



## RST SERVICEOVEREENKOMST

Dit is een juridisch bindende overeenkomst tussen de gebruiker (LICENTIEHOUDER) en de leverancier (RST-SOFTWARE VOF).

### 1. ALGEMEEN

RST-SOFTWARE VOF is verplicht ondersteuning te bieden en onderhouden conform deze RST Serviceovereenkomst. De licentiehouders is verplicht een RST Serviceovereenkomst aan te gaan, voor alle server- en gebruikerslicenties, behalve wanneer de licentiehouders een RST-applicatie gebruikt waar de serviceovereenkomst niet vereist is.

### 2. VERPLICHTINGEN VAN DE LICENTIEHOUDER

De LICENTIEHOUDER is verplicht de voorwaarden en bepalingen na te komen van de toepasselijke RST Licentieovereenkomst en deze RST Serviceovereenkomst. Bovendien is de LICENTIEHOUDER verplicht regelmatig reservekopieën te maken van programmabestanden en gegevensbestanden die deel uitmaken van de RST-toepassing.

### 3. OMVANG VAN DE OVEREENKOMST

De RST Serviceovereenkomst wordt uitsluitend aangeboden bij de laatste versie van de RST-toepassing die op een willekeurig moment de LICENTIEHOUDER ter beschikking is gesteld. De RST Serviceovereenkomst behelst een service voor telefonische ondersteuning, plus de hieronder beschreven updates en informatie. Andere services van RST-SOFTWARE VOF staan vermeld in een aparte prijslijst die bij deze overeenkomst is geleverd. RST-SOFTWARE VOF behoudt zich het recht voor bij verlenging voor een nieuwe periode de vraagprijs, inhoud en services onder dit servicecontract te herzien, samen met de prijzen van de aanvullende services.

#### 3.1 TELEFONISCHE ONDERSTEUNING/SUPPORT

De RST Serviceovereenkomst omvat telefonische ondersteuning gedurende kantooruren door het klantenondersteuningscentrum van RST. In clausule 4 worden beperkingen op de gratis telefonische ondersteuning gegeven.

#### 3.2 UPDATES

Onder de RST Serviceovereenkomst heeft de LICENTIEHOUDER toegang tot alle officiële releases van nieuwe versies van de software waarop de RST Serviceovereenkomst van toepassing is. Het medium waarop de updates zullen worden geleverd wordt bepaald door RST-SOFTWARE VOF.

#### 3.3 INFORMATIE

De RST Serviceovereenkomst behelst informatie over nieuwe versies, updates, gebruikstips en ander nieuws. De LICENTIEHOUDER gaat ermee akkoord deze informatie via e-mail te ontvangen. De LICENTIEHOUDER kan op elk gewenst moment RST-SOFTWARE VOF via [info@rst-software.nl](mailto:info@rst-software.nl) op de hoogste stellen dat hij of zij geen prijs stelt op het ontvangen van dergelijke e-mail.

### 4. BEPERKINGEN

Onder de RST Serviceovereenkomst vallen niet (i) aanpassingen aan andere software die de LICENTIEHOUDER gebruikt, (ii) de opsporing van fouten of correcties in de RST-software die noodzakelijk zijn voor de hardware van de LICENTIEHOUDER, (iii) ondersteuning van versies ouder dan de laatste officiële release die beschikbaar is voor de LICENTIEHOUDER, (iv) reconstructie of herstel van verloren of beschadigde gegevens of bestanden, (v) begeleiding van de gebruikers van de LICENTIEHOUDER omtrent de RST-software (gebruik, functionaliteit, bedieningsprincipes of ondersteuningscontrole), doch inbegrepen wordt de technische bijstand via telefoon, telefax of e-mail tijdens installatie/updates, (vi) het uitvoeren van de installatie, van updates of consult door RST-SOFTWARE VOF op de arbeidsplaats van de LICENTIEHOUDER, (vii) hulp bij het instellen van een nieuw wachtwoord, (viii) de opsporing van fouten in gegevensbestanden van de LICENTIEHOUDER bijvoorbeeld na een onderbreking, (ix) het converteren van gegevens naar RST, (x) het opsporen van fouten in een netwerk, hardware of software, (xi) aanwezigheid op het adres van de LICENTIEHOUDER, (xii) het oplossen van problemen in de software voortvloeiend uit het gebruik van een bètaversie van een RST-toepassing of bètaversies van software van derden. Prijzen voor die diensten die niet onder de serviceovereenkomst vallen, kunt u vinden in een afzonderlijke prijslijst. De verplichting tot het plegen van onderhoud komt te vervallen in het geval dat de LICENTIEHOUDER wijzigingen aanbrengt aan de software, behalve wanneer dat uitdrukkelijk is toegestaan volgens handboeken van RST-SOFTWARE VOF of in instructies in de RST-toepassing.

