

Databas Service en Consultancy Voorwaarden

De Databas Service en Consultancy Voorwaarden leggen vast welke diensten de Databas consultants verlenen voor de klanten van Databas en welke voorwaarden daaraan verbonden zijn.

Databas organisatie • Databas begeleidt organisaties bij het in gebruik nemen en tijdens het gebruik van bedrijfssoftware sinds 1988. Het gebruiksklaar maken noemt Databas implementeren: bij klanten nieuwe bedrijfssoftware installeren en inrichten en de gebruikers trainen in de nieuwe werkwijze. Databas is een bedrijfssoftware implementatie organisatie met een eigen manier van werken. Databas ziet bedrijfssoftware (waaronder AccountView en Visma.net) als een instrument, een onderdeel van een succesvolle implementatie. Een ander onderdeel is de kennis en kunde van de medewerkers van Databas. En ten slotte, misschien wel het belangrijkste onderdeel, de kennis en kunde van de medewerkers bij de klant. De klant kan vertrouwen op ondersteuning door ervaren en gecertificeerde implementatie consultants: meer dan 100 mensjaar ervaring met implementaties van bedrijfssoftware. Zowel tijdens de fase waarin de bedrijfssoftware geïmplementeerd wordt als ook tijdens de fase waarin de bedrijfssoftware gebruikt wordt.

Voor wie • Databas ondersteunt organisaties die besluiten bedrijfssoftware te gebruiken. Maar ook organisaties die al jarenlang gebruik maken van bedrijfssoftware roepen regelmatig de hulp in van Databas. Organisaties veranderen, groeien, structuren kunnen wijzigen, processen kunnen veranderen en informatiebehoefte kan veranderen. Daarnaast verandert de omgeving voortdurend (de markt, wetgeving, technologie). Databas ondersteunt klanten om hun bedrijfssoftware continu aan te laten sluiten bij de behoeften van hun organisatie.

Dit document beschrijft achtereenvolgens Databas Service, Databas Consultancy, privacy statement, de beperkte garantie op standaard bedrijfssoftware en de ICT-Office Voorwaarden.

Databas Service

Met Databas Service ontvangen klanten geselecteerde Databas diensten voor een vaste periodieke vergoeding. Hieronder treft u achtereenvolgens een beschrijving van de werkzaamheden, service beperkingen, prijs, wijze van facturering en betaling en wijze van voortzetting en beëindiging aan.

Werkzaamheden • Databas Service bestaat uit de volgende werkzaamheden:

