



Onderhoudsovereenkomst ADLIB

De Ondergetekenden:

- a. ADLIB INFORMATION SYSTEMS B.V., kantoorhoudende te Maarsssen, aan de Safariweg 18-22, vertegenwoordigd door mevrouw M. van der Kwartel, Financieel Directeur, verder te noemen: AIS
- en
- b. **[klantnaam]**, gevestigd aan de XXXXXXXXX te XX, vertegenwoordigd door XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, verder te noemen: OPDRACHTGEVER,

beide hierna gezamenlijk te noemen: "partijen",

Overwegende dat:

- (i) partijen zijn overeengekomen dat AIS aan de OPDRACHTGEVER de ADLIB dienst verleent als beschreven in de mantelovereenkomst en de licentieovereenkomst;
- (ii) OPDRACHTGEVER het Onderhoud op de ADLIB producten wenst te contracteren;
- (iii) Partijen de voorwaarden waaronder het Onderhoud door AIS zal worden verricht en elkaars wederzijdse verplichtingen daarbij schriftelijk wensen vast te leggen

Komen overeen als volgt:

Definities:

In deze overeenkomst wordt onder de navolgende begrippen verstaan:

<u>ADLIB designer</u>	Standaardprogrammatuur die door AIS als ontwikkeltool wordt gebruikt en die onder voorwaarden aan opdrachtgevers wordt gelicentieerd om zelf maatwerkprogrammatuur mee te ontwikkelen en te onderhouden. Deze Onderhoudsovereenkomst is wel van toepassing op ADLIB designer, niet op het daarmee door OPDRACHTGEVER ontwikkelde gebruikersmaatwerk.
<u>ADLIB-onderhoudsdiensten</u>	De diensten als beschreven in de onderhoudsovereenkomst.
<u>ADLIB product(en)</u>	Door AIS ter beschikking gestelde standaardprogrammatuur, al dan niet via het Internet gehost, -, inclusief gebruiksdokumentatie, als beschreven in de Offerte en de Licentieovereenkomst en de daarbij behorende Bijlagen.
<u>Advies</u>	'Advies' in het kader van deze Onderhoudsovereenkomst betekent het - naar vermogen, het gaat immers om externe

	diensten - adviseren van de OPDRACHTGEVER bij het onder ogen zien van verstoringen.
<u>Beschikbaarheid</u>	De situatie waarin OPDRACHTGEVER gebruik kan maken van de ADLIB producten.
(ADLIB) <u>Beschikbaarheidsniveau</u>	Het percentage van de tijd dat de ADLIB producten voor gebruik beschikbaar zijn, te rekenen over periodes waarin zich geen verstoringen voordoen of hebben voorgedaan.
<u>Beveiliging</u>	De wijze waarop de authenticiteit, vertrouwelijkheid, integriteit en exclusiviteit van gegevens worden beschermd.
<u>Buïd</u>	Een buïd is het proces waarbij ADLIB programmatuur op de server geconstrueerd wordt en waarbij een uniek nummer wordt gegeven dat een service pack identificeert.
<u>Correctief onderhoud</u>	Correctief onderhoud omvat het ad hoc ontwikkelen, testen en distribueren van nieuwe service packages (naar aanleiding van security-risks en van foutoplossingen) van de ADLIB producten, voorzien van duidelijke service-package-notes en, indien nodig, van aangepaste gebruiksdocumentatie.
<u>Data dictionary</u>	Een data dictionary is de beschrijving (in termen van velden, bijbehorende coderingsmogelijkheden en sleutelvelden) van de tabellen in de databases van de ADLIB producten.
<u>De in het licht van de gebruiksdocumentatie te verwachten werking van een ADLIB product</u>	Die werking van het ADLIB product zoals neergelegd in (a) de functionele specificaties die onderdeel zijn van de onder deze onderhoudsovereenkomst liggende licentieovereenkomst, in (b) de bij de ADLIB producten beschikbaar gestelde gebruiksdocumentatie en in (c) deze onderhoudsovereenkomst.
<u>Fout (bug)</u>	Een 'fout' is een afwijking van de in het licht van de gebruiksdocumentatie te verwachten werking van een ADLIB product die wel door dat product wordt veroorzaakt.
<u>Foutdiagnose</u>	Foutdiagnose is de dienst waarbij wordt vastgesteld of een klacht wordt veroorzaakt door een fout, een verrassing of een verstoring.
<u>Gebruikersgroep</u>	Een vereniging van ADLIB gebruikers.
<u>Gebruikersmaatwerk</u>	Maatwerkprogrammatuur die door de OPDRACHTGEVER onder eigen verantwoordelijkheid, al dan niet met behulp van ADLIB designer, is ontwikkeld.
<u>Gebruikersondersteuning</u>	Hulp van of namens AIS aan (vertegenwoordigers van) OPDRACHTGEVER bij vragen over de werking van ADLIB



