden – Onderhoud en ondersteuning (verder “BCV-OO” genoemd) van CAT Solutions BVBA (verder “CAT Solutions” genoemd) bevatten aanvullende voorwaarden en modaliteiten op de tussen partijen geldende Algemene Contractvoorwaarden (AVC) en de Factuurvoorwaarden en maken deel uit van de algemene voorwaarden van CAT Solutions.

1.2. In alle offertes, overeenkomsten, facturen of andere documenten wordt naar deze BCV-OO verwezen door gebruik van de term “Bijzondere Contractvoorwaarden – Onderhoud en ondersteuning”, “bijzondere voorwaarden onderhoud software” of “onderhoudsvoorwaarden”.

1.3. De Klant erkent kennis te hebben genomen van de algemene voorwaarden van CAT Solutions en deze integraal te hebben aanvaard.

1.4. De onderlinge verhouding tussen verschillende contractvoorwaarden wordt geregeld overeenkomstig de bepalingen van artikelen 1.2. t.e.m. 1.10 van de ACV van CAT Solutions.

1.5. CAT Solutions informeert en adviseert aan elke Klant om een onderhouds- en ondersteuningsovereenkomst te sluiten. CAT Solutions benadrukt het belang van dergelijke overeenkomst. Indien de Klant geen onderhouds- en ondersteuningsovereenkomst wil ondertekenen, dan begrijpt de Klant dat de Software na verloop van tijd mogelijks niet meer of niet goed zal functioneren. De Klant erkent en aanvaardt dat uitsluitend hij verantwoordelijk is voor (de gevolgen van) een gebrek aan onderhoud en/of ondersteuning door CAT Solutions ingevolge de wil van de Klant om een dergelijke overeenkomst te sluiten.

2. Definities

2.1. Contract: een onderhouds- en ondersteuningsovereenkomst gesloten tussen CAT Solutions en de Klant, inclusief huidige Bijzondere Contractvoorwaarden Onderhoud en ondersteuning

2.2. Fouten: van een ‘fout’ is er sprake wanneer er om technische redenen of een bug een bepaalde functionaliteit niet bruikbaar is;

2.3. Software: De definitie van de term “Software” zoals opgenomen in artikel 2.9 ACV wordt voor de toepassing van de BCV-OO aangevuld met alle computerprogramma’s, programma- of databibliotheken en andere bestanden in de zin van de Softwarewet, alsook alle werken van grafische aard, die aan de Klant door CAT Solutions werden geleverd in het kader van de ontwikkeling van één of meerdere websites;

2.4. Technische Gebreken: van een ‘technisch gebrek’ is er sprake wanneer een bepaalde functionaliteit van de Software werkt, maar deze functionaliteit door een onvolkomenheid in de Software niet volledig operationeel bruikbaar is;

2.5. Upgrades: aangepaste en gecorrigeerde versies van de Software, in het bijzonder doch niet beperkt tot wijzigingen, aanpassingen en correcties aan één of meerdere programma of databibliotheken of andere bestanden van de Software (zogenaamde *minor upgrades*). In deze Upgrades zitten ook de levering door CAT Solutions van de volgende versies van de Software begrepen (zogenaamde *major upgrades*).

B. Onderhoud

3. Omvang onderhoudsdiensten

3.1. CAT Solutions verricht het onderhoud van de aan de Klant geleverde Software, zoals in het Contract tussen partijen uiteengezet. De onderhoudsopdracht van CAT Solutions omvat het herstel van Technische Gebreken en Fouten in de Software alsook het ter beschikking stellen van Upgrades, indien deze zouden worden ontwikkeld door CAT Solutions.

3.2. Dataconversie behoort niet tot de onderhoudsverplichtingen van CAT Solutions, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen tussen partijen.

3.3. Het onderhoud en de eventueel andere overeengekomen Diensten worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop het Contract is aangegaan.

4. Herstel van Technische Gebreken en Fouten

4.1. CAT Solutions zal zich inspannen om het herstel van Technische Gebreken en Fouten van de Software met de nodige zorg uit te voeren, desgevallend overeenkomstig de tussen partijen overeengekomen Service Level Agreement (SLA). Alle Diensten van CAT Solutions worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij tussen partijen in het Contract uitdrukkelijk anders overeengekomen.

