



Support voorwaarden en condities

- Afnemer betaalt een vast bedrag per gebruiker per maand, hieronder valt:
 - Nieuwe versies: Eens per 2 a 3 jaar wordt een volledig nieuwe versie van het platform uitgeleverd. Een versie bevat uitbreidingen en wijzigingen in de functionaliteiten van het platform. Een versie komt automatisch beschikbaar, dus werkt Afnemer altijd met een door Brixxs goedgekeurde recente versie
 - Build/update: Een aantal keren per jaar wordt er een nieuwe build/update van het platform uitgeleverd. Een build/update bevat noodzakelijke wijzigingen in bestaande functionaliteit en ook noodzakelijke nieuwe functionaliteit
 - Hosting van de ontwikkelde software
 - Afnemer heeft recht om supportaanvragen in te dienen. Het indienen van supportaanvragen kan 24/7
- De support applicatie van Brixxs is het centrale punt, waar vragen en problemen dienen te worden aangemeld. Mondelinge verzoeken of verzoeken via de email kunnen helaas niet in behandeling worden genomen.
- Supportverlening heeft betrekking op het herstellen van fouten, het stellen van een vraag, het geven van een suggestie of een hulp verzoek.
- Afnemer is eigenaar van de door Brixxs ontwikkelde software. Nadat Afnemer de applicatie in gebruik heeft genomen gaat Afnemer akkoord met de werking van de ontwikkelde software en is Afnemer hiervan de eindverantwoordelijke. Indien Afnemer na dit akkoord wijzigingsverzoeken heeft of fouten constateert, creëert Afnemer een support aanvraag.
- Onder fouten wordt verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Brixxs schriftelijk kenbaar gemaakte requirements/wensen, functionele of technische specificaties en - in geval van maatwerk software - de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Afnemer deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Afnemer is gehouden van fouten onverwijld melding aan Brixxs te maken. Brixxs kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Brixxs toe te rekenen oorzaken of indien de software door anderen dan Brixxs is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- Afnemer wordt op de hoogte gehouden van nieuwe versies, builds/updates of onderhoud aan het platform. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de juiste werking van de software binnen deze nieuwe versies. Afnemer krijgt hiervoor tijd om de software uitgebreid te testen op onze testomgevingen. De testomgeving (te bereiken via test.brixxs.com) zal altijd eerst voorzien worden van nieuwe versies, build/updates of bepaalde componenten van het platform.
- De maximale tijdbesteding voor het leveren van gratis support is 15 minuten, Na deze 15 minuten zal er eventueel een beroep worden gedaan op het contingent supporturen indien door Afnemer aangeschaft.
- De supportaanvragen worden binnen 24 uur na registratie in behandeling genomen.
- Werkzaamheden binnen het kader van deze overeenkomst worden verricht binnen de geldende kantooruren van maandag t/m vrijdag tussen 9:00 en 17:00.
- De Afnemer kan gebruik maken van een contingent support uren/strippenkaart. Deze uren kunnen gebruikt worden voor onderhoud aan uw bestaande software of uitbreidingen van deze software. U



kunt deze aangeschafte support uren niet gebruiken indien u een nieuw project opstart, waarbij nieuwe software/applicatie ontwikkeld dient te worden.

- Brixxs is niet verplicht om diensten te leveren voor software, die door het personeel van afnemer of door derden in opdracht van Afnemer zijn aangepast zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Brixxs, of voor software die wordt geïnstalleerd of gebruikt op een wijze, die inconsistent is met de aanbevelingen of vereisten, die in detail worden beschreven in de documentatie van de betrokken software oplossing.
- Hetzelfde geldt ten aanzien van problemen, die per ongeluk werden veroorzaakt of problemen die het gevolg zijn van verwaarlozing, verkeerd gebruik of een verkeerde programmering door het personeel in dienst van de Afnemer verzuim van de Afnemer om zijn verplichtingen te vervullen op grond van een gebruiksrechtovereenkomst of een andere overeenkomst met Brixxs
- Buiten de vermelde responsetijd zijn er geen bindende afspraken tenzij door middel van een Service Level Agreement andere afspraken met tussen Brixxs en Afnemer zijn gemaakt.
- Afnemer zal de verschuldigde bedragen binnen 30 dagen na factuurdatum betalen.