	producten.
<u>Helpdesk</u>	Het dienstverleningskanaal waarlangs OPDRACHTGEVER zijn vragen en klachten, en AIS zijn antwoorden en diagnoses communiceert. De Helpdesk draagt voorts administratieve verantwoordelijkheid voor de oplossing van fouten bij AIS en initieert desgewenst een adviesronde ten aanzien van het bestrijden van verstoringen.
<u>Hersteltijd</u>	Het tijdsverloop, dat start na een foutdiagnose en dat eindigt op het moment dat de fout is hersteld (dan wel een work-around is gerealiseerd).
<u>Klacht</u>	Een klacht is elke concrete uiting van ongenoegen door of namens OPDRACHTGEVER aan AIS over de werking van ADLIB producten.
<u>Klachtdiagnose</u>	De - waar nodig gemotiveerde - categorisering door AIS van een klacht als verrassing, verstoring of fout.
<u>Maatwerkprogrammatuur</u>	Standaardprogrammatuur die door AIS in opdracht van de OPDRACHTGEVER speciaal voor de OPDRACHTGEVER is aangepast en/of uitgebreid en programmatuur die speciaal voor OPDRACHTGEVER is ontwikkeld.
<u>Neerwaartse compatibiliteit</u>	'Neerwaartse compatibiliteit' houdt in dat alle latere releases en service packs in een versie operationeel blijven met de informatie en dataverzamelingen die zijn opgebouwd in eerdere releases en service packs van die versie.
<u>Onderhoud</u>	Gebruikersondersteuning ter voorkoming en ter bestrijding van klachten over de werking van ADLIB producten.
<u>Performance-verslaglegging</u>	Periodieke verslaglegging over de prestaties van de ADLIB producten tegen de overeengekomen kwaliteitsparameters en periodieke beoordeling en analyse van, alsmede overleg over deze gegevens.
<u>Preventief onderhoud</u>	Preventief onderhoud omvat de zorg dat de ADLIB producten naar behoren (dat wil zeggen in overeenstemming met het overeengekomen service level niveau) blijven werken op de overeengekomen systeemprogrammatuur en binnen dezelfde vertakking van de ADLIB producten.
<u>Prospectief onderhoud</u>	Aanpassing van de ADLIB producten in de vorm van nieuwe releases, zodat de ADLIB producten in overeenstemming blijven met veranderende, externe voorwaarden (bijvoorbeeld: veranderende wettelijke verplichtingen van opdrachtgever). Wanneer de externe voorwaarden inhouden dat er een aanpassing van het datamodel nodig is, is



	een nieuwe versie van de programmatuur nodig, zodat de aanpassing niet meer onder deze onderhoudsovereenkomst valt.
<u>Reactietijd</u>	Het tijdsverloop, dat start op het moment van het ontvangen van een klacht door AIS en eindigt op het moment dat de AIS aan OPDRACHTGEVER meldt wat de klachtdiagnose is.
<u>Regulier onderhoud</u>	Regulier onderhoud omvat het periodiek ontwikkelen, testen en distribueren van nieuwe releases (als consolidatie van service packages) van de ADLIB producten, voorzien van duidelijke release-notes en, indien nodig, aangepaste gebruiksdokumentatie.
<u>Release</u>	Binnen een versie wordt onderhoud gerelateerd aan genummerde releases (verzamelingen service packs), die neerwaarts compatibel zijn binnen de versie waarvan ze deel uitmaken.
<u>Security risk</u>	Een 'security risk' is een bekend geworden gevoeligheid voor kwaadaardige software. Deze kunnen ADLIB producten betreffen (en leiden dan tot prospectief onderhoud), maar ook systeemprogrammatuur betreffen (en leiden dan, desgevraagd, tot adviezen).
<u>Service pack</u>	Service packs zijn via builds genummerde, individuele aanpassingen aan releases die voortvloeien ofwel uit geconstateerde security risks, ofwel uit correctief onderhoud.
<u>Service-, release- en versiebeheer</u>	Het administreren van, documenteren van en het communiceren over nieuwe service packs, releases en versies.
<u>Standaardprogrammatuur</u> De ADLIB standaard programmatuur wordt onderscheiden in (1) Basisprogrammatuur en (2) Applicaties. Deze worden hiernaast opgesomd:	<p>(1) Basisprogrammatuur:</p> <p>(a) ADLIB core software: Het basis programma waarop ADLIB applicaties en databases draaien (adlwin.exe). De ADLIB core software is de motor van het ADLIB pakket (vergelijkbaar met Access.exe). De software wordt al naar gelang van het gekozen licentiemodel in verschillende versies geleverd die aansluiten op verschillende typen databases (bijvoorbeeld: file based ADLIB database, MS SQL, Oracle).</p> <p>(b) ADLIB designer Het programma (de ADLIB toolkit) waarmee de ADLIB applicaties en databases worden gebouwd en aangepast (ADLIBdesigner.exe). AIS gebruikt dit programma zelf ook voor de bouw van de modelapplicaties.</p> <p>(c) ADLIB Internet server Het programma dat AIS heeft ontwikkeld als schakel tussen de ADLIB database en het internet.</p>

