

Econobis B.V. Algemene voorwaarden

Algemeen

Artikel 1	
1.1	Econobis B.V. (verder Econobis) heeft standaard programmatuur ontwikkeld die door gebruikers kan worden gebruikt.
1.2	Op verzoek van gebruiker kan Econobis specifieke aanpassingen (maatwerk) aanbrengen aan de standaard programmatuur.
1.3	Maatwerk en standaard programmatuur heten samen programmatuur. Alle ontwikkelde maatwerk wordt altijd opgenomen in de standaard programmatuur die voor alle gebruikers beschikbaar is.
1.3	Econobis stelt ook software van derden ter beschikking aan gebruikers, die al dan niet in combinatie met de programmatuur kunnen worden gebruikt.
1.4	Het periodiek gebruiksrecht is het recht van gebruiker om door hem gecontracteerde standaard programmatuur, maatwerk en software van derden gedurende een overeengekomen termijn te gebruiken tegen betaling van een overeengekomen bedrag per gebruiksperiode. In dit bedrag zijn de kosten van softwareonderhoud inbegrepen.
1.5	De algemene voorwaarden Econobis vormen een onverbrekelijk onderdeel van de overkoepelende Econobis B.V. gebruiksovereenkomst (annex offerte/opdrachtbevestiging)
1.6	<i>Hiërarchie van de voorwaarden</i> De afspraken en voorwaarden vermeld in de gebruiksovereenkomst (annex getekende offerte/opdrachtbevestiging) prevaleren boven deze Algemene voorwaarden Econobis.
1.7	<i>Kenmerken van programmatuur</i> • Programmatuur van Econobis wordt door Econobis gehost op een platform in Europa; • Bij de start worden indien gewenst de benodigde gegevens van het te vervangen informatiesysteem geconverteerd naar Econobis; • Eigen servers voor Econobis zijn niet nodig (geen aanschaf door en onderhoud bij gebruiker); • Programmatuur is maximaal bereikbaar, behoudens storing; • Systeembeheer wordt door Econobis gedaan; • Programmatuur maakt dagelijks een back-up van de data van gebruiker in de database; • Onderhoudskosten zijn verwerkt in de tarieven; • Programmatuur kan worden gebruikt met een gangbare actuele browser; • Econobis is benaderbaar via een door Econobis gedefinieerde API; • Het up-to-date zijn van alle gecontracteerde systemen en applicatiesoftware.
1.8	<i>Zeggenschap gebruikers / Gebruikersraad</i>
1.8.1	Volgens de statuten van Energie Samen hebben in de Algemene Ledenvergadering van Energie Samen alleen de leden van Energie Samen, die betalende gebruikers van Econobis zijn, stemrecht met betrekking tot Econobis, en dit binnen de kaders van het vastgestelde Jaarplan en de vastgestelde Begroting van Energie Samen.