4.2. De Klant zal de door hem vastgestelde Technische Gebreken en/of Fouten onmiddellijk en gedetailleerd melden aan CAT Solutions. Na ontvangst van deze melding zal CAT Solutions hetzij de nodige stappen ondernemen om de Technische Gebreken en/of Fouten te herstellen, hetzij in een latere nieuwe versie van de Software de nodige wijzigingen aanbrengen. De manier waarop het onderhoud wordt geleverd – via onmiddellijke herstelling of via een latere nieuwere versie van de Software – wordt soeverein beslist door CAT Solutions. De oplossingen zullen afhankelijk van de urgentie op de door CAT Solutions te bepalen wijze en termijn aan de Klant ter beschikking worden gesteld. CAT Solutions heeft het recht om tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Software aan te brengen.

4.3. CAT Solutions kan niet garanderen dat de gecorrigeerde Software zonder onderbreking, Technische Gebreken en/of Fouten zal werken of dat alle

Technische Gebreken en/of Fouten worden of kunnen worden verbeterd. Indien CAT Solutions het onderhoud vanop afstand verricht, zal de Klant zorgen voor een deugdelijke infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten. CAT Solutions heeft het recht om haar onderhoudsopdracht te schorsen of te beperken indien de infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten van Klant niet voldoen aan de door CAT Solutions gestelde voorwaarden.

4.4. Tenzij tussen partijen anders overeengekomen in het Contract zal de Klant zelf de gecorrigeerde Software of de door CAT Solutions beschikbaar gestelde nieuwe versie van de Software inrichten en parametriseren, en indien nodig zijn Apparatuur en andere computerprogramma’s aan de gecorrigeerde Software en het gebruik ervan aanpassen.

4.5. De Klant zal aan CAT Solutions in het kader van haar onderhoudsopdracht alle nodige en verzochte medewerking verlenen, daaronder ook begrepen de eventuele tijdelijke staking van het gebruik van de Software indien dit naar het oordeel van CAT Solutions noodzakelijk is. In geval van een dergelijke staking kan de Klant geen aanspraak maken op enige vorm van vergoeding.

4.6. Bij gebreke aan medewerking door de Klant kan CAT Solutions haar onderhoudsopdracht opschorten en/of beperken. Indien CAT Solutions in het kader van haar onderhoudsopdracht gegevens nodig heeft die de Klant moet aanleveren, dan dienen deze gegevens door de Klant te worden voorbereid en aangeleverd. De Klant staat er voor in dat alle door hem aan CAT Solutions ter beschikking gestelde materialen, gegevens, computerprogramma’s, programma- of databibliotheken en andere bestanden in de zin van de Softwarewet, inclusief databases, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn. Enige fouten of tekorten in de aangeleverde gegevens is steeds voor rekening en op risico van de Klant.

4.7. Indien CAT Solutions onderhoudsdiensten dient te leveren met betrekking tot programma’s, programma- of databibliotheken en andere bestanden in de zin van de Softwarewet, inclusief databases, die niet door CAT Solutions werden ontwikkeld of geleverd, zal de Klant, indien dit voor het onderhoud nuttig of noodzakelijk is, de broncode en de technische documentatie van deze programma’s, programma- of databibliotheken en andere bestanden aan CAT Solutions ter beschikking stellen. Indien de Klant op het ogenblik van dergelijke verzoek door CAT Solutions niet over de gevraagde broncode en/of technische documentatie beschikt, zal hij alle noodzakelijke inspanningen leveren om deze broncode en/of technische documentatie te verkrijgen. Onverminderd artikel 24 van de ACV en in het geval de Klant – na de noodzakelijke inspanningen – niet beschikt over de broncode en de technische documentatie van voornoemde programma’s, programma- of databibliotheken en andere bestanden, verleent de Klant aan CAT Solutions het recht om de programma’s, programma- of databibliotheken en andere bestanden in de zin van de Softwarewet, waaronder ook databases, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van de uit te voeren onderhoudsdiensten.

4.8. De door CAT Solutions geleverde onderhoudsdiensten doen geen enkele afbreuk aan de eigen verantwoordelijkheid van de Klant om de Software correct en zorgvuldig te beheren, daaronder begrepen de controle van de instellingen, het gebruik van de Software en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de Software worden ingezet. De Klant is eveneens verantwoordelijk voor het gebruik van de Software door zijn Aangestelden.