	<p>(2) Applicaties: De standaard toepassingen die <u>AIS</u> met kennis van de praktijk in bibliotheken, musea en archieven heeft gebouwd en kant-en-klaar uitlevert, zoals onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ADLIB Museum - ADLIB Bibliotheek - ADLIB Archief - ADLIB Plus / Xplus; een combinatie van de Museum, Bibliotheek en Archief applicatie
<u>Systeemprogrammatuur</u>	De operating system programmatuur, de databasemanagement programmatuur en de webserver programmatuur waarvan de ADLIB producten gebruik maken en afhankelijk zijn.
<u>Verrassing (issue)</u>	Een 'verrassing' is een vermeende afwijking van de in het licht van de gebruiksdokumentatie te verwachten werking van een ADLIB product.
<u>Versie</u>	Een versie is een genummerde verzameling releases van een reeks ADLIB producten met een invariant datamodel. Wanneer enige vorm van onderhoud een wijziging in het datamodel voorschrijft kan neerwaartse compatibiliteit niet worden gegarandeerd.
<u>Versie-release-service pack nummering</u>	ADLIB producten worden geïndiceerd met behulp van een drietal nummers: ADLIB product-[versie#].[release#].[service pack#]
<u>Verstoring</u>	Een 'verstoring' is een afwijking van de in het licht van de gebruiksdokumentatie te verwachten werking van een ADLIB product die niet door dat product, maar door een andere, externe oorzaak wordt veroorzaakt.
<u>Werkdagen</u>	Maandag tot en met vrijdag van 9.00-17.00 uur, met uitzondering van in Nederland officieel erkende feestdagen, inclusief Goede Vrijdag, 5 mei en Oudejaarsdag.
<u>Work-around</u>	Alternatieve, werkbare oplossing voor een afwijking van de in het licht van de gebruiksdokumentatie te verwachten werking van een ADLIB product.

1. Algemeen

1.1 De onderhavige overeenkomst beschrijft de dienstverlening (de service levels die van toepassing zijn) op het gebied van het Onderhoud van de ADLIB producten, zoals AIS deze aanbiedt aan OPDRACHTGEVER en zoals OPDRACHTGEVER deze aanvaardt. Deze overeenkomst maakt onderdeel uit van de mantelovereenkomst en de daarbij behorende Deelovereenkomsten en Bijlagen.

1.2 Doel van het Onderhoud is het waarborgen van de werking van de ADLIB producten.



1.3 Doel van deze Onderhoudsovereenkomst is bindende afspraken te maken over de reikwijdte en de kwaliteitsparameters van de dienstverlening dienaangaande en over de rapportage daarover.

1.4 De overeenkomst bevat de volgende onderdelen:

- 1. Algemeen (blz 5/7)
- 2. Onderhoudsdiensten en service levels (blz 7/12).
- 3. Gestelde eisen aan de OPDRACHTGEVER. (blz 13).

1.5 De overeenkomst bevat daarnaast een aantal bijlagen, welke een integraal onderdeel van deze overeenkomst uitmaken en welke omvatten:

- **Bijlage 1:** Bevat informatie over contactpersonen, adressen, telefoonnummers en bereikbaarheid van (vertegenwoordigers van) OPDRACHTGEVER en AIS;
- **Bijlage 2:** Standaard tarieven en kosten;
- **Bijlage 3:** Rapportage en overleg;
- **Bijlage 4:** Opsomming van door OPDRACHTGEVER afgenomen onderhoudsdiensten van AIS, inclusief dienstenniveaus en tarieven;

Verplichtingen Partijen

1.6 AIS verplicht zich jegens OPDRACHTGEVER tot het uitvoeren van de onderhoudstaken op het dienstenniveau als omschreven in deze overeenkomst en de Bijlagen.

1.7 OPDRACHTGEVER verplicht zich jegens AIS tot het afnemen van de in deze overeenkomst beschreven onderhoudsdiensten tegen de overeengekomen prijs en met inachtneming van de overeengekomen procedures als daarin omschreven.

Duur / beëindiging

1.8 De onderhoudsovereenkomst heeft een duur van 12 kalendermaanden te rekenen vanaf de ingangsdatum. De overeenkomst wordt automatisch verlengd met eenzelfde periode, tenzij OPDRACHTGEVER uiterlijk 2 (twee) maanden vóór het aflopen van de onderhoudsperiode de overeenkomst beëindigt per aangetekend schrijven.