1.8.2	In het Huishoudelijk Reglement van Energie Samen is bepaald dat de gebruikers van de software van Econobis BV de zeggenschap hebben over mutaties (uitbreidingen of veranderingen) van de software van Econobis BV, dat elke gebruiker één stem heeft en dat besluiten dienaangaande met gewone meerderheid van stemmen genomen worden.													
1.8.3	Voor de invulling van de zeggenschap en betrokkenheid van de gebruikers is een Gebruikersraad ingesteld. De regels voor de Gebruikersraad zijn vastgelegd in het “Reglement Gebruikersraad Econobis”													
1.9	<i>Rolverdeling</i> <table> <tr> <th></th><th>Wat doet gebruiker?</th><th>Wat doet Econobis?</th></tr> <tr> <td>Infrastructuur</td><td>Gebruiker investeert in lokale desktopcomputers, tablets, smartphones en randapparatuur en toegang tot het internet.</td><td>Econobis investeert in en faciliteert toegang tot standaard programmatuur via het internet.</td></tr> <tr> <td>Onderhoud</td><td>Gebruiker draagt zorg voor het onderhoud van lokale desktopcomputers, tablets, smartphones en rand-apparatuur.</td><td>Onderhoud m.b.t. de standaard programmatuur, onderhoud m.b.t. het besturingssysteem.</td></tr> <tr> <td>Operationeel beheer</td><td>Gebruiker zorgt voor het onderhouden van een juiste inrichting ten opzichte van de bedrijfsprocessen. Het aanmaken en deactiveren van gebruikers. Het resetten van wachtwoorden of deblokkeren van user accounts. Toekennen van usersrechten en voorkeuren binnen de standaard programmatuur. Het ondersteunen van users van de standaard programmatuur.</td><td>Veilige en betrouwbare back-up procedures. Een community portaal voor vragen en oplossen van storingen. Een service portaal voor het melden van incidenten</td></tr> </table>			Wat doet gebruiker?	Wat doet Econobis?	Infrastructuur	Gebruiker investeert in lokale desktopcomputers, tablets, smartphones en randapparatuur en toegang tot het internet.	Econobis investeert in en faciliteert toegang tot standaard programmatuur via het internet.	Onderhoud	Gebruiker draagt zorg voor het onderhoud van lokale desktopcomputers, tablets, smartphones en rand-apparatuur.	Onderhoud m.b.t. de standaard programmatuur, onderhoud m.b.t. het besturingssysteem.	Operationeel beheer	Gebruiker zorgt voor het onderhouden van een juiste inrichting ten opzichte van de bedrijfsprocessen. Het aanmaken en deactiveren van gebruikers. Het resetten van wachtwoorden of deblokkeren van user accounts. Toekennen van usersrechten en voorkeuren binnen de standaard programmatuur. Het ondersteunen van users van de standaard programmatuur.	Veilige en betrouwbare back-up procedures. Een community portaal voor vragen en oplossen van storingen. Een service portaal voor het melden van incidenten
	Wat doet gebruiker?	Wat doet Econobis?												
Infrastructuur	Gebruiker investeert in lokale desktopcomputers, tablets, smartphones en randapparatuur en toegang tot het internet.	Econobis investeert in en faciliteert toegang tot standaard programmatuur via het internet.												
Onderhoud	Gebruiker draagt zorg voor het onderhoud van lokale desktopcomputers, tablets, smartphones en rand-apparatuur.	Onderhoud m.b.t. de standaard programmatuur, onderhoud m.b.t. het besturingssysteem.												
Operationeel beheer	Gebruiker zorgt voor het onderhouden van een juiste inrichting ten opzichte van de bedrijfsprocessen. Het aanmaken en deactiveren van gebruikers. Het resetten van wachtwoorden of deblokkeren van user accounts. Toekennen van usersrechten en voorkeuren binnen de standaard programmatuur. Het ondersteunen van users van de standaard programmatuur.	Veilige en betrouwbare back-up procedures. Een community portaal voor vragen en oplossen van storingen. Een service portaal voor het melden van incidenten												

Wijzen van doorberekening van gebruik van de programmatuur

Artikel 2.	
2.1	<i>Periodiek gebruiksrecht</i>
2.1.1	Gebruiker is aan Econobis voor de programmatuur en/of software van derden een periodieke gebruiksrechtvergoeding verschuldigd voor elke gebruikperiode.
2.1.2	Gebruiker is slechts gerechtigd tot het gebruik van de programmatuur en/of software van derden, voor zover en voor zolang hij daartoe van Econobis gebruikersnamen en

	wachtwoorden heeft verkregen, alsmede na betaling van de periodieke gebruiksrechtvergoedingen.
2.1.3	De tarieven voor het gebruik van programmatuur en software van derden zijn vastgelegd in de tarievenlijst.
2.2	<i>Beperking gebruiksrecht</i>
2.2.1	Het gebruiksrecht is beperkt tot de juridische entiteit(en) van gebruiker, waaronder worden verstaan, die organisaties waarin de gebruiker een meerderheidsbelang heeft en/of entiteiten, die zijn gespecificeerd in de gebruiksovereenkomst.