- Servicedesk, service op afstand (per telefoon en e-mail). Elk serviceverzoek per telefoon of per e-mail aan servicedesk@databas.nl wordt in behandeling genomen door een Databas consultant. Voor serviceniveau Basis uiterlijk de volgende werkdag, voor serviceniveau Standaard en Uitgebreid binnen 4 uur. Het is ons streven om elk verzoek op de dag van ontvangst in behandeling te nemen. De service wordt verleend op de samen met Databas consultants geïmplementeerde bedrijfssoftware (waaronder Databas maatwerk), en aan de door Databas opgeleide gebruikers. Raadpleeg ook de aparte paragraaf over service beperkingen. De consultants op de Databas servicedesk kunnen met de klant meekijken en de bediening op afstand overnemen (indien gewenst, tijdelijk en na toestemming van de klant).
- Databas organiseert jaarlijks een training. Tijdens de training wordt nieuwe functionaliteit getoond door de trainer.
- Maatwerk *update*. Maatwerk is een door Databas toegevoegde aanpassing van de software van de klant waarvoor de klant een Databas ontwerp heeft goedgekeurd. Databas onderhoud op maatwerk is een inspanningsverplichting om één keer per jaar de ontworpen functionaliteit zo compleet mogelijk beschikbaar te stellen in de nieuwe versie. Voor een aanpassing van het ontwerp geeft de klant een aparte opdracht, dit valt buiten de service.
- De jaarlijkse *update* voor serviceniveau Basis wordt op afstand vanaf het Databas kantoor uitgevoerd, en ingepland door Databas. Vooraf wordt per mail een instructie aan de klant gegeven met acties die de klant zelf moet hebben afgerond om de *update* door te kunnen laten gaan. De *update* werkzaamheden bestaan uit een systeem update, 1 werkstation *update* en het organiseren van 1 administratie. Na de *online* werkzaamheden ontvangt de klant een instructie per mail waarmee de klant zelf de *update* kan afronden. Voorbereiding en afronding kan ook door Databas worden uitgevoerd, en vallen dan onder declarabele consultancy werkzaamheden. Nadat de klant (of Databas in opdracht van de klant) deze acties heeft uitgevoerd valt de ondersteuning van het gebruik weer onder de servicewerkzaamheden.
- De jaarlijkse *update* voor serviceniveau Standaard en Uitgebreid wordt op locatie uitgevoerd, en ingepland door Databas. Vooraf wordt per mail een instructie aan de klant gegeven met acties die de klant zelf moet hebben afgerond om de *update* door te kunnen laten gaan. De *update* werkzaamheden bestaan uit een programma *update*, een *update* van alle werkstations, het organiseren van 1 administratie en een korte instructie van de wijzigingen in de deze nieuwe versie. Na afloop ontvangt de klant een instructie per mail waarmee de klant zelf de *update* kan afronden. Een proefupdate valt buiten de service werkzaamheden, maar kan als consultancy opdracht worden uitgevoerd. Aanpassingen en verbeteringen van de inrichting van de bedrijfssoftware (zoals lay-outs, importdefinities, rapportages, et cetera) vallen buiten de service, maar kunnen als consultancy opdracht worden uitgevoerd.
- Jaarlijks wordt één servicebezoek uitgevoerd bij een organisatie met een serviceniveau Standaard of Uitgebreid. Tijdens het bezoek wordt de Databas dienstverlening over de afgelopen periode geëvalueerd en de actiepunten, ten behoeve van de doelen van klant voor de komende periode, geformuleerd. De versie van bedrijfssoftware en service packs, de mate van gebruik van de software en opleiding van (sleutel)gebruikers wordt gecontroleerd. Na het bezoek ontvangen klanten een bezoekrapport inclusief advies met verbeterpunten.
- Periodiek ondersteuning op locatie. Klanten met serviceniveau Uitgebreid worden meerdere dagdelen per jaar bezocht door een implementatie consultant.

Service beperkingen – fair use policy • De volgende werkzaamheden zijn service werkzaamheden en zijn bij de jaarlijkse vergoeding inbegrepen. Overige werkzaamheden zullen in overleg met de opdrachtgever worden uitgevoerd en zijn consultancy werkzaamheden die worden uitgevoerd zoals is beschreven onder het kopje Databas Consultancy. Om vooraf duidelijkheid te geven zijn veelvoorkomende service werkzaamheden hieronder beschreven:

- Service werkzaamheden worden vanuit het kantoor van Databas uitgevoerd. Communicatie vindt plaats per telefoon of e-mail. Bezoeken aan klanten en bezoeken van klanten aan ons kantoor zijn geen service werkzaamheden (bezoeken anders dan het jaarlijkse *update*- of servicebezoek).
- Serviceverzoeken zijn werkzaamheden die binnen 15 minuten kunnen worden afgerond. Bij werkzaamheden langer dan 15 minuten zal de service medewerker aangeven dat consultancy noodzakelijk is.