Kosten

1.9 Alle kosten voortvloeiende uit ondeskundig gebruik of uit gebruik niet in overeenstemming met de gebruiksdokumentatie van de ADLIB producten door de OPDRACHTGEVER komen geheel ten laste van de OPDRACHTGEVER.

1.10 Alle kosten van Onderhoud zijn jaarlijks, bij vooruitbetaling, verschuldigd. Het onderhoudsbedrag wordt jaarlijks, zonder vooraankondiging, verhoogd met het laatst bekende Consumentenprijsindexcijfer. AIS verplicht zich om eventuele andere verhogingen van de onderhoudskosten, tenminste 3 (drie) maanden voor de aanvang van een nieuwe onderhoudsperiode, schriftelijk aan de OPDRACHTGEVER te berichten. De afnemer heeft bij een prijsverhoging anders dan op basis van het Consumentenprijsindexcijfer, binnen één maand na aankondiging daarvan het recht om de betreffende Deelovereenkomst, waarop de prijsverhoging ziet, te beëindigen.



Wijziging in afname/aantal licenties

1.11 Bij wijzigingen in de licentie, zowel uitbreidingen als verkleiningen, wordt het jaarlijkse onderhoudsbedrag dienovereenkomstig aangepast. Voor uitbreiding van de licentie geldt dat deze wijziging in het onderhoudsbedrag ingaat op moment van levering van de uitbreiding. Bij het verkleinen van de licentie gaat het nieuwe onderhoudsbedrag in na het einde van de lopende onderhoudsperiode. Restituties zijn niet mogelijk. Verkleiningen en uitbreidingen van de licentie dienen door de OPDRACHTGEVER schriftelijk te worden gemeld.

Geheimhouding

1.12 AIS verplicht zich alle gegevens en feiten met betrekking tot de OPDRACHTGEVER, die haar in het kader van deze onderhoudsovereenkomst ter kennis komen, niet op enigerlei wijze aan derden ter beschikking te stellen, dan onder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de OPDRACHTGEVER.

Intellectuele eigendom

1.13 De intellectuele eigendomsrechten, waaronder auteursrechten, terzake door AIS in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst ontwikkelde Versies, Releases, workarounds, patches en/of maatwerk berusten telkens bij AIS, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Wijziging

1.14 Zowel AIS als OPDRACHTGEVER kunnen verzoeken tot wijziging van deze Onderhoudsovereenkomst indien conform de daarvoor geldende wijzigingsprocedure, zoals opgenomen in de mantelovereenkomst, artikel 10.

Ingangsdatum

1.15 De ingangsdatum van deze overeenkomst is de uitleverdatum van de ADLIB software.

2. Onderhoudsdiensten en service levels

Onderhoudsdiensten

2.1 Dit onderhoudscontract betreft alleen onderhoudsdiensten die AIS verleent op Standaardprogrammatuur, zowel voor Hosting- als niet-Hosting klanten. Voor de Hostingdienst zelf geldt deze Overeenkomst niet. Ondersteuningsdiensten op dit product dienen apart te worden gecontracteerd.

2.2 AIS garandeert dat nieuwe Releases van de ADLIB core software altijd neerwaarts compatible zijn per Versie (zie definities). Dat wil zeggen dat applicaties die zijn gebouwd met ADLIB Designer en die goed functioneren onder eerdere Releases uit de betreffende Versie van de ADLIB core software ook moeten functioneren met een nieuwere Release van de ADLIB core programmatuur uit dezelfde Versie.



- 2.3 Het Onderhoud betreft alleen de door AIS geleverde Standaard-programmatuur en eventueel, indien apart overeengekomen, de door AIS, in opdracht van de OPDRACHTGEVER, ontwikkelde Maatwerkprogrammatuur. Indien de OPDRACHTGEVER ondersteuning wenst op een door hemzelf ontwikkelde of door hemzelf aangepaste applicatie, dan zal daarvoor bij AIS een offerte gevraagd kunnen worden.
- 2.4 Deze overeenkomst is niet van toepassing op Gebruikersmaatwerk, Maatwerkprogrammatuur of applicaties die op maat zijn gebouwd door anderen dan AIS. Dergelijke applicaties worden niet door de AIS onderhouden, tenzij uitdrukkelijk en afzonderlijk anders overeengekomen.
- 2.5 Het toepassen van eerder, eventueel door AIS, uitgevoerde aanpassingen op nieuwe Standaardprogrammatuur (migreren) valt niet onder de onderhoudsovereenkomst tenzij uitdrukkelijk en afzonderlijk anders overeengekomen.

Soorten Onderhoud

- 2.6 AIS verleent vier verschillende soorten onderhoudsdiensten: (a) helpdeskondersteuning, (b) preventief onderhoud, (c) correctief onderhoud en (d) wijzigingen.