4.9. Op de meldingen die de Klant richt aan CAT Solutions in het kader van dit artikel 4., is artikel 3 van de ACV van toepassing.

5. Uitgesloten dienstverlening

5.1. Het onderhoud aan de Software omvat niet het herstel van Technische Gebreken en/of Fouten die het gevolg zijn van of verband houden met:

a. gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de Software door de Klant en/of zijn Aangestelden, incl. fouten in de invoer van gegevens of in de gegevens zelf;

b. wijzigingen van de Software die niet werden uitgevoerd door CAT Solutions;

c. het gebruik van de Software door de Klant en/of zijn Aangestelden in strijd met de licentievoorwaarden of desgevallend in strijd met de gebruiksinstructies;

d. de door de Klant gehanteerde Apparatuur en andere programma’s, programma- of databibliotheken en andere bestanden in de zin van de Softwarewet die niet door CAT Solutions werden geleverd en/of wanneer de Klant CAT Solutions bij de aankoop, leasing, huur, enz. van haar Apparatuur bij derden niet om advies heeft gevraagd omtrent de interdependentie van deze Apparatuur met de Software;

e. het nalaten van de Klant om de Software tijdig te laten onderhouden;

f. beschadigde of verloren gegane gegevens;

g. elke andere niet aan CAT Solutions toe te rekenen oorzaak.

5.2. Indien CAT Solutions tussenkomsten of Diensten aan de Klant levert met betrekking tot één of meerdere in artikel 5.1 opgesomde gevallen, kan CAT Solutions steeds de kosten van deze Diensten aan de Klant doorrekenen bovenop de contractueel bedongen prijs voor de uitvoering van de onderhoudsdiensten. CAT Solutions zal desgevallend de Klant hiervan steeds uitdrukkelijk op de hoogte brengen voorafgaand aan het uitvoeren van deze Diensten. Deze bijkomende Diensten zal CAT Solutions aanrekenen overeenkomstig artikel 9 van de ACV.

6. Upgrades en aanvullende features

6.1. De onderhoudsopdracht van CAT Solutions kan eveneens de terbeschikkingstelling van Upgrades omvatten. Het tijdstip waarop en de frequentie waarmee CAT Solutions Upgrades aan de Klant levert, is een soevereine beslissing van CAT Solutions.

6.2. CAT Solutions kan naar aanleiding van een Upgrade verhoogde technische vereisten opleggen wat de door de Klant gebruikte Apparatuur betreft. Desgevallend dient de Klant zijn Apparatuur aan deze nieuwe vereisten aan te passen.

6.3. CAT Solutions heeft het recht om bepaalde functionaliteiten uit de Software, in de mate waarin het standaardsoftware betreft waarop de BCV-SL van toepassing zijn, niet langer te ondersteunen of te schrappen in een Upgrade. Dergelijke stopzetting kan nooit aanleiding geven tot enige (schade)vergoeding aan de Klant. CAT Solutions is bovendien niet gehouden om op verzoek van de Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Software te blijven ondersteunen of toe te voegen, ook niet indien die functionaliteit in vorige versies van de Software wel aanwezig was. Wel beschikt de Klant over de mogelijkheid om met CAT Solutions een overeenkomst voor Softwareontwikkeling te sluiten, binnen het kader waarvan CAT Solutions wel eigenschappen of functionaliteiten volgens de wensen van de Klant kan implementeren. Desgevallend zijn de BCV SOFT dan van toepassing. In dat geval zal tussen partijen ook een nieuw of aanvullend Contract met betrekking tot de door CAT Solutions uit te voeren onderhoudsdiensten dienen te worden overeengekomen.

6.4. De door de Klant bestelde aanvullende *features* of eigenschappen – in het bijzonder doch niet beperkt tot aanvullende functionaliteiten en verhoging van de verwerkingscapaciteit of optimalisatie van de Software – worden beheerst door de bepalingen van deze BCV-OO alsook van de BCV SOFT. In geval van strijdigheid tussen één of meerdere bepalingen hebben de bepalingen van laatstgenoemde BCV voorrang. In het bijzonder zullen deze Diensten van CAT Solutions worden vergoed in regie en overeenkomstig artikel 17 van de BCV SOFT.