- Service wordt alleen verleend aan klanten die een door Databas ondersteunde versie gebruiken. Gebruikers van een niet ondersteunde versie dienen eerst een *update* te (laten) installeren, voordat service kan worden verleend. Databas houdt klanten op de hoogte van de versies die worden ondersteund.
- Service wordt verleend op reeds door Databas geïmplementeerde software (modules). In twijfelgevallen bepaalt Databas of een software (module) al dan niet voldoende is geïmplementeerd met hulp van Databas consultants. Uitgesloten van service is het implementeren van modules, zoals het maken of aanpassen van lay-outs, importdefinities, toegangsbeveiligingsrollen, programmeren, converteren en dergelijke..
- Service wordt verleend aan door Databas opgeleide gebruikers. Uitgesloten van service is het opleiden van nieuwe gebruikers of bijscholen van bestaande gebruikers.
- Het aantal serviceverzoeken dat per jaar in behandeling kan worden genomen is beperkt. Voor serviceniveau Basis is dit 8x per jaar. Bij een *on premise* softwarepakket hoort 1x per jaar een door Databas uitgevoerde *update*. Bij een *cloud* pakket installeert de producent zelf meerdere keren per jaar een *update*. Voor serviceniveau Standaard en Uitgebreid is de beoordeling van al dan niet overmatig servicegebruik ter beoordeling van Databas. Bij overschrijding wordt de klant geïnformeerd en wordt een declarabele consultancy opdracht geformuleerd (meestal training) om het service gebruik weer tot normale intensiteit terug te brengen.
- Voor het serviceniveau Standaard en Uitgebreid is bij AccountView klanten minimaal de Business uitvoering van AccountView vereist.
- Service wordt verleend tijdens werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur. Tijdens weekeinden, feestdagen en dagen waarop het kantoor gesloten is wordt geen service verleend.
- Indien de producent een *update* uitbrengt met ingrijpende architectuurwijzigingen (zoals een andere database of ontwikkelomgeving), dan mag Databas een eenmalige toeslag voor het onderhoud van maatwerk berekenen. Bij fors meer dan gemiddelde omvang of complexiteit van het maatwerk mag Databas een verhoogd bedrag voor onderhoud van maatwerk in rekening brengen.

Prijs • De servicevergoeding wordt bepaald door de softwarepakketten die de klant gebruikt. De volgende pakketten worden als aparte eenheden geteld: AccountView, Visma.net, IFA, CCB, Severa en Advisor. Deze lijst is niet volledig, Databas zal ook voor nieuwe pakketten service verlenen en een servicevergoeding in rekening brengen. Alle bedrijfssoftware waarvoor de klant een lopende licentie heeft, valt binnen de service.

De servicevergoeding kan een prijs per pakket zijn. Als een klant bijvoorbeeld een actieve licentie heeft op zowel AccountView en IFA, dan is de prijs twee keer de prijs per pakket. De servicevergoeding kan ook percentage zijn van de configuratiewaarde voor aangeschafte bedrijfssoftware, een percentage van de huurwaarde voor gehuurde bedrijfssoftware, of een percentage van de cataloguswaarde van de software, bijvoorbeeld de module- en gebruikersprijzen en verbruiksvergoedingen. De cataloguswaarde wordt bepaald op het moment van factureren van de service. Daarnaast worden aparte servicevergoedingen gefactureerd voor bijvoorbeeld onderhoud op maatwerk of periodieke bezoeken.

De precieze bedragen en percentages staan vermeld in de Databas Service Overeenkomst. Het percentage wordt elk jaar herzien en bekend gemaakt op basis van het CBS prijsindexcijfer voor ICT diensten of, indien niet beschikbaar, een vergelijkbaar prijsindexcijfer. De klant heeft het recht om - binnen 30 dagen na een aankondiging van een prijsverhoging - de Databas Service Overeenkomst per eerstvolgende vervaldatum op te zeggen.

Facturering en betaling • De servicevergoeding wordt per jaar vooruit gefactureerd, de eerste factuur bij het sluiten van de overeenkomst. Bij de bestelling van een uitbreiding van de te servicen software (bijvoorbeeld extra gebruikers) wordt een aanvullende service factuur verstuurd. De factuur voor een volgend servicejaar wordt 14 dagen voor het begin van een nieuwe serviceperiode verzonden. De betalingstermijn is 14 dagen.