(A) Helpdeskondersteuning:

- AIS stelt een Helpdesk ter beschikking voor het aannemen van incidentmeldingen (klachten, zie definities) en verzoeken om support. OPDRACHTGEVER is verantwoordelijk voor het aannemen van incidenten.
- De Helpdesk is administratief verantwoordelijk voor het afhandelen van klachten tegen het overeengekomen dienstenniveau.
- De OPDRACHTGEVER kan gebruik maken van de AIS Helpdesk voor alle vragen die direct gerelateerd zijn aan het gebruik van de ADLIB producten.
- Leveren van gebruiksondersteuning aan gebruikers van Standaardprogrammatuur.
- Leveren van ondersteuning bij het gebruik van ADLIB Designer aan OPDRACHTGEVER of Leveranciers van OPDRACHTGEVER die ontwikkelen met ADLIB producten.
- AIS zal eventuele onduidelijkheden in de geleverde ADLIB gebruiksdokumentatie ophelderen.
- De OPDRACHTGEVER is niet verplicht tot afname van nieuwe Releases of Versies van de ADLIB producten wanneer dit niet door de OPDRACHTGEVER gewenst wordt. AIS is gerechtigd alsdan de ondersteuning te beëindigen of aan de ondersteuning nieuwe voorwaarden te verbinden.
- AIS kan gedurende de looptijd van de onderhoudsovereenkomst besluiten oudere Versies van ADLIB producten niet meer te ondersteunen. De OPDRACHTGEVER zal hiervan minimaal zes maanden van tevoren op de hoogte worden gesteld en de mogelijkheid krijgen deze oudere Versie te vervangen door een meer recente Versie.
- Via mailings en daarnaast via de website verzorgen van rapportages met daarin alle voor OPDRACHTGEVER relevante informatie zoals over het bestaan van Fouten en het beschikbaar komen van updates, patches, nieuwe Releases en nieuwe Versies van ADLIB producten.
- Deelnemen aan en terugkoppeling over relevant overleg, waaronder het Gebruikersoverleg.



(B) Preventief onderhoud omvat:

- zorgdragen dat de ADLIB producten naar behoren blijven werken op de als compatibel aangemerkte onderliggende systeemprogrammatuur;
- signaleren van trends in, onderlinge verbanden van en oorzaken voor vaak voorkomende problemen (bijv. performance problemen) en het aanpassen van de software naar aanleiding hiervan;
- ontwikkelen, testen en leveren van nieuwe Releases van de ADLIB producten, voorzien van duidelijke release notes met daarin alle applicatiewijzigingen en technische gebruiksdokumentatie;
- aanpassingen in de software testen op ongewenste neveneffecten en Fouten op dit punt herstellen;
- beheren van gebruiksdokumentatie, het datamodel en de beheerprocedures;
- via het web beschikbaar stellen van de actuele gebruiksdokumentatie, de actuele ADLIB Data dictionary annex XML schema's, alsmede de actuele beheerprocedures;
- AIS verstrekt op aanvraag zonder additionele kosten nieuwe Releases van de geleverde standaard ADLIB producten. De OPDRACHTGEVER dient hierbij zelf voor de installatie te zorgen. Indien gewenst kan AIS tegen de dan gangbare uurtarieven assistentie verlenen bij de installatie. Het beschikbaar komen van nieuwe Releases van ADLIB producten wordt bekend gemaakt via de gebruikelijke kanalen, waaronder de AIS website (www.Adlibsoft.com).

(c) Correctief onderhoud omvat:

- aannemen van klachtmeldingen van OPDRACHTGEVER;
- de klachtdiagnose door AIS;
- het herstellen van als Fout gediagnosticeerde klachten binnen de afgesproken Hersteltijd door middel van het uitleveren van oplossingen voor Fouten op korte termijn in de vorm van fixes of patches en op de lange termijn als onderdeel van upgrades of Releases;
- het beschikbaar stellen van informatie over Fouten en eventuele oplossingen aan alle gebruikers via het internet;
- Verstoringen (zie definities) zijn uitgesloten van correctief onderhoud.

(d) Wijzigingen omvatten:

- in overleg met de Gebruikersgroep aanpassen van de ADLIB producten aan de in de tijd veranderende eisen die aan bibliotheek-, collectieregistratie- en archiefsystemen worden gesteld (denk bijvoorbeeld aan het toegankelijk maken van collecties op het web);
- op verzoek van OPDRACHTGEVER (tegen betaling en op basis van een afzonderlijke overeenkomst) uitvoeren van wijzigingen in applicaties, (bijvoorbeeld naar aanleiding van Verstoringen);

ADLIB Designer (Toolkit) en aangebrachte wijzigingen door OPDRACHTGEVER of door derden, ingehuurd door OPDRACHTGEVER

2.7 Omdat bepaalde ADLIB producten geleverd kunnen worden met een "toolkit (ADLIB designer)", waarmee een gebruiker zelf applicatieveranderingen kan maken ontstaat er ten aanzien van door de OPDRACHTGEVER gewijzigde modelprogrammatuur een bijzondere situatie bij het converteren van de bij de OPDRACHTGEVER in gebruik zijnde ADLIB Standaardprogrammatuur naar toekomstige upgrades van de Standaardprogrammatuur.