Looptijd van de overeenkomst

Artikel 3.	
3.1	De looptijd wordt, wanneer daarover geen afspraken zijn gemaakt in de gebruiks-overeenkomst, aangegaan voor onbepaalde tijd, doch tenminste een jaar, ingaande op de datum van ondertekening van de gebruiksovereenkomst, en wordt daarna per jaar stilzwijgend verlengd met één jaar.
3.2	De gebruiksovereenkomst kan door gebruiker eerst worden opgezegd na de overeengekomen looptijd en vervolgens jaarlijks telkens één maand voor het einde van een gebruiksjaar. De gebruiksovereenkomst kan eerst door Econobis bij schrijven worden opgezegd na de looptijd, alsmede daarna tegen het eind van een gebruiksjaar, mits daarbij een opzegtermijn van 3 maanden in acht wordt genomen. Opzegging door Econobis kan gebeuren als gebruiker niet voldoet aan de gebruiksovereenkomst.
3.3	Na het beëindigen van de gebruiksovereenkomst is gebruiker niet meer gerechtigd de programmatuur van Econobis en software van derden te gebruiken. Indien dit door beide partijen wordt gewenst, kan Econobis tegen betaling de volgende diensten verlenen: • Ondersteuning bij conversie van gegevens in de standaard programmatuur database naar een algemeen formaat, dat verder door gebruiker kan worden gebruikt; • Gebruiker kan indien mogelijk een beperkte read only raadpleeglicentie aanschaffen om in de reeds gebruikte online omgeving zijn gegevens te blijven raadplegen.

Facturering van gebruiksrechtvergoeding en projectkosten

Artikel 4.	
4.1	De periodieke gebruiksrechtvergoeding en de gebruiks- en afrekenperioden zijn vermeld in de gebruiksovereenkomst. De periodieke gebruiksrechtvergoeding wordt vooraf gefactureerd. De onderhoudskosten voor de programmatuur zijn daarbij inbegrepen. De ingangsdatum is de datum waarop (een deel van) de programmatuur in gebruik wordt genomen
4.2	Andere kosten bestaan uit kosten voor softwareontwikkeling, installatie, opstarten, implementatie, consultancy en reizen ten behoeve van gebruiker en worden op basis van nacalculatie per maand achteraf in rekening gebracht tegen tarieven vermeld in de gebruiksovereenkomst.

4.3	<i>Maatwerk bij periodiek gebruiksrecht</i> Op de programmatuur, die ontstaat door het ontwikkelen van voor gebruiker specifieke aanpassingen (maatwerk) wordt daarna eveneens onderhoud verricht. Dit maatwerk wordt na acceptatie door gebruiker door Econobis geïntegreerd in de standaard programmatuur, die vervolgens ter beschikking zal komen van alle gebruikers.
4.4	Alle prijzen en bedragen zijn exclusief btw.
4.5	Voor alle facturen geldt een betalingstermijn van 14 dagen.
4.6	De periodieke gebruiksrechtvergoeding kan jaarlijks worden geïndexeerd. Indexering vindt plaats op basis van de wijziging van het inflatiepercentage volgens de consumentenprijsindex (cpi), reeks consumentenprijzen; onderliggende inflatie (2006 = 100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Een en ander wordt berekend volgens de volgende formule: de nieuwe vergoeding is gelijk aan de vergoeding bij aanvang van enig jaar, vermeerderd met het inflatiepercentage van de maand augustus van dat jaar. Indien het CBS bekendmaking van genoemd inflatiepercentage staakt, of de basis van de berekening daarvan wijzigt, of zich daartoe een andere reden aandient, zal zoveel mogelijk een daaraan aangepast of vergelijkbaar inflatiepercentage worden gehanteerd. Bij verschil van mening hieromtrent kan door de meest gereede partij aan het CBS een uitspraak worden gevraagd, die voor beide partijen bindend is.