C. Ondersteuning

7. Omvang ondersteuningsdiensten

7.1. CAT Solutions levert aan de Klant ondersteuning voor de Software binnen de perken van dit artikel. De ondersteuningsdiensten van CAT Solutions omvatten de ondersteuning aan Aangestelden van de Klant die gebruik maken van de Software. Uitsluitend indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen tussen partijen in het Contract, omvat de ondersteuningsopdracht van CAT Solutions eveneens het verschaffen van spoedbijstand.

7.2. Het verlenen van opleidingen aan de Aangestelden van de Klant die gebruik maken van de Software, maar geen enkel verband heeft met het gebruik van de Software, behoort niet tot de ondersteuningsopdracht van CAT Solutions. De in deze BCV-OO omschreven ondersteuningsdiensten van CAT Solutions kan niet worden aangewend ter vervanging van de noodzakelijke opleiding van de Aangestelden van de Klant. De Klant verbindt er zich toe om zijn Aangestelden voldoende opleiding te laten genieten.

7.3. Indien CAT Solutions vaststelt dat de Aangestelden van de Klant op geregelde basis om ondersteuning of spoedbijstand verzoeken voor problemen die een normaal opgeleide gebruiker van de Software zelf zou kunnen oplossen of geen problemen mee zou ondervinden, heeft CAT Solutions het recht om haar ondersteuningsdiensten te schorsen totdat de Klant voor deze Aangestelden de noodzakelijke opleidingen voorziet. Deze intentie van CAT Solutions zal aan de Klant voorafgaandelijk worden meegedeeld, en dit minstens één maand voor de ingang van de schorsing.

7.4. Indien CAT Solutions vaststelt dat de omvang van verzoeken tot ondersteuning door de Klant wezenlijk hoger ligt dan gebruikelijk, heeft CAT Solutions het recht om alle prestaties van haar ondersteuningsdiensten door te rekenen. Het tarief kan jaarlijks worden aangepast, volgens de modaliteiten van artikel 5.9 van de ACV.

8. Ondersteuning

8.1. In het kader van haar ondersteuningsopdracht zal CAT Solutions aan de Aangestelden van de Klant die de Software gebruiken telefonisch of per e-mail advies verlenen over het gebruik en de werking van de Software.

8.2. Ondersteuning wordt uitsluitend verricht op werkdagen en tijdens de gebruikelijke werkuren van CAT Solutions.

8.3. De Klant zal zijn verzoek tot ondersteuning aan CAT Solutions richten overeenkomstig de eventuele daarvoor opgestelde procedures, zoals doch niet beperkt tot *ticketingsystemen*.

8.4. CAT Solutions zal zich inspannen om binnen een redelijke termijn aan de Klant ondersteuning te leveren. CAT Solutions is niet gehouden om ondersteuning binnen een bepaalde termijn aan de Klant te leveren. Evenmin garandeert CAT Solutions dat de geboden antwoorden en ondersteuning volledig zijn, noch dat de problemen die de Klant ondervindt effectief of volgens de inzichten van de Klant kunnen worden opgelost.

8.5. In het kader van artikel 8.1 kan CAT Solutions voorwaarden stellen aan het soort en de ernst van problemen en welke Aangestelden van de Klant verzoeken tot ondersteuning of spoedbijstand aan CAT Solutions kunnen richten.

D. Diverse bepalingen

9. Duur

9.1. Het Contract wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duurtijd van één jaar geldt, die van rechtswege en stilzwijgend telkens met eenzelfde periode wordt verlengd, tenzij de Klant of CAT Solutions het Contract schriftelijk opzegt met een opzegtermijn van 3 maanden vóór het einde van de lopende periode. Indien een duurtijd van langer dan één jaar is overeengekomen, dan geldt een opzegtermijn van 6 maanden.

10. Betaling

10.1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen verschuldigd voor het leveren van Diensten inzake onderhoud en ondersteuning per jaar en vooraf verschuldigd.

10.2. De bedragen zijn verschuldigd vanaf de aanvangsdatum van het Contract, en zijn verschuldigd ongeacht of de Klant de Software al dan niet in gebruik heeft genomen en ongeacht of de Klant gebruik maakt van de bestelde onderhouds- en ondersteuningsdiensten.

10.3. Alle vooraf betaalde bedragen zijn definitief verworven door CAT Solutions en kunnen niet worden teruggevorderd door de Klant, ook niet in geval van voortijdige beëindiging van het Contract.

© CAT Solutions, 2019 BCV-OO-2019