Aanvang, voortzetting en beëindiging • Databas service wordt verleend vanaf de dag dat Databas de getekende overeenkomst heeft ontvangen. De serviceperiode begint altijd op de eerste van de maand. De minimale serviceperiode is 12 maanden. Voor nieuwe software licenties is de begindatum gelijk aan de begindatum van de licentie-overeenkomst. Voor bestaande gebruikers is het de eerste van de huidige maand indien de getekende overeenkomst op dag 1-15 door Databas is ontvangen, en de eerste van de komende maand indien de getekende overeenkomst op dag 16-31 door Databas is ontvangen. De opzegtermijn voor de klant is 2 maanden. Databas kan de Service overeenkomst met onmiddellijke ingang opschorten of opzeggen, indien de klant de *fair use policy* niet respecteert, de servicefactuur niet volledig betaalt binnen de betalingstermijn, of indien de klant geen geldig of lopende licentie-overeenkomst op de te servicen bedrijfssoftware meer heeft. Reeds gefactureerde servicebedragen worden niet gecrediteerd.

Databas Consultancy

Databas Consultancy biedt kwaliteit, resultaat en tijdswinst. Consultancy vindt plaats op basis van inspanningsverplichting, geen resultaatverplichting. Hieronder treft u achtereenvolgens een beschrijving van de werkzaamheden, beschikbaarheid, prijzen en wijze van facturering en betaling aan.

Werkzaamheden • Databas consultants kunnen diverse werkzaamheden voor klanten uitvoeren. Deze werkzaamheden zijn onder te verdelen in de volgende gebieden:

- Technisch implementeren. In eerste instantie kunnen wij het meer technische werk doen, zoals installeren, zowel de 1e keer, proef of test-installaties, als ook later bij het uitkomen van service packs en updates.
- Administratie aanmaken en (her)inrichten. Tijdens het aanmaken van de administratie helpt Databas de klant de vaart erin te houden, bijvoorbeeld door bestaande gegevensbestanden te converteren, het kiezen van instellingen of het maken van lay-outs, en het controleren van de gemaakte instellingen door procedures van de klant na te lopen. Bij updates kan het van belang zijn om de inrichting te herzien vanwege een gewijzigde organisatie bij de klant of wijzigingen in de bedrijfssoftware.
- Gebruikers opleiden. Medewerkers van de klant worden productiever en beter gemotiveerd door instructie op maat, gebaseerd op uw procedures en met uw eigen administratie op uw kantoor (één-op-één of klassikaal). Dit is met name van belang bij het in gebruik nemen van updates waarin vaak veel nieuwe opties zitten.

- **Maatwerk ontwikkelen.** Als de bedrijfssoftware installatie bij de klant kan worden uitgebreid met voor de klant ontwikkelde bedrijfssoftware op maat, wordt die geprogrammeerd door gecertificeerde programmeurs. Bijvoorbeeld koppelingen met andere bedrijfssoftware of aanpassingen/uitbreidingen van de standaard aanwezige functionaliteit.
- **Opdrachtadviesing.** Het implementatietraject verloopt vooral bij ingewikkelder implementaties soepeler als de klant zich laat adviseren bij het vaststellen van de implementatieopzet en tijdens voortgangsbesprekingen.
- **Consultancy per telefoon of e-mail.** De klant kan consultants ook telefonisch of per e-mail om advies vragen. Zij zijn op de hoogte van actieve bedrijfssoftware en weten bijvoorbeeld welke uitbreidingen actief zijn.

Beschikbaarheid • De consultants zijn beschikbaar tijdens kantooruren, wanneer er ruimte in hun agenda is, op werkdagen tussen 9.00 en 17.30 uur. In overleg kunnen werkzaamheden ook buiten kantooruren plaatsvinden. Bijvoorbeeld om een installatie of *update* uit te voeren zonder dat de gebruikers hiervoor hun werkzaamheden tijdens kantooortijd hoeven te onderbreken.