Onderhoud van de programmatuur

Artikel 5	
5.1	Het onderhoud heeft betrekking op de programmatuur.
5.2	Voor zover gebruiker reeds gebruik maakt van eerder door Econobis geleverde programmatuur, zal de in de gebruiksovereenkomst beschreven aanvullende programmatuur qua tijdstip van doorberekening gelijk worden getrokken met de reeds geleverde en in gebruik genomen programmatuur.
5.3	Indien aan gebruiker tijdens de looptijd van de overeenkomst het gebruiksrecht op een nieuw programma van Econobis wordt verleend, zullen de bepalingen m.b.t. dat programma van overeenkomstige toepassing zijn vanaf de orderdatum van het (de) desbetreffende programma(s).
5.4	Econobis verplicht zich haar programmatuur gedurende de overeengekomen contractperiode te onderhouden.
5.4.1	<i>Met betrekking tot het -voor zover mogelijk- aanpassen, verbeteren en uitbreiden van de programmatuur, zulks ter beoordeling van Econobis, in de meest recente versie van de programmatuur, die beschikbaar wordt gesteld aan gebruikers met een van kracht zijnde gebruiksovereenkomst, gaat het om:</i> • Wettelijke eisen, die betrekking hebben op functies van het programma, zoals wettelijke wijzigingen in administratieve regelgeving van btw- en icp- aangifte en betalingsverkeer standards zoals SEPA; • Door gebruiker geconstateerde en door de directie van Econobis schriftelijk erkende onvolkomenheden; • Gelijkluidende wensen van meerdere gebruikers, die een verbetering van het Econobis systeem beogen en waarvoor ook financiering beschikbaar is; • Technische verbeteringen op de punten van snelheid, robuustheid en security; • Aanpassingen in de van toepassing zijnde besturingssystemen;

	• Alle overige software van derden waarvan de programmatuur gebruikt maakt.
5.4.2	<i>Met betrekking tot de Econobis-medewerkers:</i> • Het up-to-date houden van de kennis van de programmatuur en software van derden waarvan de programmatuur gebruikt maakt; • Het up-to-date houden van de kennis ten aanzien van ontwikkelingen op het gebied van softwareontwikkeling.
5.4.3	<i>Met betrekking tot de Econobis infrastructuur:</i> • Het serverpark van het platform wordt onderhouden door Econobis.
5.4.4	<i>Specifieke werkzaamheden voor gebruiker door Econobis implementatie- en servicedesk consultants zijn niet begrepen in het gebruiksrecht, zoals:</i> • Uren besteed voor het begeleiden van gebruiker na plaatsen van verbeterde versies; • Uren besteed voor het ontwerpen en aanpassen van voor gebruiker specifieke rapportages en lay-outs; • Aanpassingen van de data van gebruiker in zijn administratie; • Conversie van data en instellingen op servers van gebruiker naar standaard programmatuur en vice versa; • Aanpassen of verbeteren van de lokale ICT infrastructuur van gebruiker ten behoeve van het gebruik van standaard programmatuur.
5.4.5	<i>Ondersteuning</i> Econobis verplicht zich tot het (doen) verlenen van ondersteuning op de programmatuur gedurende de contractperiode. Gebruiker kan gedurende kantooruren bij de serviceafdeling van Econobis support krijgen. De tijd besteed aan telefonische ondersteuning, support via chatten, schermovername of andere vormen van support kan achteraf per maand doorberekend worden tegen de in het kalenderjaar geldende tarieven. Gebruiker wordt daar van te voren over geïnformeerd. Econobis verwacht dat gebruiker eerst het Econobis community portaal raadpleegt, voordat aanspraak wordt gedaan op de support van Econobis. Econobis heeft op het Econobis community portaal informatie omtrent de werking van Econobis vastgelegd. Deze informatie wordt aangevuld met andere voor gebruiker relevante informatie. Tevens kan gebruiker support invoeren van andere gebruikers. De ondersteuning van Econobis houdt in: • Telefonische ondersteuning of support via chatten bij vragen over het gebruik van de programmatuur; • Helpen bij het analyseren van problemen in het gebruik van de programmatuur; • Indien na overleg besloten wordt tot support op locatie kan gebruiker ondersteuning krijgen van medewerkers van Econobis volgens de daarvoor geldende tarieven conform de actuele prijslijst van Econobis; • Eventueel door Econobis te versturen materialen zal Econobis doorberekenen tegen kostprijs;

