

## 1 Begripsbepalingen

Tenzij anderszins door GIS Consult Benelux BVBA ("GIS Consult Benelux") is overeengekomen, hebben de navolgende termen de daarachter vermelde betekenis:

"Documentatie": alle materialen, met inbegrip van alle gedrukte materialen en alle online of elektronische documentatie (met uitzondering van instructiemateriaal) waarin verwezen wordt naar de ingevolge deze Licentie te leveren Licentieprogramma's en Derde(n)software.

"Licentiehouder": Klant zoals deze term in de Voorwaarden is gedefinieerd.

"Licentiegever": Verkoper zoals deze term in de Voorwaarden is gedefinieerd.

"Licentieprogramma's": de eigen software en softwarebeveiligingsmiddelen van Licentiegever die ingevolge deze Licentie door Licentiegever ter beschikking worden gesteld.

Licentiemateriaal: Licentieprogramma's, Documentatie en Derde(n)software.

"Voorwaarden": de Algemene Voorwaarden van Licentiegever inzake de verkoop en verhuur van producten en het verlenen van diensten waaraan deze Licentie wordt gehecht.

"Derde(n)software": aan derden in eigendom toebehorende computersoftware die door Licentiegever ingevolge deze Licentie aan Licentiehouder ter beschikking wordt gesteld.

## 1. Voorwerp van de onderhavige bepalingen

Het voorwerp van deze bepalingen is het onderhoud door GIS Consult Benelux (Licentiegever) van de ter beschikking gestelde en in de onderhoudscertificaten vermelde Licentieprogramma's en de daarbij horende Documentatie. Deze bepalingen zijn van toepassing op de huidige en de toekomstige handelsbetrekkingen tussen Licentiegever en de Licentiehouder en prevaleren op mogelijke andersluidende voorwaarden van de Licentiehouder, tenzij Licentiegever uitdrukkelijk schriftelijk akkoord is gegaan met deze voorwaarden.

## 2. Probleemoplossing

- 2.1 Licentiegever verhelpt alle problemen die ervoor zorgen dat de deugdelijkheid van de programma's voor het contractueel vastgelegde doel niet kan worden gegarandeerd of duidelijk verminderd wordt, door naar eigen goeddunken het probleem op te lossen, het product te vervangen of een tijdelijke oplossing met dezelfde functionaliteit te leveren.
- 2.2 Wanneer een probleem optreedt, is Licentiegever alle werkdagen beschikbaar tussen 9 en 17 uur voor Licentiehouders die onmiddellijk contact willen opnemen met het bedrijf. Licentiegever is bereikbaar via een speciale hotline of via e-mail. Licentiehouders kunnen ook telefonisch contact met Licentiegever opnemen. Licentiegever zal het probleem analyseren en de mogelijkheden om het probleem op te lossen uitwerken in geval van problemen met de Licentieprogramma's bij Licentiehouders die telefonisch niet onmiddellijk kunnen worden opgelost. De probleemoplossing vindt in principe bij Licentiegever plaats. Indien in bepaalde uitzonderlijke gevallen plaatsbezoeken toch noodzakelijk zijn, zal Licentiegever de reiskosten en de andere onkosten factureren op basis van het uurtarief dat op dat moment geldig is.
- 2.3 Bij de probleemoplossing door Licentiegever is het vereist dat een ondersteunde versie van de desbetreffende Licentieprogramma's geïnstalleerd is, de nieuwste versie van de Licentieprogramma's geïnstalleerd is en de basissoftware een ondersteunde releaseversie heeft. Als bij het begin van het onderhoud geen correcte versie of release geïnstalleerd is, dan zal Licentiegever die tegen een bijzonder tarief leveren. De verantwoordelijkheid voor de installatie ligt in dat geval bij de Licentiehouder.
- 2.4 Bij aantoonbare ongefundeerde foutmeldingen die bijvoorbeeld te maken hebben met een hardwarefout of een bedieningsfout, kan Licentiegever de prestaties in het kader van deze foutmelding afzonderlijk factureren op basis van de algemene tarieven die op dat moment van toepassing zijn.
- 2.5 Als de programma's door de Licentiehouder of door een derde in opdracht van de Licentiehouder aangepast of bewerkt werden en dit de oorzaak is van een probleem dat aan Licentiegever gemeld werd, kan Licentiegever de meerkosten die daardoor ontstaan afzonderlijk factureren op basis van de algemene tarieven die op dat moment geldig zijn. Als Licentiegever vaststelt dat een gemeld probleem te maken heeft met een manipulatie of een wijziging van het programma, zal Licentiegever de Licentiehouder daarop wijzen en zal het de Licentiehouder informeren over de noodzakelijke kosten die waarschijnlijk gepaard zullen gaan met de probleemoplossing. Licentiegever kan in dit geval ook weigeren om het probleem op te lossen.
- 2.6 Schriftelijke foutmeldingen worden ten laatste beantwoord tegen de middag van de dag volgend op de melding. Voor zover dat mogelijk is, gebeurt de probleemoplossing via e-mail of telefonisch, zodat het probleem zo snel mogelijk kan worden verholpen.