Prijzen • Consultancywerkzaamheden tijdens bezoeken aan locaties buiten het kantoor van Databas worden in dagdelen van 3½ uur uitgevoerd. Bij een bezoek van een hele dag (8 uur) factureert Databas twee dagdelen, de klant ontvangt dan 1 uur gratis. Als de bezoekslocatie en het Databas kantoor meer dan 50km van elkaar afliegen, zal Databas (aanvullende) voorrijkosten in rekening brengen. Van bezoeken die vier werkdagen of minder vóór het geplande bezoek worden afgezegd, wordt 50% van de geplande dagdelen als annuleringskosten in rekening gebracht. Het is onze ervaring dat bezoekafspraken hierdoor een minder vrijblijvend karakter krijgen. Daardoor ontstaat meer ruimte in onze agenda, en kunt u eerder geholpen worden. Voor de werkzaamheden, die wij op het Databas kantoor uitvoeren, zoals telefonisch advies, hanteert Databas een uurtarief dat afhankelijk is van de consultant. De bestede tijd wordt per activiteit afgerond op uren voor klanten met serviceniveau Basis en op kwartieren voor klanten met serviceniveau Standaard of serviceniveau Uitgebreid. Voor de volgende tijdstippen gelden de volgende toeslagen: voor maandag tot donderdag tussen 17.30 en 22.00 uur wordt 50% toeslag op de tarieven berekend. Voor vrijdag tussen 17.30 en 22.00 uur en tijdens weekeinden en feestdagen tussen 9.00 en 17.30 uur wordt 100% toeslag berekend

Facturering en betaling • De declaratie van werkzaamheden voor klanten met serviceniveau Basis, Standaard of Uitgebreid wordt opgesteld op basis van nacalculatie. De betalingstermijn van de declaraties bedraagt 14 dagen. De overige klanten betalen de bestelde dienstverlening voor aanvang van de dienstverlening.

Privacy statement

In dit Privacy Statement wordt beschreven hoe Databas en de klant omgaan met persoonlijke gegevens in de administratie van de klant (data). Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is Databas een Bewerker en is de klant de Verantwoordelijke.

De overeenkomsten tussen Databas en klanten • De klant geeft aan Databas toestemming om als bewerker van deze data op te treden voor de overeenkomsten die de klant met Databas heeft afgesloten: eenmalige diensten en service overeenkomsten. De klant geeft Databas door die overeenkomsten opdracht om de klant te ondersteunen bij het gebruik van de software waarvoor de klant met een derde partij (meestal Visma) een licentie overeenkomst heeft afgesloten. De data en de software staan niet op systemen van Databas, maar in vrijwel alle situaties ofwel op systemen van Visma (bijvoorbeeld de clouddienst Visma.net), ofwel op een server van de klant (bijvoorbeeld AccountView) ofwel een door de klant gehuurde server bij een derde partij (bijvoorbeeld hosting van AccountView).

De werkzaamheden van Databas • Binnen een eenmalige dienst of service overeenkomst wordt afgesproken welke werkzaamheden Databas uitvoert voor de klant. Deze werkzaamheden staan hieronder beschreven. Tijdens die werkzaamheden bewerkt de Databas consultant de data in de administratie van de klant. Vanwege de aard van de software die Databas ondersteunt, boekhoudkundige en aanverwante software, gaat het deels ook om persoonlijke gegevens (van relaties) van de klant. Het gaat dan om de volgende consultancy en service werkzaamheden:

- instellingen maken in de software die de klant gebruikt voor zijn administratie
- instructie aan gebruikers van software die voor de administratie wordt gebruikt
- online meekijken met de klant via de Databas Servicedesk
- conversies van databestanden
- analyse van de data in de bestanden van de klant
- downloaden van data voor bijvoorbeeld analyse van die data of voor controle van de juiste werking van nieuwe software voor de klant

Werkzaamheden in het kantoor van de klant • De meeste van deze werkzaamheden worden in het kantoor van de klant op systemen van de klant uitgevoerd. De Databas consultants werken dan op systemen waarvoor de klant al heeft ingelogd.