### 5. UITGEBREIDE ONDERSTEUNING/SUPPORT

Bij ondertekening van de overeenkomst welke toegang bevat tot uitgebreide ondersteuning, bovenop de RST Serviceovereenkomst, zoals beschreven in deze overeenkomst, zullen de diensten en voorwaarden welke eerder beschreven zijn in schriftelijk materiaal van RST (Internet, Marketingmateriaal, documentatie, etc.) geldig zijn voor de LICENTIEHOUDER. Voor nieuwe overeenkomstperioden behoudt RST-SOFTWARE VOF zich het recht om veranderingen te maken in de onderhavige prijs, aanbiedingen en prestaties welke deze serviceaanbieding omvat, waaronder ook veranderingen van voorwaarden, welke verbonden zijn aan getekende overeenkomst. Indien niets uitdrukkelijk schriftelijk bevestigd is, dan gelden de voorwaarden welke beschreven zijn in de serviceovereenkomst van RST en ook voor de diensten welke verbonden zijn aan de uitgebreide service.



## **6. DUUR VAN DE OVEREENKOMST**

De RST Serviceovereenkomst is geldig vanaf de aanvangsdatum en wordt steeds automatisch verlengd voor minimaal één jaar totdat de overeenkomst conform clause 7 wordt opgezegd.

## **7. OPZEGGING**

Elke partij kan de RST Serviceovereenkomst met drie maanden schriftelijk opzeggen. Bij opzegging van uw RST Serviceovereenkomst, voor de producten waarvoor de overeenkomst vereist is, stopt voor de LICENTIEHOUDER het gebruikersrecht over het systeem. RST kan in een dergelijk geval het gebruikersrecht van de LICENTIEHOUDER omzetten in functionaliteit die de gratis versies van de RST-applicaties bevatten. Eventueel kan RST-SOFTWARE VOF bij opzegging van de serviceovereenkomst eisen dat de LICENTIEHOUDER alle materialen, ontvangen van RST-SOFTWARE VOF (bijvoorbeeld de programma's en gebruikerdocumentatie), retourneert en dat alle programmakopiën verwijderd/gedeïnstalleerd worden van alle machines die de LICENTIEHOUDER tot zijn/haar beschikking heeft. RST-SOFTWARE VOF behoudt zich verder het recht voor de RST Serviceovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen in bepaalde situaties. Dergelijke situaties kunnen bijvoorbeeld ontstaan als de LICENTIEHOUDER inbreuk pleegt op ofwel de RST Licentieovereenkomst, ofwel de RST Serviceovereenkomst, of als de openstaande rekening van de LICENTIEHOUDER niet wordt voldaan binnen dertig (30) dagen na een schriftelijke aanmaning, of als de LICENTIEHOUDER ongeoorloofde wijzigingen aan de software aanbrengt. Bij opzegging of beëindiging van de overeenkomst door de LICENTIEHOUDER wordt geen restitutie gegeven.

## **8. PRIJS EN BETALINGSVOORWAARDEN**

Voor de betaling van de RST Serviceovereenkomst wordt van tevoren een factuur gestuurd (behalve voor een eventuele betalingsachterstand bij het opnieuw aangaan van een RST Serviceovereenkomst conform clause 7 hierboven). De betaling dient te geschieden binnen 28 dagen; hierna zal een jaarlijkse rente van 12% worden berekend over alle openstaande bedragen. De LICENTIEHOUDER ontvangt automatisch een factuur voor elke nieuwe periode, tenzij de overeenkomst ten minste 2 maanden voor de vervaldatum is opgezegd, conform clause 7. Voor ondersteuning of raadpleging die buiten het bereik van de RST Serviceovereenkomst valt, wordt een aparte factuur gemaakt volgens de huidige prijslijst.

## **9. SCHRIFTLIJKE KENNISGEVING**

In de gevallen waarin deze overeenkomst melding maakt van een schriftelijke kennisgeving, kan ook elektronische communicatie voldoen.

## **10. OVERDRACHT**

De LICENTIEHOUDER kan deze RST Serviceovereenkomst niet overdragen aan een derde partij tenzij hiertoe uitdrukkelijke toestemming is gegeven door RST-SOFTWARE VOF.

## **11. NEDERLANDS RECHT**

Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.