

XHQ Software

Productspecifieke Onderhoudsvoorwaarden

Deze Productspecifieke Onderhoudsvoorwaarden voor XHQ Software ("Onderhoudsvoorwaarden voor XHQ") gelden in aanvulling op de Algemene Onderhoudsvoorwaarden van SISW en zijn alleen van toepassing op Producten die op het Orderformulier worden aangemerkt met XHQ. Deze Onderhoudsvoorwaarden voor XHQ vormen samen met de Algemene Onderhoudsvoorwaarden van SISW, de EULA en andere van toepassing zijnde Aanvullende Voorwaarden de volledige overeenkomst tussen partijen (de "Overeenkomst").

1. **DEFINITIES.** Begrippen die hierin met een hoofdletter worden geschreven, hebben de betekenis die daaraan elders in de Overeenkomst is toegekend. De volgende aanvullende definities gelden voor deze Onderhoudsvoorwaarden voor XHQ:
 - (a) "**Incidentmelding**" of "**IR**" (ook wel Incident Report of "IR") is een vraag van Klant die verband houdt met de XHQ Software.
 - (b) "**Responstijd**" is de tijd die verloopt tussen de ontvangst van een melding van een ondersteuningsincident via een van de door SISW geboden kanalen (webportaal, telefoon, e-mail) en de eerste reactie van een ondersteuningsdeskundige/technicus van SISW tijdens de ondersteuningstijden.

2. **VOORWAARDEN VOOR SOFTWAREONDERHOUD.**
 - 2.1. **Softwareonderhoudsdiensten.** Onder Onderhoudsdiensten vallen geen diensten voor aanpassingen van de XHQ Software.
 - 2.2. **Nieuwe releases.** De releases van XHQ Software worden als major of minor aangemerkt. Het eerste cijfer vertegenwoordigt de versie van de major release. Het tweede cijfer (achter de punt) vertegenwoordigt de versie van de minor release. Zowel major als minor releases bevatten belangrijke, uitgebreide functionaliteit en kunnen oplossingen voor fouten bevatten.
 - 2.3. **Onderhoud voor eerdere releases.** De meest recente release en de twee voorafgaande releases worden ondersteund.
 - 2.4. **Foutcorrecties.** Foutcorrecties worden alleen aangeboden als het gemelde incident reproduceerbaar is in een neutrale XHQ-systeemomgeving, dat wil zeggen, in een vooraf geïnstalleerde XHQ-systeemomgeving met software van derden, zoals in de Documentatie wordt beschreven.
 - 2.5. **Ondersteuningskanalen.** Naast de technische ondersteuning die in de Algemene Onderhoudsvoorwaarden van SISW wordt beschreven, kan ook via een webportal en e-mail contact worden opgenomen met de XHQ-klantenondersteuning. De Documentatie bevat actuele informatie over hoe contact kan worden opgenomen met de klantenondersteuning voor XHQ.
 - 2.6. **Prioriteitsniveaus voor incidenten.**
 - (a) **Kritiek** (Severity 1, Kritiek probleem): Een kritiek probleem met de Software is een probleem dat ernstige gevolgen heeft voor het verdere gebruik van een of meer kritieke functies van de Software en dat het voor alle Geautoriseerde gebruikers van Klant onmogelijk maakt om de Software te gebruiken. Het probleem moet ernstige gevolgen hebben voor kritieke bedrijfsactiviteiten in een productiesysteem (dat wil zeggen, op een XHQ-productieserver, niet op een ontwikkel- of testsysteem). Er is voor Klant geen acceptabele noodoplossing voorhanden.
 - (b) **Hoog** (Severity 2, Major probleem): Een major probleem is een probleem dat een belangrijke subset functies van de Software beïnvloedt of voortdurend beperkt voor een meerderheid van de gebruikers. Het probleem is tijdgevoelig en belangrijk voor de productiviteit van Klant op de lange termijn. Er is voor Klant geen acceptabele noodoplossing voorhanden.
 - (c) **Middelhoog/Algemeen** (Severity 3, Minor probleem of Major probleem met noodoplossing): (i) Een minor probleem dat de functionaliteit van de Software enigszins beïnvloedt of beperkt, maar dat geen major gevolgen heeft voor het gebruik door Klant; of (ii) een major probleem met de Software, waarvoor een voor Klant acceptabele noodoplossing beschikbaar is. Het probleem is tijdgevoelig en belangrijk voor de productiviteit van Klant op lange termijn, maar veroorzaakt geen directe werkonderbrekingen en de Klant kan doorwerken, zij het met beperkingen. Het kan ook een probleem zijn dat een directe werkonderbreking veroorzaakt voor één installatie van de clientsoftware.
 - (d) **Laag** (Severity 4, geen impact): (i) Een minor probleem met de Software dat geen effect heeft op het gebruik door Klant; (ii) een minor probleem met de Software waarvoor een voor Klant acceptabele noodoplossing voorhanden is; (iii) een fout in de Documentatie; of (iv) een verzoek om een nieuwe functie of functionaliteit in het bestaande Product. Het probleem is niet tijdgevoelig of belangrijk voor de productiviteit van Klant op lange termijn, het probleem veroorzaakt geen directe werkonderbreking en de Klant kan zonder beperkingen doorwerken. Dit is het standaard Severity-niveau als er geen ander niveau voor het incident wordt opgegeven.

