

## **Inleiding**

Dit Servicepakket heeft betrekking op M2 3.0 en alle in het kader van het Servicepakket verstrekte nieuwe versies van deze programmatuur.

## **1 Aanvang, duur en beëindiging**

Het servicepakket gaat in op de datum zoals aangegeven bij de aanvraag van het Servicepakket door de houder. Het Servicepakket heeft een minimale looptijd van één kalenderjaar. Indien niet uiterlijk één maand voor het verstrijken van de looptijd een schriftelijke opzegging bij VanDenBempt Automatisering is ontvangen, wordt het Servicepakket stilzwijgend verlengd, telkens voor een periode van één jaar. Indien VanDenBempt Automatisering tot opzegging wenst over te gaan, zal zulks eveneens uiterlijk één maand voor het verstrijken van de looptijd schriftelijk aan de houder worden meegedeeld. De aanvangsdatum en de aflooptdatum zijn vermeld in de brief waarin afsluiting van het Servicepakket wordt bevestigd.

## **2 Het recht op relevante wijzigingen en verbeteringen**

VanDenBempt Automatisering streeft ernaar M2 3.0 zo optimaal mogelijk te maken. Dit betekent dat voortdurend onderhoud wordt gepleegd aan het door VanDenBempt ontwikkelde product. Houders van een Servicepakket hebben, met inachtneming van deze voorwaarden, recht op de relevante resultaten van dit onderhoud.

## **3 Het recht op ondersteuning**

De houder van een Servicepakket heeft gedurende de looptijd van het contract recht op ondersteuning met betrekking tot gebruik van M2 3.0. Deze ondersteuning wordt, in overleg met de houder van het Servicepakket, telefonisch, schriftelijk dan wel elektronisch verleend.

## **4 Wat is ondersteuning?**

Onder ondersteuning wordt verstaan: het naar beste vermogen beantwoorden van vragen over het gebruik van M2 3.0 en het oplossen van storingen in M2 3.0. Onder ondersteuning wordt niet verstaan: het oplossen van problemen m.b.t. systeemconfiguraties, hardware en netwerken, voor zover deze problemen géén verband houden met de werking van M2 3.0.

## **5 Afhandeling van verzoeken om ondersteuning**

VanDenBempt Automatisering zal elk binnengekomen verzoek zo snel mogelijk in behandeling nemen. Elk verzoek zal naar beste vermogen worden behandeld. VanDenBempt Automatisering biedt telefonische, schriftelijke en elektronische ondersteuning. Ondersteuning op locatie behoort standaard niet tot de ondersteuningsmogelijkheden.

## **6 Telefonische ondersteuning**

Bij elk telefonisch verzoek om ondersteuning kan de houder van het Servicepakket gevraagd worden om achter de computer plaats te nemen, indien de behandeling van uw verzoek zulks naar oordeel van VanDenBempt Automatisering noodzakelijk maakt. Telefonische ondersteuning wordt verleend op werkdagen, van 10.00 tot 17.00 uur.

## **7 Geheimhouding**

Zowel VanDenBempt Automatisering als de houder van het Servicepakket verplichten zich tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie van de andere partij. Opgestuurde administraties, die voor het oplossen van een probleem naar VanDenBempt Automatisering worden opgestuurd, vallen ook onder de geheimhoudingsplicht.

## **8 Opschorting rechten**

Alle rechten die aan de houder van een Servicepakket worden toegekend, worden opgeschort zolang na facturatie geen volledige betaling van de voor het Servicepakket verschuldigde bedragen is ontvangen.

## **9 Prijswijzigingen**

VanDenBempt Automatisering behoudt zich het recht voor de prijs van het Servicepakket tussentijds aan te passen. De houder van een Servicepakket wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht indien deze prijswijziging uitgaat boven de indexeringsgraad van 3%. Prijswijzigingen kunnen slechts betrekking hebben op nieuwe termijnen.