	• Telefoonkosten die in het kader van de serviceverlening door Econobis gemaakt moeten worden voor telefonische support buiten Nederland worden afzonderlijk gefactureerd aan gebruiker; • Consultants van de servicedesk zijn tijdens kantooruren bereikbaar voor het beantwoorden van eerstelijns vragen over de werking van de programmatuur. Zij kunnen gebruik maken van de mogelijkheid om op afstand de besturing over te nemen. De werkzaamheden en het verloop daarvan worden vastgelegd in 'tickets'. Een ticket kan zowel een fout, storing, wens als gebruikersvraag zijn; • Tickets kunnen ook door gebruiker worden ingestuurd via het Econobis service portaal. • Elk ticket krijgt een prioriteitsniveau toegewezen, waarna gebruiker via het service portaal de afhandeling van het ticket kan volgen. In overleg met gebruiker wordt bepaald welke gebruikers toegang krijgen tot het service portaal.
5.4.6	<i>Back-up, recovery en restore</i> Het back-up, recovery en restore beleid van Econobis is beschikbaar op de Econobis service portal
5.4.7	<i>Upgrade standaard programmatuur</i> Econobis brengt voortdurend verbeteringen en uitbreidingen aan in standaard programmatuur met dien verstande dat het beheer van de programmatuur geheel door Econobis wordt uitgevoerd. Gebruiker werkt daardoor altijd met de meest recente programmatuur. Verbeterde versies van standaard programmatuur zijn begrepen in de gebruiks-overeenkomst. Het tijdstip waarop een verbeterde versie van de programmatuur van Econobis in gebruik wordt genomen, is ter beoordeling van Econobis. Op het Econobis service portal worden de data en tijdstippen aangegeven van de geplande upgrades onder verwijzing naar bijbehorende release notes.
5.5	<i>Misbruik van standaard programmatuur</i> Econobis heeft het recht de door gebruiker op het programmatuur platform geplaatste gegevens en gegenereerd dataverkeer te controleren, als zij daartoe redelijkerwijs aanleiding ziet op grond van de wijze van het gebruik van programmatuur door gebruiker, zoals: • Het gebruik maken van illegaal materiaal. Dit omvat onder meer (encrypted) auteursrechtelijk beschermd werk, commerciële audio, video of muziekbestanden waarvoor geen toestemming is verkregen en/of geen auteursrechten voor zijn betaald, alsmede enig materiaal in strijd met de Nederlandse wetgeving; • Gepirateerde software. Dit omvat onder meer: roms, emulators, phreaking, hacking, password cracking, IP scanning; • Het versturen van ongevraagde e-mail en/of spam naar grote hoeveelheden e-mailadressen, zulks ter beoordeling van Econobis; • Het gebruik maken van de verbinding met programmatuur voor strafbare gedragingen, zoals het verspreiden van auteursrechtelijk beschermd materiaal en het zonder toestemming binnendringen van andere computers op het internet, waarbij gebruiker enige beveiliging doorbreekt en/of zich de toegang verwerft door een technische ingreep met behulp van valse signalen of een valse sleutel dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid.
5.5.1	Econobis behoudt zich het recht voor om programmatuur dan wel andere diensten tijdelijk of permanent te blokkeren, wanneer naar het oordeel van Econobis, gebruiker de