Werkzaamheden vanaf het Databas kantoor • In andere gevallen wordt vanaf de Databas Servicedesk een tijdelijke meekijk sessie opgebouwd met TeamViewer zodat de Databas consultant de klant kan helpen met analyse of instructie. Voor het begin van elke sessie geeft de klant middels een unieke tijdelijke code toegang aan de Databas consultant. Na afloop van deze sessie wordt de meekijkfunctie afgebroken en deze functie kan niet meer worden herstart. Er moet dan een nieuwe sessie worden opgestart waarvoor de klant opnieuw toestemming geeft. In andere gevallen kan het zijn dat de klant een kopie van zijn bestanden aan een Databas consultant geeft, bijvoorbeeld bij het uitvoeren van data conversies, of het valideren van een Excel rapport dat op een Databas systeem is gemaakt.

Inloggegevens voor de systemen van de klant • Indien een klant inloggegevens voor zijn systemen aan een Databas consultant verstrekt, dient de klant deze zelf na gebruik weer ongeldig te maken.

Verwijderen van data • De data die aan Databas zijn gegeven worden op verzoek van de klant direct door Databas verwijderd. Zonder verzoek streeft Databas ernaar om deze bestanden binnen 12 maanden na gebruik van de systemen van Databas te verwijderen.

Databas is geen Bewerker meer van deze data zodra de eenmalige dienst is afgerond of de service overeenkomst is beëindigd, en Databas streeft erna om alle bestanden van klanten binnen 12 maanden na beëindiging van de overeenkomst van de systemen van Databas te verwijderen, indien de klant er niet zelf eerder om heeft gevraagd.

Beperkte garantie op standaard bedrijfssoftware

De werking van de bedrijfssoftware waarbij Databas haar klanten ondersteunt met consultancy en service is beschreven in een handleiding. Databas kan niet garanderen dat de bedrijfssoftware voldoet aan de eisen van de klant. Echter, standaard bedrijfssoftware is naar tevredenheid in gebruik bij vele organisaties (Visma bedrijfssoftware wordt bij tienduizenden organisaties gebruikt in vele branches). Als er (vroeger of later) onverhoopt een mismatch ontstaat tussen de eisen van de klant en de mogelijkheden van de bedrijfssoftware, dan blijkt de meerwaarde van een ervaren partner als Databas (ruim 2.000 implementaties begeleid). Databas zal zich inspannen om een oplossing te zoeken, zodat het doel van de klant duidelijk wordt en toch bereikt wordt, bijvoorbeeld door een *work-around*, of een uitbreiding op maat of door implementatie van een *best practice* binnen de branche van de klant. Met de Databas kennis en ervaring haalt de klant optimaal rendement uit de mogelijkheden die de bedrijfssoftware biedt. Als een klant aan Databas vraagt om een *mismatch* of andere tekortkomingen in de bedrijfssoftware bij de producent aan de orde te stellen of om een manier te vinden om de tekortkomingen te omzeilen, dan valt dit onder de consultancy werkzaamheden en zal Databas de bestede tijd declareren. Door deze voorwaarden te accepteren stemt de klant ermee in deze bestede tijd te betalen.

ICT~Office Voorwaarden

Voor alle zaken die niet zijn beschreven in de Databas Service en Consultant Voorwaarden, zijn van toepassing de ICT~Office Voorwaarden 2008 zoals gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840. Door acceptatie van de Databas Service en Consultancy Voorwaarden verklaart de klant dat de ICT~Office Voorwaarden 2008 ter beschikking zijn gesteld en dat de klant er mee akkoord gaat dat ze een onderdeel van de overeenkomst zijn. De klant kan de voorwaarden tevens downloaden vanaf de Databas website.