2.7. **Niveaus voor Softwareonderhoudsdiensten en Responstijden.** De volgende ondersteuningsniveaus zijn beschikbaar, met de bijbehorende Responstijden. Het standaardniveau is Brons; Zilver en Goud zijn optionele hogere niveaus.

- (a) **Ondersteuningsniveau Brons:** Technische ondersteuning is 9 uur per dag, van maandag tot en met vrijdag, beschikbaar. Er wordt rekening gehouden met zomer- en wintertijd.

Er kan één dekkinggebied worden gekozen uit de volgende opties (standaard is Noord- en Zuid-Amerika):

- **Noord- en Zuid-Amerika** (07.00 uur – 18.00 uur PST)
- **Zuid-Centraal-Azië** (9.30 uur – 18.30 uur IST)

Uitgezonderd officiële feestdagen zoals die gelden in de volgende landen voor de desbetreffende dekkinggebieden:

- **Noord- en Zuid-Amerika:** Californië, VS
- **Zuid-Centraal-Azië:** Pune, India

Voorbeeld voor zone Noord- en Zuid-Amerika: dekking van 7.00 t/m 18:00, Pacific Time, maandag t/m vrijdag, uitgezonderd nationale feestdagen in de VS.

- (b) **Ondersteuningsniveau Zilver:** mogelijkheid om gebruik te maken van beide beschikbare ondersteuningszones.

Mogelijkheid om gebruik te maken van de twee ondersteuningszones **Noord- en Zuid-Amerika** en **Zuid-Centraal-Azië**, zoals gedefinieerd in Brons, voor langere dagelijkse dekkinguren.

De wekelijkse start-/eindtijden van de dekking volgen de lokale tijden van de dekkingzone Noord- en Zuid-Amerika.

Dit impliceert een doordeweekse dekking van 7 uur 's ochtends tot 6 uur 's avonds Pacific Time, maandag tot en met vrijdag, zoals in de ondersteuningszone voor Noord- en Zuid-Amerika, maar met de mogelijkheid om de dekkingzone Zuid-Centraal-Azië extra te benutten voor meer dekkinguren.

- (c) **Ondersteuningsniveau Goud** Technische noodondersteuning is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar.

Ondersteuningsdekking Zilver plus 24 uur per dag, 7 dagen per week noodhulp bij ernstige incidenten.

De volgende tabel bevat de Responstijden op basis van de Prioriteitsniveaus voor incidenten. SISW zal tijdens de ondersteuningsuren commercieel redelijke inspanningen verrichten om te voldoen aan de hieronder genoemde Responstijden.

Kritiek	Hoog	Middelhoog/Algemeen	Laag
2 uur	4 uur	1 werkdag	2 werkdagen

2.8. **Startvergoeding en verlengingsvergoedingen.** De onderhoudsvergoeding voor XHQ Software dient aan het begin van elk kalenderjaar in jaarlijkse stappen vooruit te worden betaald. Voor het jaar waarin de Licentie wordt aangeschaft en de onderhoudsdiensten beginnen, wordt de onderhoudsvergoeding pro rata berekend over de periode vanaf de aanvang van de diensten tot en met 31 december van dat jaar.

2.9. **Uitsluitingen.** De volgende kwesties worden niet gedekt door, of zijn niet opgenomen in, de Onderhoudsdiensten:

- (a) Problemen voortvloeiend uit misbruik, onjuist gebruik, ongeoorloofde wijziging of beschadiging van de XHQ Software, of uit gebruik van de XHQ Software dat afwijkt van de door SISW in de toepasselijke Documentatie vastgestelde operationele procedures;
- (b) Problemen die het gevolg zijn van wijzigingen, aanpassingen of toevoegingen (of pogingen daartoe) in een release van de XHQ Software die niet door SISW zijn aangebracht of schriftelijk door SISW zijn geautoriseerd;
- (c) Problemen die voortvloeien uit de combinatie van de XHQ Software met hardware, software of apparatuur van de Klant na de eerste installatie van de XHQ Software, voor zover een dergelijke combinatie niet in de Documentatie of schriftelijk door SISW is goedgekeurd;
- (d) Gebruik van de XHQ Software met andere media die niet voldoen aan of niet worden onderhouden volgens de specificaties van de fabrikant; of oorzaken anders dan gewoon gebruik; of
- (e) Niet-nakoming door Klant van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.