## 3. Andere dienstverlening

Licentiegever stelt de Licentiehouder niet alleen nieuwe versies of releases van de Licentieprogramma's ter beschikking, maar ook telkens geactualiseerde versies van de Documentatie die bij de respectievelijke programma's hoort. Het gebruiksrecht van de Licentiehouder op de Licentieprogramma's wordt bepaald in de respectievelijke Licentievoorwaarden. De levering van nieuwe versies van Documentatie wordt extra op basis van de overeengekomen vergoeding gefactureerd.

De Licentiehouder installeert nieuwe versies en releases zelf.

Licentiegever organiseert bijscholingen over het gebruik van nieuwe versies of releases van de programma's tegen de algemene tarieven die op dat moment geldig zijn.

#### 4. Samenwerkingsverplichtingen van de Licentiehouders

- 4.1 De Licentiehouders moet bij de beschrijving, afbakening, vaststelling en melding van problemen de instructies van Licentiegever opvolgen. Om de fout zo snel mogelijk te kunnen oplossen, moet de Licentiehouders voor de foutmelding een formulier gebruiken dat door Licentiegever aan de Licentiehouders wordt bezorgd.
- 4.2 De Licentiehouders bezorgt aan Licentiegever een lijst met drie contactpersonen die voldoende kennis hebben om de foutmeldingen en de vragen te kunnen verduidelijken.
- 4.3 De Licentiehouders verleent aan Licentiegever te allen tijde toegang tot het systeem waarop de programma's geïnstalleerd zijn, via het netwerk dat in het onderhoudscertificaat is overeengekomen. In het bijzonder vervangende kopieën, herstelde programma's of alternatieve oplossingen worden indien mogelijk online geïmplementeerd.
- 4.4 Wanneer in uitzonderlijke gevallen een plaatsbezoek toch noodzakelijk is, moet de Licentiehouders de toegang garanderen tot de computerapparatuur waarop de programma's lopen. Verder moet de Licentiehouders Licentiegever bij de probleemoplossing zo goed als mogelijk ondersteunen. In het bijzonder stelt de Licentiehouders, na overleg, ter zake kundig personeel, bekend met de bediening van de computerapparatuur, de gegevensdragers en noodzakelijke randapparatuur en communicatiefaciliteiten (in het bijzonder ) ter beschikking op de plaats van installatie van het systeem.
- 4.5 Indien Licentiehouders de samenwerkingsverplichtingen schendt, zal Licentiegever de meerkosten die daardoor ontstaan zijn op basis van de algemene tarieven die op dat moment geldig zijn afzonderlijk factureren. Wanneer de Licentiehouders de samenwerkingsverplichtingen herhaaldelijk schendt, mag Licentiegever verder na het verstrijken van een gepaste respijtperiode dit onderhoudscontract opzeggen zonder inachtneming van een opzeggingsperiode.

#### 5. Vergoeding

- 5.1 Onderhoudsvergoedingen worden jaarlijks vooraf betaald aan het begin van elk kalenderjaar. In het jaar van aanschaf van de Licentieprogramma's worden de hierop betrekking hebbende onderhoudsvergoedingen pro-rata berekend, te beginnen vanaf het einde van de garantieperiode. Betalingsvoorwaarden zijn conform het bepaalde in de Voorwaarden.
- 5.2 Licentiegever behoudt zich het recht voor om de onderhoudsvergoeding na een kennisgevingstermijn van 3 maanden te wijzigen. Wanneer de vergoeding met meer dan 7,5 % verhoogd wordt binnen 12 maanden na de laatste tariefaanpassing, mag de gebruiker het contract opzeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn van een maand aan het einde van de maand die voorafgaat aan de tariefverhoging.

