

# All-CRM onderhoudsovereenkomst op software

## Addendum op Algemene Leveringsvoorwaarden van All-CRM

Deze overeenkomst is verplicht en een addendum op de Algemene Leveringsvoorwaarden van All-CRM. All-CRM conformeert zich voor wat betreft haar algemene leveringsvoorwaarden aan de "Algemene Voorwaarden van FENIT, gedeponeerd ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Den Haag op 3 juni 2003 onder nummer 60/2003". Door het aangaan van deze overeenkomst voor softwareonderhoud (hierna te noemen "onderhoudsovereenkomst") voor de programma's van All-CRM (hierna te noemen "programma") verklaart u zich akkoord met onderstaande voorwaarden. De onderhoudsovereenkomst is een doorlopende jaarovereenkomst die telkens automatisch wordt verlengd met één kalenderjaar (de onderhoudsperiode), tenzij deze ten minste drie maanden voor het einde van de huidige periode door een van de partijen schriftelijk is opgezegd. De kosten voor de onderhoudsovereenkomst worden in januari gefactureerd.

De onderhoudsovereenkomst is aangegaan tussen All-CRM (hierna te noemen "All-CRM") en de licentienemer (hierna te noemen de "klant").

### Toepassingsgebied van de onderhoudsovereenkomst

De klant wordt toegang gegeven tot nieuwe versies en service releases van het programma zodra deze beschikbaar komen. Updates worden uitgebracht naar gelang de behoefte hieraan. De behoefte aan updates wordt door All-CRM beoordeeld in de context van wat de veranderingen inhouden. Voorbeelden van veranderingen in nieuwe versies en updates kunnen zijn:

- Correcties van fouten naar aanleiding van meldingen van klanten.
- Veranderingen in het programma in het kader van preventief onderhoud.
- Veranderingen in de functionaliteit van het systeem als gevolg van door klanten kenbaar gemaakte wensen.
- Herprogrammering als gevolg van een gewenste verandering in de structuur van het programma of van nieuwe drivers enzovoorts.
- Algemene verbeteringen/veranderingen.

Elke nieuwe versie van het programma zal worden voorzien van een Installatie- en gebruikershandleiding.

De onderhoudsovereenkomst omvat geen enkele adviesdienst of persoonlijke ondersteuning van All-CRM, All-CRM is niet verantwoordelijk voor bedrijfsstoringen of bijkomende schade als gevolg van een verzoek tot ondersteuning, fouten in het programma en/of vergelijkbare bijstand.

### Verzending

Nieuwe versies worden zo snel mogelijk voor de klant beschikbaar gemaakt nadat een nieuwe versie beschikbaar komt. Extra handleidingen/systeemdokumentatie moet apart door de klant worden besteld tegen de van toepassing zijnde prijzen. Deze documenten worden op kosten en op risico van de klant verstuurd.

### Prijzen

Het premiebedrag voor de onderhoudsovereenkomst bedraagt 18% van de adviesprijs die op dat moment voor de All-CRM toepassingen wordt gehanteerd.

De berekende prijs wordt gebaseerd op het aantal All-CRM licenties dat de klant heeft. Wanneer de klant aanvullende licenties koopt, worden deze vooraf in rekening gebracht voor het resterende deel van de huidige onderhoudsperiode. De aanvullende licenties worden daarna meegenomen in de berekening voor de volgende onderhoudsperiode met inachtneming van het voorgaande.

### Betaling van de onderhoudsovereenkomst

De premie voor de onderhoudsovereenkomst wordt de eerste keer vooraf in rekening gebracht, samen met de kosten van de licentievergoeding voor het programma. Bij het afsluiten van de overeenkomst wordt het resterende deel van de huidige onderhoudsperiode (tot de eerste werkdag van januari van het

volgende jaar) gefactureerd. De facturering van de volgende onderhoudsperiode (van de onderhoudsovereenkomst voor het komende jaar) wordt direct vanuit All-CRM gedaan.

Facturering vindt plaats in januari.

Overige kosten en toeslagen worden in rekening gebracht nadat de desbetreffende dienst is geleverd.

All-CRM kan de voorwaarden van de onderhoudsovereenkomst wijzigen door middel van een voorafgaande kennisgeving met inachtneming van een termijn van vier maanden. Deze wijzigingen treden in werking bij aanvang van de nieuwe onderhoudsperiode.

### Opzegging van de onderhoudsovereenkomst

Opzegging van de onderhoudsovereenkomst kan alleen schriftelijk worden gedaan en treedt pas aan het einde van een onderhoudsperiode in werking. Schriftelijke opzegging moet ten minste 3 – drie – maanden voor het einde van een periode geschieden. Bij tussentijdse opzegging wordt geen restitutie verleend. Dit houdt alleen in dat er geen nieuwe overeenkomst voor de komende onderhoudsperiode wordt aangegaan.

Indien de opzegging niet aan de in het eerste artikel bedoelde regels voldoet, wordt de onderhoudsovereenkomst automatisch vernieuwd voor de komende, hele onderhoudsperiode.

### Rechten

Volgens deze overeenkomst heeft All-CRM het recht om zijn rechten en plichten aan derden over te dragen. De klant heeft niet dezelfde rechten zonder schriftelijke toestemming van All-CRM.

### Geschillen

Er wordt getracht om gerezen geschillen ten aanzien van deze overeenkomst of omstandigheden als gevolg van deze overeenkomst door middel van onderhandelingen op te lossen. Indien de partijen hier niet in slagen, wordt het geschil beslecht door middel van arbitrage naar Nederlands recht. Het rechtsgebied is het arrondissement Den Haag.

### Producten die onder de onderhoudsovereenkomst vallen

De onderhoudsovereenkomst heeft betrekking op het door All-CRM ontwikkelde en geleverde programma.

Indien de onderhoudsovereenkomst betrekking heeft op meerdere producten, zorgt All-CRM niet voor de coördinatie van het uitbrengen van nieuwe versies. Het updaten van geïntegreerde producten zoals kantoorautomatisering, administratieve systemen, databases en uitvoeringssystemen kan de werking van het programma veranderen. All-CRM is hier niet verantwoordelijk voor.

Bedrijf: .....  
Contact/referentie: .....  
Adres: .....  
.....  
Telefoon: .....  
Fax: .....  
Plaats/Datum: .....  
Handtekening / Bedrijfsstempel: .....  
.....

All-CRM  
Bert Klomphaar  
Directeur