	infrastructuur van programmatuur niet juist of onrechtmatig gebruikt, dan wel dat gebruiker handelt in strijd met eerder door Econobis uitgebrachte adviezen ter zake van het gebruik van programmatuur en daarin volhardt ook na daarop te zijn gewezen, alsmede wanneer gebruiker in gebreke blijft aan Econobis verschuldigde bedragen te voldoen. Tot het opheffen van de blokkering of de beperking wordt eerst overgegaan, indien gebruiker zijn verplichtingen is nagekomen binnen een door Econobis gestelde termijn.
5.5.2	Wanneer Econobis strafbare gedragingen met programmatuur bewezen acht, is zij gerechtigd gebruiker van programmatuur af te sluiten zonder restitutie van vooruitbetaalde gebruiksrechtvergoeding en kan de gebruiksovereenkomst met gebruiker worden ontbonden. Econobis behoudt zich het recht voor om de eventuele schade, die in verband hiermee is geleden op gebruiker te verhalen. Blokkering of beperking van de toegang laten de betalingsplicht van gebruiker onverlet.
5.5.3	<i>Opschorting, beperking en beëindiging van de dienstverlening</i> Tot het opheffen van de blokkering of de beperking wordt eerst overgegaan, indien gebruiker zijn verplichtingen is nagekomen binnen een door Econobis gestelde termijn. Indien gebruiker handelt in strijd met eerder door Econobis uitgebrachte adviezen en daarin volhardt ook na daarop gewezen te zijn, heeft Econobis het recht de overeenkomst te beëindigen. Wanneer Econobis constateert dat uitbreiding van de computerapparatuur en/of de infrastructuur van gebruiker noodzakelijk is voor efficiënt en veilig gebruik van de programmatuur, zal Econobis dit aan gebruiker meedelen. Wanneer gebruiker niet op redelijke termijn tot uitbreiding wenst over te gaan, kan Econobis deze overeenkomst beëindigen.
5.6	Econobis heeft het recht haar contractuele verplichtingen ten aanzien van de telefonische ondersteuning over te dragen aan een derde, wanneer deze derde in staat is gelijkwaardige diensten aan te bieden. Econobis zal in dat geval gebruiker tijdig van haar voornemen daartoe in kennis stellen. Gebruiker heeft het recht binnen een maand na bedoelde kennisgeving dit contract door opzegging met onmiddellijke ingang te beëindigen.

Ondersteuning

Artikel 6	
6.1	Alle in deze Algemene voorwaarden genoemde service levels zijn streef service levels. In plaats van vaste service levels te garanderen, streven we naar inherente betrouwbaarheid, of beter bewezen betrouwbaarheid, gebaseerd op open best practices. Verder kunnen de gebruikers, omdat zij tevens eigenaar zijn van de standaard programmatuur, deze best practices beïnvloeden. Op de lange termijn is een vertrouwde service veel waardevoller dan een service waarvoor garanties moeten worden gekocht.
6.2	In dit artikel wordt aangegeven welke service Econobis verleent in nader gedefinieerde situaties. Daarbij wordt uitgegaan van de ingebrachte tickets door zowel gebruiker als door Econobis consultants. Begrippenlijst

	Melding Registratiemoment Het moment waarop de melding door gebruiker bij de Econobis servicedesk wordt ontvangen en bevestigd via het servicedesk systeem of het moment waarop Econobis de melding inbrengt en bevestigd op basis van een telefoongesprek of chatbericht. Responsemoment Het moment waarop de Econobis medewerker een inhoudelijke reactie geeft aan de gebruiker. Response tijd (time to first response) De tijd tussen het registratiemoment en het responsemoment. Oplossing Oplostijd (time to resolution) De tijd tussen het registratiemoment en het succesvol afronden van de oplossing van de melding dan wel het aanbieden van een workaround.
6.3	<i>Beschikbaarheid van programmatuur</i> Econobis zorg voor de beschikbaarheid van programmatuur, waarbij zij zich tot het uiterste inspanst om een maximale beschikbaarheid te bieden. Econobis is niet aansprakelijk voor uitval of onbereikbaarheid van Econobis. Onderhoud aan Econobis wordt vooraf ook aangekondigd op het genoemde service portal en wordt indien mogelijk en wenselijk buiten de bestaande kantooruren gepland. Vaste momenten waarop Econobis onderhoud kan plegen is op de 2^e en 4^e dinsdag van elke maand van 7.00 tot 12.00. Gedurende deze service onderhoud momenten kan de programmatuur een lagere beschikbaarheid hebben
6.4	<i>Vastlegging en responsetijden</i> Indien er op het Econobis community portaal geen oplossing voorhanden is, en een andere gebruiker geen oplossing kan bieden kan gebruiker een ticket insturen op het Econobis service portal. Elk ticket krijgt een prioriteitsniveau toegewezen, dat bepalend is voor de afhandeling van het ticket. Als er sprake is van een hoge prioriteitssituatie wordt geadviseerd, na het vastleggen van het ticket, onmiddellijk telefonisch contact op te nemen met de servicedesk-consultants. Via het Econobis service portal wordt de afhandeling van het ticket bijgehouden door de servicedesk consultants en deze afhandeling kan worden gevolgd door gebruiker, die in sommige gevallen ook kan worden betrokken bij de afhandeling van het ticket. De oplostijd bij een probleem is afhankelijk van de ernst en duur van de situatie en de mate waarin Econobis afhankelijk is van derden voor het uitvoeren van de benodigde werkzaamheden. In principe worden tickets direct opgevolgd. In veel gevallen betreffen dit vragen die te maken hebben met kennis over het product die vaak ook dezelfde dag nog worden afgehandeld. Elk ticket krijgt een prioriteit toegewezen conform artikel 6.5.
6.5	<i>Responsetijden en oplostermijnen</i> Econobis streeft tijdens kantooruren (09:00 tot 17:00 uur) naar response- en oplostijden zoals vermeld in onderstaande tabel. Als buiten kantooruren een storing wordt gemeld, dan is het registratiemoment het tijdstip van 08:00 uur. Econobis bepaalt welke prioriteit wordt gehanteerd voor de melding. Op basis van onderstaande categorisering in prioriteiten hanteert Econobis de onderstaande oplostermijnen eventueel door middel van een

workaround. Indien een workaround beschikbaar is, kan de oplostermijn voor een structurele oplossing afwijken.			
Prioriteit	Omschrijving	Responsetijd	Oplostermijn
Epic	Een storing waardoor de standaard programmatuur in zijn geheel niet kan worden gebruikt.	1 uur	8 werkuren
Bug	Een storing waardoor de standaard programmatuur verminderde prestaties heeft en/of gedeeltelijk niet kan worden gebruikt. Het bedrijfsproces wordt verstoord voor meerdere gebruikers.	4 uur	4 werkdagen
Intermediate	Een storing waarbij enkele onderdelen van de standaard programmatuur niet optimaal werken. Er is een probleem, maar gebruiker kan zelf met een werkbare procedure het probleem omzeilen.	8 uur	1 maand
Cosmetic	Een situatie waarbij sprake is van cosmetische/lay-out technische onvolkomenheden. Werken met standaard programmatuur is mogelijk en heeft geen invloed op de prestaties van de programmatuur maar veroorzaakt hinder voor de klant	16 uur	2 maanden
6.6	<i>Monitoring</i> bij het gebruik van programmatuur kunnen systemen, processen en users van gebruiker worden gemonitord met als doel: • Storingen te voorkomen en/of in een vroeg stadium op te lossen; • Verzamelen van algemene gebruikersstatistieken, zoals response-en oplostijden. Deze informatie wordt geanalyseerd en besproken met de gebruiker; • Verzamelen van anonieme statistieken uit de productieomgeving van de gebruiker ter verbetering van het functioneren van zijn standaard programmatuur.		
6.7	<i>Beschikbaar stellen van testomgevingen</i> Econobis kan naast de productie-omgeving aan de gebruiker ook een testomgeving beschikbaar stellen. Deze testomgeving kan gebruikt worden voor diverse testdoeleinden. Indien er specifieke aanpassingen voor gebruiker worden ontwikkeld, dan kan deze versie ook eerst in deze testomgeving beschikbaar gesteld worden, zodat gebruiker in de gelegenheid is de voor hem specifieke aanpassingen te testen en te accepteren buiten zijn productieomgeving. De kosten voor deze testomgeving worden vastgelegd in de tarievenlijst.		

Toepasselijk recht en geschillen

Artikel 7.

7.1	Op deze overeenkomst en op alle geschillen die daaruit mogen voortvloeien of daarmee mogen samenhangen, is het Nederlands recht van toepassing.
7.2	Geschillen die ontstaan naar aanleiding van de tussen gebruiker en Econobis gesloten gebruiksovereenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg zijn, worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechtbank in Den Haag, maar niet voordat gebruiker en Econobis tenminste één gezamenlijke bespreking op directieniveau hebben gevoerd om de gerezen problematiek in der minne op te lossen.