

# ECMSOLUTIONS SUPPORT

## VOORWAARDEN SUPPORTOVEREENKOMST

Dit document beschrijft de supportovereenkomst en voorwaarden die uw eerder aangeschafte M-Files, Cryptshare, Alchemy, RightFax of custom solution completeren.

**ECMsolutions**

Ericssonstraat 2  
5121 ML Rijen, Nederland

T. +31 88 004 99 00

E. [support@ecmsolutions.nl](mailto:support@ecmsolutions.nl)

## Introductie

Een supportovereenkomst van ECMSolutions completeert uw bij ons aangeschafte oplossing. Met deze overeenkomst zorgt u, door de inbegrepen ondersteuning via een ervaren helpdesk & toegang tot software-upgrades en service-releases, voor een blijvende meerwaarde van uw investering.

## Gratis software upgrades en updates

Software media zoals upgrades, updates, patches en documentatie worden zonder additionele kosten beschikbaar gesteld. Het installeren van de laatste versie bevordert de stabiliteit van het systeem en geeft de zekerheid dat de oplossing optimaal functioneert. Nieuwe software wordt door de fabrikant uitvoerig getest alvorens ze ter beschikking wordt gesteld. Eindgebruikers en/of hun it-partners worden geïnformeerd als er nieuwe upgrades en servicereleases zijn.

## Wijze van ondersteuning

ECMSolutions biedt relaties, als onderdeel van een geldige supportovereenkomst, helpdesk support via telefoon, e-mail en website. De helpdesk bevindt zich in Nederland en support geschiedt afhankelijk van de relatie in het Nederlands of Engels. Helpdesk support wordt verleend aan geregistreerde applicatiebeheerders. Indien wenselijk kan, na het verlenen van een opdracht, ondersteuning op locatie (tijdens kantooruren) worden verleend à €135,- per uur (tussen 09:00 en 17:00 uur, min. 2-uur, meerwerk op basis van nacalculatie p/uur). Voorrijkosten bedragen €100,- per bezoek (afstand ECMSolutions <200 km).

## Bereikbaarheid helpdesk

U kunt voor support 24/7 een e-mail sturen naar support@ecmsolutions.nl of uw vraag stellen via ons contactformulier op de website. Telefonisch is de helpdesk bereikbaar op werkdagen van maandag t/m vrijdag van 08.30 uur tot 17.00 uur op het telefoonnummer +31 (0)88 004 99 00. U kunt tevens buiten kantooruren op dit telefoonnummer een bericht achterlaten.

## Support afhandeling & response tijd

Support aanvragen worden tijdens werkdagen en op volgorde van binnenkomst in behandeling genomen. ECMSolutions streeft ernaar om u zo snel mogelijk van dienst te kunnen zijn. Dit kan door uw vraag en de bijbehorende prioriteit snel duidelijk te krijgen. Als u telefonisch contact opneemt vindt om die reden altijd een intake plaats. Daarna wordt, zoveel mogelijk rekening houdend met de prioriteit, het supportverzoek telefonisch en/of per e-mail verder behandeld. Response op het aanmelden van een probleem geschiedt maximaal binnen 24 uur.

Verstrek bij het aanmelden van een support ticket via telefoon dan wel e-mail minimaal de volgende informatie:

- Organisatie, contactpersoon, e-mailadres en telefoonnummer.
- Product, versienummer, logbestanden en eventueel SystemID van de configuratie
- Een duidelijke omschrijving van het probleem of de vraag, en eventueel zelf ondernomen werkzaamheden.

## Support uitzonderingen

Een supportovereenkomst van ECMSolutions omvat niet:

- Onderhoud of support aan andere oplossingen/software/hardware dan die onder geldig support staan bij ECMSolutions.
- Onderhoud of support aan systeeminrichting en netwerken.
- Het converteren van databases.
- Gebruikers- en/of administrator training.
- Installatie van versie upgrades & updates.
- Support op locatie.
- Consultancy.

## Looptijd en verlenging van de supportovereenkomst

De supportovereenkomst gaat in op de in de orderbevestiging vermelde datum naar aanleiding van uw bestelling bij ECMSolutions. De supportovereenkomst heeft een looptijd van minimaal 1 jaar, welke na afloop van deze termijn automatisch wordt verlengd met 1 jaar, tenzij de supportovereenkomst tot 90-dagen voor de vervaldatum wordt opgezegd. Opzegging van de supportovereenkomst dient met vermelding van reden via e-mail dan wel per aangetekende post plaats te vinden. Eventueel gewenste aanpassingen aan licentie(s) dienen minimaal 4-maanden voor de vervaldatum van de supportovereenkomst per e-mail aan ECMSolutions kenbaar worden gemaakt.

## Prijzen

De supportovereenkomst prijs is afhankelijk van de totale configuratie(s) en gebaseerd op een percentage van de laatste verkoopprijzen zoals gehanteerd door de leverancier. Tevens kan er afhankelijk van het product een minimumbedrag van toepassing zijn. De tarieven kunnen onderhevig zijn aan prijswijzigingen die conform marktontwikkelingen worden berekend. Een eventuele prijswijziging zal van tevoren worden voorgelegd. Alle prijzen zijn exclusief BTW. Betalingstermijn strikt binnen 30 dagen na factuurdatum.

## **Vertrouwelijkheid**

Alle bedrijfsgegevens die de helpdesk ter kennis komen, worden door ECMSolutions strikt vertrouwelijk behandeld en zullen onder geen beding aan derden bekend worden gemaakt.

## **Productaansprakelijkheid**

ECMSolutions ondersteunt gebruikers in het gebruik van het product zoals genoemd in de product- en configuratiepagina, maar neemt geen enkele verantwoordelijkheid op zich voor de functionaliteit van de producten zelf. Hiervoor verwijzen wij u naar de productvoorwaarden van de leverancier.

## **Algemene voorwaarden**

ECMSolutions hanteert de algemene voorwaarden van NLdigital zoals gedeponeed bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840.