2.8 Indien Standaardprogrammatuur door een OPDRACHTGEVER zelf is aangepast vervalt de aanspraak op onder het onderhoudscontract vallende (en dus gratis) conversies naar toekomstige upgrades van de Standaardprogrammatuur. Uitgezonderd hiervan zijn de applicatiewijzigingen die op een zodanige manier zijn aangebracht, dat dit geen nadelige gevolgen voor de upgrade *kan* hebben. Wanneer de OPDRACHTGEVER heeft aangetoond dat dit het geval is (de zelf aangebrachte wijzigingen kunnen niet in conflict komen met de Standaardprogrammatuur, ofwel de wijzigingen zijn zodanig gedocumenteerd en ingericht dat de gebruiker ze opnieuw kan aanbrengen na uitvoering van Regulier onderhoud), dan zal AIS dat Onderhoud uitvoeren als vallend onder het onderhoudscontract.

2.9 Indien door de OPDRACHTGEVER niet kan worden aangetoond dat de zelf aangebrachte wijzigingen geen conflict kunnen leveren met regulier onderhoud Standaardprogrammatuur, dan kan AIS desgevraagd wel een conversie uitvoeren, maar alleen op basis van een afzonderlijke overeenkomst. AIS kan, als het de opdracht aanvaardt, de bestede tijd in rekening brengen tegen het dan geldende tarief.

Dienstenniveau's (Service Levels)

2.10 De dienstenniveaus, behorende bij de verschillende onderhoudsdiensten zijn gerelateerd aan communicatieprocedures en responsetijdsduren. In de volgende artikelen worden de uniforme basisniveaus voor communicatieprocedures en responsetijdsduren beschreven.

Communicatieprocedures (algemeen)

- 2.11 Communicatie over de dienstverlening vindt op twee niveaus plaats:
- Op operationeel niveau vinden de operationele contacten *ad hoc* plaats tussen de daartoe aangewezen contactpersonen van OPDRACHTGEVER en de Helpdesk van AIS over Klachten, Klacht diagnose, etc.
 - Op strategisch niveau vindt jaarlijks op initiatief van de Gebruikersgroep afstemming plaats tussen Gebruikersgroep en AIS over evaluatie van het contract, uitbreiding van de dienstverlening, tarieven en/of softwareontwikkelingen.

In Bijlage 1 zijn de gegevens van de contactpersonen opgenomen.

Communicatieprocedures klachtafhandeling

2.12 Communicatie over Klachten is communicatie op operationeel niveau.

Daarop is de volgende procedure van toepassing:

- In geval van een Klacht (zie definities) licht de OPDRACHTGEVER AIS bij voorkeur schriftelijk (e-mail, brief of fax) in. De melding dient vergezeld te gaan van alle voor AIS relevante informatie (indien OPDRACHTGEVER dit vanwege bedrijfsveiligheid raadzaam acht, maakt hij hiertoe gebruik van voor hem aanvaardbare, vertrouwelijke communicatiekanalen);
- Als de melding een Klacht betreft die in de ogen van de OPDRACHTGEVER een Fout is, dient deze gemotiveerd aan te geven of hij de Fout *urgent* van aard acht, dat wil zeggen dat deze toegang tot de database, transacties met de database dan wel het invoeren van gegevens in de database verhindert, of niet.
- AIS verplicht zich om de binnengekomen Klacht te diagnosticeren als urgente c.q. niet urgente Fout, als een Verstoring of als een Verrassing en om OPDRACHTGEVER van die gemotiveerde diagnose op de hoogte te