#### 6. Looftijd, opzegging

- 6.1 De overeengekomen onderhoudsvoorwaarden worden afgesloten voor een vaste termijn van 12 maanden. Ze worden nadien verlengd voor onbepaalde duur en kunnen dan door de Licentiehouders na een opzeggingstermijn van drie maanden of door Licentiegever na een opzeggingstermijn van negen maanden telkens aan het einde van een kalenderjaar opgezegd worden, tenzij iets anders overeengekomen werd.
- 6.2 Verder heeft Licentiegever het recht om de overeenkomsten na een opzeggingstermijn van drie maanden aan het einde van een kalenderjaar op te zeggen, als de Licentiehouders het na een schriftelijke aanmaning met vermelding van een uiterste termijn nalaat om nieuwe versies of nieuwe releases van de programma's te installeren, voor zover geen andere ondersteunde versie geïnstalleerd is.
- 6.3 De contractanten blijven het recht hebben op buitengewone opzegging van het contract om zwaarwichtige redenen.
- 6.4 De opzegging moet schriftelijk gebeuren.

#### 7. Garantieaanspraken, aansprakelijkheid

- 7.1 Licentiegever garandeert dat de dienstverlening van Licentiegever de eigenschappen hebben die beschreven worden in de respectievelijke gebruikers Documentatie of het bestek en in dat verband geen gebreken vertonen.
- 7.2 Garantieaanspraken van de Licentiehouders bij de levering van programma's of updates/nieuwe releases of bij de uitvoering van werken vervallen 90 (negenzig) dagen na de levering of de aanvaarding. Wanneer de Licentiehouders een consument is in de zin van het burgerlijk wetboek, verjaren de garantieaanspraken na 2 jaar. Andere vorderingen van de Licentiehouders wegens schending van de contractuele hoofdplichtingen of bijkomende verplichtingen verjaren een jaar na het plichtsverzuim.
- 7.3 Als het Licentiegever niet lukt om na de schending van de contractuele plichten zijn plichten alsnog na te komen binnen een termijn die door de Licentiehouders bepaald wordt, mag Licentiegever de Licentiehouders aanmanen om binnen een redelijke termijn te beslissen of hij de verdere nakoming eist. Tot aan de mededeling van deze beslissing aan Licentiegever wordt de prestatieverplichting van Licentiegever geschorst.
- 7.4 Voor verdere bepalingen in verband met aansprakelijkheid, zie Voorwaarden.

#### 8. Slotbepalingen

- 8.1 Aanpassingen en aanvullingen aan deze overeenkomst moeten schriftelijk gebeuren. Ook afwijkingen hierop kunnen enkel schriftelijk gebeuren. Voor zover dergelijke wijzigingen en aanvullingen verband houden met een elektronisch af te sluiten of afgesloten contract, waarbij de programma's /licenties aan de Licentiehouders als download ter beschikking moeten worden gesteld, volstaat de elektronische vorm.

- 8.2 De rechtsverhouding tussen Licentiegever en de Licentiehouders die voortvloeit uit of verband houdt met de zakelijke relatie vallen onder de bevoegdheid van het Belgisch recht. Het VN-verdrag inzake internationale koopovereenkomsten van roerende zaken is daarbij uitgesloten.
- 8.3 De plaats van uitvoering en de bevoegde rechtbank is vastgelegd in Voorwaarden.
- 8.4 Als sommige of meerdere bepalingen uit deze voorwaarden ongeldig of onuitvoerbaar zijn of worden, heeft dit geen invloed op de geldigheid van de andere bepalingen. In het geval dat de ongeldigheid of onuitvoerbaarheid niet veroorzaakt werd door de algemene voorwaarden, zal de ongeldige of niet-uitvoerbare bepaling met terugwerkende kracht worden vervangen door de geldige voorwaarde die het meest overeenkomt met de bedoeling van de partijen.