- stellen binnen de overeengekomen Reactietijd (zie definities en het schema op bladzijde 12);
- AIS verplicht zich om een als (urgente c.q. niet urgente) Fout gediagnosticeerde Klacht te herstellen binnen de overeengekomen Hersteltijd (zie definities en het schema op bladzijde 12) en om de betreffende patch en/of Work-around beschikbaar te stellen;
 - Om de responsetijden (zie hieronder) te kunnen garanderen moet aan een aantal randvoorwaarden worden voldaan. Het niet voldoen aan deze randvoorwaarden door OPDRACHTGEVER ontslaat AIS van de verplichting om binnen de overeengekomen tijd met een oplossing te komen. De bedoelde verplichtingen zijn:
 - het verlenen van on-line toegankelijkheid voor AIS tot de applicatie en data van de klant;
 - duidelijke probleemomschrijving door de klant aan AIS;
 - reproduceerbaarheid van het probleem;
 - op verzoek van AIS beschikbaar stellen van voor diagnose en/of oplossing benodigde informatie;
 - beschikbaarheid van relevante contactpersoon bij de klant.
 - Niet nakoming hiervan of vertraging hierin, bijvoorbeeld door wachttijden bij het beschikbaar maken van de data, zorgt voor opschorting van de responsetijd en wordt dus niet inbegrepen in de overeengekomen Hersteltijd.
 - Wanneer OPDRACHTGEVER niet binnen twee weken reageert op een verzoek van AIS tot beschikbaar stellen van informatie als bovenbedoeld, staat het AIS vrij de Klacht als afgehandeld te beschouwen.
 - Wanneer tussen AIS en OPDRACHTGEVER ook na overleg hieromtrent verschil van inzicht blijft bestaan over een door AIS gestelde diagnose, wordt deze vraag voorgelegd aan en beslist door een daartoe door beide partijen aan te wijzen, onafhankelijke, deskundige.

Standaard responsetijdsduren

2.13 AIS hanteert de volgende standaard responsetijden:

- De Helpdesk van AIS is geopend op werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur. Dit is ook de periode waarbinnen de dienstverlening door AIS in het kader van het Correctief onderhoud plaatsvindt;
- De daartoe aangewezen contactpersonen van OPDRACHTGEVER of door OPDRACHTGEVER in de hand genomen leveranciers moeten gedurende de openingstijden binnen 15 minuten contact kunnen hebben gelegd met een gekwalificeerd medewerker van de Helpdesk voor Advies;
- AIS geeft een Klachtdiagnose binnen de overeengekomen responsetijd. Deze is voor door OPDRACHTGEVER als urgent aangemerkte Klachten ten hoogste 4, voor overige Klachten 8 uren.
- AIS geeft, in die gevallen waarin het een als urgent aangemerkte Klacht betreft die door AIS als urgente Fout is gediagnosticeerd, een oplossing binnen een zo kort mogelijke termijn, echter uiterlijk binnen 2 (twee) werkdagen (16 werkbare uren) na de Klachtdiagnose.
- In die gevallen waarin het een Klacht betreft die door AIS als niet-urgente Fout is gediagnosticeerd, is het ter discretie van AIS, eventueel in overleg met OPDRACHTGEVER, of en zo ja, wanneer een oplossing of Work-around wordt geleverd.

Onderhoudslevels

2.14 De tarifiering van Onderhoud is gerelateerd aan het overeengekomen onderhoudslevel. De mogelijkheden zijn:

Level 1 omvat het Onderhoud zoals beschreven in deze overeenkomst artikelen 2.1 t/m 2.9.

Level 2 omvat het Onderhoud van level 1, uitgebreid met Onderhoud op het maatwerk dat door AIS, in opdracht van OPDRACHTGEVER, is aangebracht.

Level 3 omvat het Onderhoud van level 1, uitgebreid met account management. Bij account management wordt door AIS een vaste contactpersoon aangewezen voor de communicatie met de OPDRACHTGEVER. Deze persoon initieert regelmatig overleg, minimaal 2 x per jaar. In dit overleg kunnen alle operationele zaken worden besproken. Verder kunnen tactische zaken (m.b.t. contract, procedures, facturatie etc.) en strategische zaken (evaluatie van dienstverlening, toekomstplannen van AIS en/of OPDRACHTGEVER) aan de orde komen.

Level 4 is een combinatie van level 2 en level 3.

Overzicht diensten en standaarddienstenniveau's

Soort bericht	Diagnose -duur	Diagnose	Herstel-duur	Remedie
Vraag	4 uur	In user guide (UG)	2 uur	Antwoord
Vraag	4 uur	Niet in user guide	4 uur 40 uur	Antwoord Evt. UG update
Klacht (urgent)	4 uur	<u>Verrassing</u>	Nvt	Evt. UG update
Klacht (urgent)	4 uur	<u>Verstoring</u>	Nvt	Geen
Klacht (urgent)	4 uur	Urgente <u>Fout</u>	16 uur	Patch, Work-around
Klacht (urgent)	4 uur	Niet-urgente Fout	onbepaald	Patch, work-around
Klacht (niet urgent)	8 uur	<u>Verrassing</u>	Nvt	Evt. UG update
Klacht (niet urgent)	8 uur	<u>Verstoring</u>	Nvt	Geen
Klacht (niet urgent)	8 uur	<u>Fout</u>	onbepaald	Patch, Work-around

3. Gestelde eisen aan opdrachtgever

3.1 Om de kwaliteit van de dienstverlening van de AIS te waarborgen, worden een aantal eisen gesteld aan het gebruik van de voorzieningen.

- OPDRACHTGEVER zorg ervoor dat de ADLIB producten worden gebruikt, in overeenstemming met de gebruiksdokumentatie;
- OPDRACHTGEVER zorgt voor adequate dokumentatie van het verschijnsel dat de klacht oplevert, geeft met name aan, hoe de klachtsituatie kan worden herhaald;
- OPDRACHTGEVER zorgt voor adequate identificatie van de Versies en Releases welke operationeel in gebruik zijn - zowel van de ADLIB producten als van de Systeemprogrammatuur.



- 3.2 In geval van een Helpdeskvraag dient de OPDRACHTGEVER eerst te hebben nagegaan of het antwoord niet is gegeven in de Gebruiksdocumentatie.
- 3.3 In geval van klachtmeldingen dient de OPDRACHTGEVER AIS zo spoedig mogelijk, bij voorkeur schriftelijk (e-mail, brief of fax) in te lichten.
- OPDRACHTGEVER dient AIS in staat te stellen datgene te doen wat AIS geboden acht.
 - De melding dient vergezeld te gaan van alle voor AIS relevante informatie, deze dient voldoende duidelijk te zijn.
 - OPDRACHTGEVER dient er voorts voor te zorgen dat de ADLIB producten, inclusief data, toegankelijk zijn voor AIS.
 - Tevens dient de relevante contactpersoon beschikbaar te zijn.
- 3.4 In het geval bij de Klacht diagnose blijkt dat een Klacht niet te wijten is aan de ADLIB producten, is AIS gerechtigd de voor eventueel herstel gemaakte kosten aan de OPDRACHTGEVER in rekening te brengen tegen het dan geldende tarief.
- 3.5 De Klacht diagnose zelf is een onderhoudsdienst waarvan de kosten worden gedekt door de onderhoudsovereenkomst.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en getekend te Maarssen,
d.d. **[datum]**

ADLIB Information Systems B.V.

[klantnaam]

Marijke van der Kwartel
Financieel Directeur

[naam voor ondertekening]
[functie]



**Bijlage 1 Contactpersonen, adressen en bereikbaarheid
aangaande Onderhoud**

De volgende gegevens betreffende contactpersonen, adressen en bereikbaarheid
gelden voor OPDRACHTGEVER:

...

De volgende gegevens betreffende contactpersonen, adressen en bereikbaarheid
gelden voor AIS:

...



Bijlage 2 ADLIB Standaardtarieven voor onderhoudsdiensten op standaardniveau per ADLIB product per jaar

	Standaardprijs	Maatwerkprijs
Level 1: standaardonderhoud	15%	
Level 2: maatwerkonderhoud	15%	10%
Level 3: accountmanagement	25%*	
Level 4: level 2 + level 3	25%*	10%

* Met een minimumbedrag van het equivalent aan 16 uur tegen het dan geldend uurtarief.



Bijlage 3 Rapportage en overleg

Terzake periodiek overleg wordt verwezen naar de regeling opgenomen art. 2.11 e.v. (Communicatieprocedures algemeen). Daarnaast geldt het volgende:

AIS verschaft via <http://www.adlibsoft.com/myadlib/> inzicht aan OPDRACHTGEVER in de onderhoudsdienstverlening. MyAdlib geeft toegang toe de volgende onderwerpen:

- aantal calls (vragen, Klachten), nader gespecificeerd naar diagnose en remedie;
- aantal afgesloten calls;
- aantal openstaande calls.

Eveneens wordt, wanneer opportuun, gerapporteerd via de (digitale) ADLIB nieuwsbrief, waarin vooral aandacht wordt besteed aan ontwikkelingen en trends die verband houden met (het gebruik van) ADLIB programmatuur.

Indien noodzakelijk rapporteert AIS tussentijds. Dit kan zijn in geval van de ontdekking van een ernstige Fout die mogelijk problemen voor OPDRACHTGEVER kan opleveren of in geval er een nog niet aangekondigde patch, update, Release of Versie wordt uitgebracht.

Indien noodzakelijk zullen OPDRACHTGEVER en AIS op ad-hoc basis een overleg initiëren. Dit geldt ook voor de Gebruikersgroep.



Bijlage 4 Afgenomen onderhoudsdiensten, tegen welk dienstenniveau en tegen welk tarief

In de onderstaande tabel is weergegeven welke onderhoudsdiensten voor welke ADLIB producten worden afgenomen door OPDRACHTGEVER en aangeboden door AIS:

....

In het onderstaande overzicht is weergegeven welke afwijkingen van het standaarddienstenniveau zijn overeengekomen ten aanzien van welke ADLIB producten:

...

In het onderstaande overzicht is aangegeven aan welke compatibiliteits- en systeemvereisten OPDRACHTGEVER moet voldoen om aanspraak te kunnen maken op Onderhoud van het overeengekomen niveau: