

Place Nicolas Adames, 1
LU-9912 Troisvierges

Tel.: +352 20 88 20 23
+32 (0)80 28 11 40
E-mail: info@ficos.com
www.ficos.com



Algemene voorwaarden en licentieverwaarden FICOS Sàrl

1. Inleidende opmerkingen

Hierna wordt het bedrijf FICOS sàrl "FICOS" genoemd.

Deze algemene leverings- en dienstvoorwaarden en de licentieverwaarden maken integraal deel uit van de afgesloten offertes of contracten. Ze worden enkel vervangen door formeel door ons erkende en ondertekende documenten, zoals contracten, bestekken, enz.

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt de klant geacht kennis te hebben genomen van de Algemene Voorwaarden en de Licentieverwaarden en alle clausules ervan te hebben aanvaard. In geval van tegenstrijdigheid met de voorwaarden of bijzondere opmerkingen in de offerte, hebben deze laatste voorrang.

De ongeldigheid van een van de voorwaarden van deze algemene voorwaarden of van de licentieverwaarden maakt de overige bepalingen niet ongeldig.

De partijen zijn overeengekomen dat e-mails worden geaccepteerd als officiële post, tenzij een aangetekende post contractueel is overeengekomen of een van de partijen het initiatief heeft genomen voor communicatie per aangetekende post.

2. Offerte

Al onze offertes worden pas definitief als we het contract hebben geaccepteerd of ondertekend en als we de betaling van de overeengekomen aanbesteding hebben ontvangen.

Wanneer een bestelling wordt geplaatst, gaan wij ervan uit dat ons aanbod en onze algemene voorwaarden volledig zijn aanvaard, tenzij anders bepaald in het contract.

Diensten die niet in onze offertes worden beschreven, maken geen deel uit van onze prestaties.

Voor aanvullende bestellingen gelden geen eerdere speciale overeenkomsten.

Onze offertes zijn drie maanden geldig.

BTW is niet inbegrepen in onze offertes of eenheidsprijzen. De BTW wordt in rekening gebracht op het moment van facturering tegen het geldende wettelijke BTW-tarief.

Offertes voor speciale ontwikkelingen, wijzigingen in het bestek of voorafgaande specificaties, tijdens of na de ontwikkeling van het project zelf, kunnen bijkomende offertes in verband met de basisofferte vereisen.

Bijkomende kosten meegedeeld aan de klant, die zonder bezwaar, opmerking of akkoord blijven binnen de 3 dagen voor de datum van aanvang van de diensten, voorbereiding of uitvoering van de diensten, worden geacht in principe aanvaard te zijn en aan de prijs bepaald in bovenvermeld artikel.

Bij gebrek aan eenheidsprijzen en in het geval er geen nieuwe prijs is overeengekomen, zullen de diensten worden uitgevoerd op basis van tijd en materialen overeenkomstig het huidige tarief of op basis van het aantal regels ontwikkelde broncode (exclusief commentaarregels) vermenigvuldigd met 0,1 u/regel tegen het tarief voor een ervaren ontwikkelaar, inclusief codeontwerp, tests en correcties, maar zonder consultancy en analyse van het proces en zonder het opstellen van technische specificaties ter goedkeuring.

3. Licentieverwaarden voor software ontwikkeld door FICOSI

3.1. Algemeen

De ontwikkelde software wordt beschermd door internationale wetten op auteursrecht en intellectueel eigendom.

Door software te installeren en te gebruiken, worden de licentieverwaarden automatisch verondersteld te zijn aanvaard door de klant en de gebruikers.

De klant, respectievelijk de gebruiker, is niet gemachtigd om deze software te gebruiken als hij/zij zich niet aan de licentieverwaarden houdt, deze niet begrijpt, fouten ontdekt bij het toepassen van de software of als hij/zij van mening is dat de licentieverwaarden niet overeenstemmen met de lokale wetgeving.

De software is ontworpen om te werken met het door FICOS bepaalde besturingssysteem.

De software moet worden gebruikt in de hardwareomgeving en met de database-engines die door FICOS zijn bepaald.

De software die FICOS aanbiedt is standaard software waarvan het eigendom volledig bij FICOS blijft. FICOS behoudt zich het recht voor om wijzigingen van welke aard dan ook aan te brengen zonder klanten te raadplegen.

De aankoop of huur van Hit-Office licenties geeft de klant geen recht op individuele aanpassingen van de standaard software. Alleen FICOS beslist of en wanneer rekening wordt gehouden met de wensen of voorstellen van de klant. Klanten die met spoed nieuwe functies willen gebruiken in een "alfa" of "bèta" versie moeten zich ervan bewust zijn dat de kans op instabiliteiten en afwijkingen in het programma groter is dan normaal. De klant draagt bij aan de ontwikkelingskosten voor de specifieke functies die hij nodig heeft.

FICOS behoudt de intellectuele eigendomsrechten op alle IT-ontwikkelingen of wijzigingen die zij maakt, zelfs als deze op uitdrukkelijk verzoek van een klant zijn gemaakt.

Alleen bedrijven of ontwikkelaars die door FICOS zijn goedgekeurd en gecertificeerd, mogen helpen bij de ontwikkeling of aanvullende toepassingen ontwikkelen.

FICOS software wordt onder licentie gebruikt; het wordt niet verkocht. Een licentie geeft één persoon het recht om de software te gebruiken. Betaalde licentiekosten worden niet terugbetaald.

De broncode blijft het exclusieve eigendom van FICOS. De klant is niet gemachtigd om een licentie te verhuren, te leasen of te verkopen.

De tabel- en databasestructuren maken integraal deel uit van de FICOS software. Het is verboden voor de klant om deze structuren door te geven aan derden voor informatieve doeleinden of voor gebruik in andere toepassingen, zonder een specifieke licentieovereenkomst.

Bij niet-betaling, zelfs gedeeltelijk, van de licentiekosten verliest de klant het recht om de software in kwestie te gebruiken.

3.2. Registratie van gebruikers en gebruikte modules

De gebruiksvoorwaarden van de software worden bepaald door FICOS. Elke gebruiker moet zijn eigen toegang tot de software hebben (gebruikersnaam en individueel wachtwoord). Gedeelde toegang is niet voorzien. Het toevoegen of verwijderen van gebruikers wordt geconfigureerd door de FICOS supportdienst en gefactureerd via het Jeon-systeem (zie § 10). Bij twijfel over het aantal gebruikers is het aantal gebruikers dat met de software heeft gewerkt gedurende een door FICOS gekozen maand bepalend voor het aantal licenties dat moet worden gedeclareerd en gekocht of gehuurd. Er zijn geen deelgebruikers.

Op verzoek van FICOS geeft de klant het aantal gebruikers op of verleent toegang tot zijn installatie zodat FICOS het aantal gebruikers kan controleren. Dit kan eenmalig gebeuren of door middel van een meetinstrument dat permanent geïnstalleerd is op de installatie van de klant, om licentierechten en onderhoudscontracten aan te passen.

De werking van de software kan ook afhankelijk zijn van een unieke registratiecode, afhankelijk van de gebruikte modules en diverse andere parameters. Een registratiecode is niet overdraagbaar.

3.3. Hit-Office in verhuurmodus

De Hit-Office licentieverhuur omvat alle standaardmodules. Algemene boekhouding, analytische boekhouding en elektronische facturatie zijn niet inbegrepen in de standaardmodules.

Het huurcontract voor de HIT-Office software wordt afgesloten voor een periode van één jaar en kan van jaar tot jaar stilzwijgend worden verlengd. De huurovereenkomst kan worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van elke jaarlijkse huurperiode.

De huur wordt aangerekend voor elke gebruiker op de gebruikerslijst. Er zijn geen gedeeltelijke gebruikers.

Het huurbedrag voor de huidige periode wordt als volgt vooruit gefactureerd:

- Jaarlijks voor gebruikersinstallaties.
- Per half jaar voor installaties met 2 of meer gebruikers
- Maandelijks voor installaties met meer dan 12 gebruikers.

3.4. Hit-Online

Hit-Online is een online applicatie die is afgeleid van Hit-Office ERP, maar gebaseerd is op een andere technologie en een nieuwe, gebruiksvriendelijke interface die kan worden aangepast aan bedrijven van elke omvang. De gebruikersvergoeding is gebaseerd op het "SAAS - Software As A Service" principe.

Hit-Online heeft eigen algemene voorwaarden voor gebruik en diensten. Die hebben voorrang op deze algemene voorwaarden. Ze vormen een integraal onderdeel van Hit-Online.

4. Implementatie van software bij de klant

Bij het implementeren van software kunnen alle afdelingen en functies van een bedrijf betrokken zijn. Volledig gebruik van de mogelijkheden van Hit-Office veronderstelt dat iedereen in het bedrijf bereid is om de functionaliteiten van Hit-Office te gebruiken en bereid is om bestaande organisatiestructuren aan te passen. De benodigde middelen (personeel, tijd, trainingsfaciliteiten, etc.) moeten door de klant beschikbaar worden gesteld, zodat de bestelde software kan worden geïmplementeerd.

5. Algemene technische voorwaarden

FICOS beschouwt haar klanten als experts in hun vakgebied. Bijgevolg is de klant verantwoordelijk voor de verstrekte informatie voor de implementatie van specifieke ontwikkelingen en voor de administratieve en technische processen binnen zijn bedrijf.

Diensten kunnen alleen worden geleverd als de klant de specificaties met de details van de te leveren dienst heeft goedgekeurd en als de technicus(ci) en ontwikkelaar(s) die nodig zijn om de dienst te leveren beschikbaar zijn.

De technische mogelijkheden bij het ontwikkelen van software zijn afhankelijk van het besturingssysteem, de hardware, de database-engine en andere elementen. De leverancier behoudt zich het recht voor om zelfs eerder goedgekeurde specificaties aan te passen aan de beschikbare mogelijkheden.

De keuze van de gebruikte technologieën voor alle ontwikkelingen is uitsluitend de verantwoordelijkheid van de leverancier.

De leverancier behoudt zich het recht voor om alle of een deel van de gecontracteerde diensten uit te besteden aan derden.

In het geval van eigen ontwikkeling is de klant altijd de eindtester van nieuwe functionaliteiten. Hij is zich er dan ook van bewust en gaat ermee akkoord dat er non-conformiteiten kunnen optreden tijdens de eerste gebruikperiode en bij elke nieuwe wijziging.

Het is de klant zelf die beslist wie binnen zijn bedrijf toegang krijgt tot de installatie, databases, wachtwoorden, enz. Bij het begin van het contract vraagt de klant de toegangsgegevens aan voor de personen die hij heeft aangeduid, waarbij hij de leverancier informeert over de identiteit en de contactgegevens van elke gebruiker. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om spontaan en onmiddellijk elke wijziging in de toegangsrechten door te geven die zich voordoet tijdens de duur van het contract.

De klant geeft een e-mailadres op, dat wordt gebruikt als communicatiekanaal voor administratieve zaken. Hij/zij is verantwoordelijk voor het dagelijks uitlezen van deze e-mailbox.

In geval van aankoop van het gebruiksrecht van de databasestructuren die deel uitmaken van de FICOS-ontwikkelingen voor de eigen ontwikkeling van de klant of die van een andere dienstverlener, wordt alle informatie met betrekking tot de structuren gefactureerd tegen het tarief van een analyst. Met de aankoop van dit gebruiksrecht heeft de klant niet het recht om expliciete, schriftelijke documenten van de tabellen en velden van de verschillende databases te eisen. Het gebruiksrecht omvat geen verkoop of overdracht aan derden.

6. Gegevensbescherming / back-up

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om minstens één keer per dag een back-up te maken van alle gegevens. Backups moeten een beveiligingsconcept volgen dat is aangepast aan de behoeften van de klant en de gegevens in kwestie. FICOS kan in geen geval verantwoordelijk worden gehouden voor het verlies van welk type gegevens dan ook.

7. Speciale voorwaarden voor het hosten van websites, e-mailadressen, cloudapplicaties en geolocatiediensten

7.1. Algemeen

Toepassingen worden gehost op servers die gebruikmaken van gegevensreplicatietechnologie.

Met andere woorden, meerdere schijven werken samen. Afgezien van deze beveiliging wordt van klanten verwacht dat ze zelf veiligheidskopieën maken van de gegevens die voor hen belangrijk zijn, tenzij er een specifieke overeenkomst is.

We volgen de hoogste ethische normen.

De leverancier heeft het recht om de site van de klant ontoegankelijk te maken, de toegang tot de dienst op te schorten of te beperken indien de klant na 10 dagen, na een ingebrekestelling per aangetekende brief met uitleg over de redenen en de aan te brengen wijzigingen, de gevraagde wijzigingen niet heeft aangebracht. In een dergelijk geval kan de klant geen schadevergoeding en rentelasten eisen:

- Als het van mening is dat de inhoud in strijd is met de toepasselijke wetgeving of met onze ethische criteria (RFC 1855 gepubliceerd in 1995)

- Als het vaststelt dat de klant een of meer clausules van deze algemene voorwaarden die de goede technische werking van de service kunnen beïnvloeden, niet heeft nageleefd.
- Als de contactgegevens die de klant heeft verstrekt onjuist, onnauwkeurig of niet up-to-date blijken te zijn.

In geval van hacking van de infrastructuur die gebruikt wordt voor onze diensten of in geval van elke andere reden die de veiligheid van de infrastructuur kan ondermijnen, heeft FICOS het recht om de toegang tot de dienst op te schorten of te beperken of om elke andere technische maatregel te nemen om de integriteit van de dienst te garanderen.

7.2 Geolocatie en ondersteunende diensten

Toepassingen voor geolocatie, tracking en aanwezigheidsherkenning zijn afhankelijk van factoren zoals contact met de satelliet, de mogelijkheid om verbinding te maken met interne of externe netwerken en de afwezigheid van magnetische velden De functionaliteit van dergelijke toepassingen kan daarom verminderd of zelfs onderbroken worden, afhankelijk van de kwaliteit van de gegevensoverdrachtsomgeving (zie ook Sectie 16 - Garanties).

De correcte werking van interfaces met andere software van ons bedrijf of van andere bedrijven is ook afhankelijk van de correcte werking en omgeving van de geolocatiekoppelingen.

De verzonden gegevens worden 6 maanden bewaard op de servers van FICOS.

7.3 Herstel van klantgegevens aan het einde van het contract

Drie maanden na het einde van het contract worden alle gegevens (bestanden, teksten, programma's, data, enz.) die de klant op onze installaties heeft opgeslagen, gewist.

Met betrekking tot gegevensherstel wordt de klant uitgenodigd om binnen 5 werkdagen na het verzoek te kiezen in welke van de twee hieronder beschreven vormen hij of zij de gegevens wil herstellen.

- 1) Verwijderbare opslagmedia geleverd door FICOS (bijv. USB-stick)
- 2) Migratie naar niet-verwijderbare media geleverd door de klant

Zodra de migratie is voltooid, stelt de leverancier de klant hiervan per e-mail op de hoogte. In deze e-mail wordt de klant uitgenodigd om eventuele opmerkingen met betrekking tot de correcte uitvoering van de migratie kenbaar te maken. Indien FICOS binnen 5 werkdagen na verzending van de e-mail geen reactie van de klant heeft ontvangen, wordt de migratie als correct uitgevoerd beschouwd en worden geen opmerkingen meer geaccepteerd. Om ontvankelijk te zijn, moeten de opmerkingen de vastgestelde problemen duidelijk identificeren en beschrijven.

In beide gevallen worden de kosten voor de recuperatie of migratie gefactureerd op basis van tijd en materialen of volgens een opgestelde offerte. FICOS behoudt zich het recht voor om vooraf betaling te eisen of om de levering van de opslagmedia/migratieprocedure afhankelijk te maken van de betaling van een openstaande factuur.

8. Speciale technische voorwaarden voor Smart Factory, Smart Building en Home Brain

Deze toepassingen hebben te maken met het vastleggen, analyseren, opslaan en communiceren van allerlei soorten gegevens, maar ook met het aanpassen van processen en acties.

De klant is verantwoordelijk voor het communiceren van alle grenswaarden voor het vastleggen van gegevens en voor het communiceren van analysemodellen om de gewenste processen en acties te definiëren.

Aansluiting op een bestaande installatie mag alleen worden uitgevoerd met toestemming van de klant en de leverancier van de installatie.

9. Onderhoudscontract

Door een of meer van onze softwarelicenties aan te schaffen, gaat de klant ook akkoord met het onderhoudscontract.

Het standaard onderhoudscontract dekt correctieve en evolutionaire updates van de FICOS-standaardsoftware.

Individuele toepassingen **zijn uitgesloten** van het standaard onderhoudscontract. Hun onderhoud wordt indien nodig op contractbasis uitgevoerd.

Het biedt ook de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen bij problemen met de software.

De jaarlijkse vergoeding voor een onderhoudscontract bedraagt 20% van de verdisconteerde waarde van de licenties. Wanneer een onderhoudscontract wordt verlengd na een onderbreking, is de vergoeding voor de onderbroken periode verschuldigd door de klant.

Voor 20% van de waarde van onderhoudscontracten worden gratis jetons toegekend aan de klant tegen het huidige tarief. Gratis toegewezen jetons die tijdens de betreffende periode niet zijn gebruikt, verliezen hun waarde aan het einde van de betreffende onderhoudscontractperiode. Zie ook Art. 10 "Ondersteunende diensten via het "Jeton"-systeem".

Bij het huursysteem is er geen onderhoudscontract. Om toegang te krijgen tot de ondersteuning kopen klanten jetons. Zie artikel 10.

10. Ondersteunende diensten via het "Jeton"-systeem

Aanvragen voor ondersteuning worden ideaal gestuurd naar het e-mailadres support@ficos.com met een uitleg van het probleem en een indicatie van de contactpersoon (e-mailadres en telefoonnummer). Een FICOS-medewerker neemt dan contact op met de klant. Ondersteuning kan telefonisch of op afstand worden gegeven.

De klant wijst voor elk type product een key-user aan. De key-user wordt verondersteld de producttypes goed te kennen. Al onze ondersteuningsservices op basis van jetons worden betaald via uw "Jeton"-rekening.

Voor korte online diensten en ondersteunende diensten die minder dan een uur duren, heeft elke klant een "Jeton"-account. De "Jeton"-rekening moet worden gefinancierd om van deze diensten te kunnen profiteren.

Alle ondersteunende handelingen en hun uitleg kunnen worden geraadpleegd in uw "Klantenpagina".

Supportjetons zijn een middel om tijd te meten voor ondersteuning, interventies of andere diensten die we voor je leveren. Uw jetonsaldo vertegenwoordigt dus de tijd die u besteedt aan diensten die we voor u kunnen leveren.

De jetonrekening wordt op drie manieren gefinancierd:

- Voor 20% van het bedrag van de onderhoudscontracten krijgt de klant gratis jetons, volgens het geldende tarief, die aan het einde van de betreffende periode hun waarde verliezen als ze niet worden gebruikt.
- Door automatische facturatie van een hoeveelheid van , kunt u uw negatieve jetonsaldo omzetten in een positief saldo.
- Door pakjes jetons te kopen en ze per e-mail te bestellen op info@ficos.com.

Afhankelijk van de complexiteit van het medium is het tijdslot per jeton verschillend:

- Niveau 1 ondersteuning: één jeton voor elke 15 minuten die begonnen wordt.
Dat wil zeggen: ondersteuning, advies, training in het basisgebruik van software.
- Ondersteuning op niveau 2: één jeton voor elke 10 minuten die begonnen wordt.
D.w.z.: ondersteuning, advies, training in de professionele bijzonderheden van de software. Boekhoudkundige vragen, vragen die specifiek zijn voor de processtromen die in uw bedrijf zijn geïmplementeerd, aanpassing van aangepaste rapportlay-outs.
- Niveau 3 ondersteuning: één jeton voor elke 7,5 minuten die begonnen wordt.
Dat wil zeggen: alle ondersteuning waarvoor een IT-specialist moet ingrijpen. applicatiecrash, gegevensverlies, database reorganisatie, aanmaken of wijzigen van individuele scripts, aanmaken of wijzigen van de inhoud van individuele rapporten.
Niveau 3 ondersteuning kan vaak niet live worden geboden, maar vereist een voorafgaande analyse, die ook in tokens wordt betaald.
- Niveau 4 ondersteuning: één jeton voor elke 5 minuten die begonnen wordt.
D.w.z.. Analyse en interventie voor zover mogelijk van netwerk- en serverproblemen in uw bedrijf. Wij geven er de voorkeur aan dat de leverancier van uw installatie deze problemen behandelt. Werk aan een installatie die door een derde partij is geïnstalleerd, kan erg tijdrovend en dus erg duur zijn. Ondersteuning voor uw netwerk of servers moet altijd betaald worden, zelfs als u niet de resultaten krijgt die u verwacht.

11. Te betalende diensten

Alle diensten en assistentie van welke aard dan ook, in verband met installatie, implementatie, training, analyses, beantwoorden van vragen in het algemeen, configuratie van software, printers, netwerk en andere hardware, backup problemen, reorganisatie, reparatie en herstel van verloren gegane gegevens, openen of aanmaken van bestanden, consultancy, data entry, assistentie bij data import van welke aard dan ook, interventies en updates van applicaties en individuele programma's, opmaak van lijsten, scripts, macroprogramming, interfaces met andere software en de installatie en updates daarvan, advies inzake bedrijfsbeheer in verband met de invoering en het gebruik van software, in het bijzonder gevraagde opvolging van evolutietickets in verband met hun invoering in het beheersproces van de klant, het opstellen van deliverables van welke aard ook, hulp bij het vinden van workarounds in geval van een bug, ongeacht of die bug al dan niet blokkeert, alle gepersonaliseerde diensten in verband met evolutieve wijzigingen van ontwikkelingen, enz. zijn voor rekening van de klant.

Het onderhoudscontract dekt de betaalde services hierboven niet.
Het repareren van een bug in standaard softwarecode is altijd gratis.

Betaling voor deze diensten vindt plaats door middel van een interventie met een factuur voor diensten of volgens een geschatte offerte voor diensten.

De "Hoe moet ik", "Ik ben geblokkeerd", probleemoplossing en andere diensten die minder dan een uur duren, worden betaald met het "Jeton" systeem.

12. Financiële voorzieningen

12.1. Algemeen

Place Nicolas Adames, 1
LU-9912 Troisvierges

Tel.: +352 20 88 20 23
+32 (0)80 28 11 40
E-mail: info@ficos.com
www.ficos.com



Deelfacturen worden opgemaakt naargelang de voortgang van de leveringen en diensten of volgens een met de klant opgesteld betalingsplan.

Facturen zijn volledig betaalbaar, zonder enige aftrek, binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door FICOS aangegeven bankrekening.

Ongeacht de overeengekomen betalingsvoorwaarden wordt het maximale toegestane risico van de klant beperkt door de bijbehorende kredietlimiet.

Bedragen die niet betaald zijn op de vervaldag of die te laat betaald zijn, geheel of gedeeltelijk, zijn onderworpen aan een maandelijkse nalatigheidsintrest van 1,0%, zonder speciale waarschuwing of ingebrekestelling.

Indien een factuur geheel of gedeeltelijk onbetaald blijft binnen 8 dagen na ontvangst van een ingebrekestelling per aangetekende brief, is de klant bovendien een forfaitaire schadevergoeding verschuldigd gelijk aan 10% van het factuurbedrag met een minimum van € 500, onverminderd de toepassing van verwijlrenten.

We behouden ons het recht voor om onze facturen zonder voorafgaande kennisgeving aan derden over te dragen.

In geval van niet-betaling van een enkele factuur die meer dan een maand te laat is en bij gebrek aan een door ons aanvaard betalingsvoorstel, worden alle facturen, ook deze die nog niet vervallen zijn, opeisbaar en hebben wij het recht om de ontbinding van alle opgestelde contracten en bestellingen te vragen zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige schadevergoeding. Bovendien moet de klant alle diensten nakomen door volledige betaling vooraf om de voortzetting van onze diensten te garanderen. Diensten kunnen pas worden uitgevoerd nadat de betaling is ontvangen op onze bankrekening.

In geval van twijfel over de solvabiliteit of liquiditeit van de klant, behouden wij ons te allen tijde het recht voor om voldoende garanties van de klant te eisen met betrekking tot zijn financiële mogelijkheden om aan zijn verplichtingen te voldoen. Indien de financiële garanties van de klant niet voldoende zijn, hebben wij het recht om alle contracten of een deel ervan te annuleren.

12.2. Speciale functies voor cloud-, web- en e-mailtoepassingen

Website- en e-mailhostingdiensten worden vooraf aan de serviceperiode gefactureerd. Een hostingdienst gaat pas live als de betaling van de eerste factuur volledig is ontvangen.

Indien een factuur geheel of gedeeltelijk onbetaald blijft binnen de 8 dagen na ontvangst van een ingebrekestelling per aangetekend schrijven, behoudt FICOS zich het recht voor om de toegang tot de dienst op te schorten, zonder verdere specifieke waarschuwing en zonder dat de klant aanspraak kan maken op een schadevergoeding, tot ontvangst op onze bankrekening van het totale bedrag van de factuur, vermeerderd met de eventuele interesten en boetes voor laattijdige betaling.

Voor domeinregistratiecontracten en website- en mailboxhostingcontracten met een jaarlijkse waarde van minder dan €1.000,00 kan de dienst worden opgeschort na een tweede eenvoudige herinnering per e-mail.

Diensten die worden betaald via een door de klant opgegeven kredietrekening worden automatisch beëindigd als er sprake is van een ontoereikend saldo. De klant wordt tijdig gewaarschuwd door pop-ups op het scherm en geautomatiseerde e-mails naar het e-mailadres dat als contactadres van de klant is opgegeven.

Voor het afkoppelen en opnieuw aansluiten van een cloud-, web- of e-maildienst draagt de klant bij in de kosten door een vast bedrag van €250 te betalen.

12.3. Speciale kenmerken van leaseovereenkomsten

In geval van niet-betaling is FICOS gemachtigd om de software te verwijderen of het gebruik ervan te blokkeren tot de facturen volledig betaald zijn.

2.4. Indexering

De verkoopprijs van licenties, indien geïnstalleerd binnen een jaar na de aanbieding, wordt niet geïndexeerd. Salarissen voor alle diensten zoals training, implementatie, in-house ontwikkeling, enz. worden geïndexeerd aan de hand van salarismwijzigingen met de formule $\text{Nieuwe prijs} = \text{Oude prijs} * (s/S)$.

Voor abonnementen waarbij de dienst via onze servers wordt geleverd, behouden we ons het recht voor om de prijs te actualiseren volgens de formule:

$$\text{Nieuwe prijs} = \text{Oude prijs} * (0,3 * e/E + 0,5 * (s/S) + 0,2)$$

Voor abonnementen waarbij de service niet via onze servers wordt geleverd, behouden we ons het recht voor om de prijs aan te passen volgens de volgende formule:

$$\text{Nieuwe prijs} = \text{Oude prijs} * (0,5 * (s/S) + 0,5)$$

Waar

s is de salarisindex op het moment van de dienst en S is de salarisindex op het moment van de aanbieding.

e is de energie-index op het moment van de dienst en E is de energie-index op het moment van de aanbieding.

Onderhoudscontracten worden geïndexeerd op basis van de kosten van levensonderhoud.

13. Intellectueel eigendom

De leverancier blijft eigenaar van alle IT of andere ontwikkelingen waarvan hij de auteur is.

Alleen de leverancier kan aanspraak maken op de knowhow die tijdens zijn diensten is ontwikkeld.

FICOS kan nooit aansprakelijk worden gesteld in het kader van intellectuele eigendom met betrekking tot diensten besteld en uitgevoerd op verzoek van de klant. De klant verbindt zich ertoe de verantwoordelijkheid op zich te nemen voor verzoeken van derden op dit gebied.

14. Levering en reactietijden

De genoemde tijden zijn slechts een indicatie. De interne organisatie van de klant dient zodanig te zijn ingericht dat deze niet kan worden verstoord als gevolg van overschrijding van levertijden. De leverancier neemt de kosten die ontstaan door overschrijding van levertijden niet voor zijn rekening.

Als er echter sprake is van een bijzondere en bewezen aansprakelijkheid als gevolg van onverantwoordelijk handelen van de leverancier, mag de vergoeding voor vertraging en andere schade nooit meer bedragen dan 3% van de waarde van het betreffende deel van het contract. In alle gevallen moet de veroorzaakte schade op tegenspraak worden vastgesteld.

15. Receptie

Elke leveringsbon moet leesbaar ondertekend zijn (naam en handtekening) door een medewerker van de klant.

Acceptatie van geïnstalleerde systemen, indien overeengekomen, is gebaseerd op tests van de overeengekomen beheerprocessen. Als een systeem in fasen wordt geïnstalleerd, kunnen gedeeltelijke acceptatietests worden uitgevoerd.

16. Garanties en verplichtingen

16.1 In het algemeen

Als experts in hun vakgebied zijn gebruikers zelf verantwoordelijk voor de logica en het gebruik van de resultaten die door de software worden berekend.

De eventueel bij wijze van voorbeeld verstrekte gegevens en databases kunnen door de klant op eigen risico worden gebruikt. Ze moeten worden beschouwd als voorbeelden en ondersteuning, voorzien voor wijzigingen en individuele aanpassingen volgens de behoeften van de klant.

FICOS garandeert geen compatibiliteit met alle computerhardware en -software die beschikbaar is op de markt of aanwezig is bij de klant (printers, enz.).

De garantie aangeboden door FICOS, haar vertegenwoordiger of een erkende wederverkoper is uitsluitend beperkt, naar keuze van FICOS, tot de gedeeltelijke terugbetaling van de licentiekosten of de herstelling van eventuele non-conformiteiten van de software door de fabrikant, voor zover dit een geval van garantie vormt.

De garantie vervalt als de oorzaak van de niet-conformiteit een ongeluk, misbruik of verkeerd gebruik van de software, overmacht, gebruik van niet-conforme apparatuur of acties van derden zijn.

Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, zijn FICOS en de geautoriseerde wederverkoper niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die voortvloeit uit het gebruik of niet-gebruik van de software, zelfs als FICOS op de hoogte is gebracht van dergelijke problemen. Dit omvat, maar is niet beperkt tot: speciale schade, directe schade, directe of indirecte gevolgen voor personen, commerciële verliezen voor het bedrijf, vertraging of onderbreking van de activiteit, verlies van database-informatie of enige andere vorm van verlies.

Non-conformiteiten die tijdens de garantie- of onderhoudsperiode worden vastgesteld, meegedeeld en schriftelijk gedocumenteerd, zullen door FICOS worden verholpen. Het is de plicht van de klant om vastgestelde non-conformiteiten onmiddellijk mee te delen. In geval van een non-conformiteit aanvaardt de klant workarounds tot de non-conformiteit verholpen is. Zolang een non-conformiteit niet systematisch reproduceerbaar is, kan ze niet met zekerheid hersteld worden. In geval van een significante non-conformiteit mag de klant de functie(s) die defect lijkt (lijken) te zijn niet meer gebruiken.

FICOS onderscheidt de volgende niveaus voor systematisch reproduceerbare non-conformiteiten in de standaardsoftware:

- Hoog: Er is geen workaround in de software of op papier. Probleemoplossing gemeld tussen 1 en 5 werkdagen.
- het programma stopt of loopt vast op een ongecontroleerde manier (crasht)
 - belangrijke resultaten zijn niet correct berekend (verschil > 1%)

- belangrijke gegevens worden niet opgeslagen

Gemiddelt: De werking van de structuur van de klant is verstoord. Er bestaat een tijdelijke oplossing. Probleemoplossing gemeld tussen 1 en 30 werkdagen.

Laag: De non-conformiteit veroorzaakt alleen een vermindering van het comfort voor de gebruiker: oplossing van het probleem gemeld tussen 1 dag en de volgende release.

FICOS aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor gebruiksproblemen die verband houden met de computerapparatuur van de klant of de incompatibiliteit ervan voor correct gebruik, met inbegrip van software van derden, parameterinstellingen of wijzigingen aan de initiële configuratie die na de installatie worden aangebracht.

FICOS kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van vertraging in de uitvoering van haar diensten indien de onmogelijkheid om haar diensten uit te voeren binnen de overeengekomen termijn te wijten is aan een fout van de klant, in het bijzonder aan het niet meedelen van informatie die nodig is om de non-conformiteit op te lossen.

FICOS aanvaardt geen aansprakelijkheid in geval van schade veroorzaakt door een virus afkomstig van of verspreid via de apparatuur van de klant, of als gevolg van computerhacking.

FICOS is ontheven van zowel haar contractuele als buitencontractuele aansprakelijkheid, alsook van die van elk van de personen die binnen FICOS of voor haar rekening werken of door FICOS worden ingeschakeld voor de uitvoering van het contract, voor alle materiële of immateriële schade (zoals met name morele schade, verlies van productie, tijd, gegevens, commerciële mogelijkheden, enz.).

In alle gevallen is de contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van FICOS, evenals die van elk van de personen die binnen of voor rekening van FICOS werken of op wie FICOS een beroep doet voor de uitvoering van het contract, voor elke materiële of immateriële schade (zoals morele schade, verlies van productie, tijd, gegevens, commerciële mogelijkheden, enz.). Indien deze limiet onvoldoende wordt geacht, moet een speciale verzekering worden afgesloten die de door de cliënt bepaalde risico's dekt. Deze verzekering wordt afgesloten op verzoek van de klant die het bedrag van de te dekken risico's kent. De kosten van een dergelijke verzekering zijn ten laste van de klant.

16.2 Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de klant

Opdat de leverancier zijn taak van ondersteuning en herstelling van non-conformiteiten zou kunnen uitvoeren, moet de klant de leverancier gratis alle nodige informatie, menselijke en materiële middelen ter beschikking stellen, alsook toegang tot zijn installaties, databanken en andere software van derden. Daarenboven dient de klant de leverancier op de hoogte te brengen van alle wijzigingen aan de instellingen met betrekking tot de initiële installatie.

16.3 Toepassingen en gegevens op onze servers

In het geval van cloud-, web- en e-mailhosting en -toepassingen waarbij gegevens van de klant worden verzonden tussen de klant en derden (leveranciers, klanten, banken, overheidsdiensten, enz.) via onze installaties of via installaties die door ons worden beheerd met behulp van openbare of particuliere telecommunicatienetwerken, geven wij geen garantie dat de gegevens correct worden verzonden en/of ontvangen. De klant moet zorgen voor een correcte verzending door de informatie van eventuele bevestigingsberichten, foutmeldingen, afwezigheid van verwachte berichten, enz. op te volgen om proactief de nodige corrigerende maatregelen te nemen (bijvoorbeeld het handmatig verzenden van informatie) en FICOS op de hoogte te brengen zodat zij de situatie zo snel mogelijk kan verhelpen.

Alle klantgegevens worden gerepliceerd op gegevensdragers op onze servers. Bovendien kan de klant een differentiële veiligheidsbackup service aanvragen volgens een overeen te komen schema. FICOS geeft echter geen garantie met betrekking tot de backup van klantgegevens die zijn opgeslagen op haar servers. Het is dus de verantwoordelijkheid van de klant om de nodige maatregelen te nemen om een backup te maken van zijn gegevens in geval van verlies of verslechtering van de gegevens die aan ons zijn toevertrouwd, ongeacht de oorzaak.

FICOS stelt alles in het werk om ervoor te zorgen dat de diensten 24 uur per dag en zeven dagen per week beschikbaar zijn. Niettemin behoudt FICOS zich het recht voor om de diensten te onderbreken voor onderhoud, updating of interventie op haar servers In dergelijke gevallen wordt de klant een week voor de geplande onderbreking op de hoogte gebracht.

FICOS aanvaardt geen aansprakelijkheid:

- Voor elk probleem bij het gebruik van haar diensten met betrekking tot internettoegang, transmissiesnelheid en/of internetbeschikbaarheid voor de klant.
- In het geval van het niet beschikbaar zijn van de service als gevolg van update- of onderhoudswerkzaamheden of van technische of andere storingen en fouten die van invloed zijn op alle of een deel van de services.

De klant is er zelf verantwoordelijk voor dat zijn of haar internetverbinding voldoende en adequaat is om onze diensten correct te gebruiken.

De klant is als enige verantwoordelijk voor de gevolgen in geval van verlies of diefstal van IT-hulpmiddelen die toegang geven tot klantgegevens (laptop, tablet, smartphone, enz.).

17. Wachtwoorden / Verbindingscodes

De klant is volledig en exclusief verantwoordelijk voor de vertrouwelijkheid van de wachtwoorden die nodig zijn om gebruik te maken van de diensten die wij leveren. Hij ontslaat FICOS van alle aansprakelijkheid voor onrechtmatig of frauduleus gebruik van de wachtwoorden die hem ter beschikking worden gesteld, door hem worden aangemaakt of gewijzigd.

De klant zal een beveiligingsstrategie implementeren die gericht is op het beschermen van wachtwoorden en toegangscode's, inclusief het systematisch wijzigen van wachtwoorden. De samenstelling van het wachtwoord zal voldoen aan de beste praktijken voor het instellen van wachtwoorden met een superieure beveiliging.

18. Dekking van risico's door de klant

Indien de klant zich wenst in te dekken tegen mogelijke verliezen of ongemakken in verband met de producten en diensten van FICOS, is hij verplicht om dit mogelijke risico, op zijn exclusieve kosten, te laten dekken door een verzekeringsmaatschappij van zijn keuze met de verplichting van de verzekeringsmaatschappij om af te zien van elke regresvordering tegen FICOS voor mogelijke vorderingen.

19. FICOS-toegang tot de installatie van de klant en mirrorinstallatie op FICOS-installaties

Om een probleem of non-conformiteit te kunnen reproduceren en oplossen, moet de klant FICOS toegang verlenen tot zijn eigen computerinstallatie en databanken. FICOS zal gemachtigd zijn om de bestanden te kopiëren die het nodig acht om een probleem of non-conformiteit te analyseren en op te lossen.

In dit kader stemt de klant ermee in om de door FICOS aangeboden tools voor afstandsbediening te installeren om verbinding te kunnen maken met de installatie van de klant. Om een eventuele non-conformiteit beter te kunnen analyseren en reproduceren, verbindt de klant zich ertoe een opnamesysteem van zijn eigen werk op zijn workstation te installeren en deze opname ter beschikking te stellen van FICOS. Indien de klant weigert om dergelijke hulpmiddelen te installeren, zijn de reiskosten naar de kantoren van de klant en de extra tijd die ter plaatse wordt doorgebracht ten laste van de klant. De responstijd zal ook langer zijn. Ondersteuningssessies kunnen worden opgenomen voor analysedoeleinden om een probleem te identificeren.

In het geval van installatie van een database-engine zoals SQL Server, PostgreSQL of andere, moet FICOS beheerdersrechten hebben om de volledige verantwoordelijkheid te kunnen nemen voor de gevraagde diensten.

Als de klant aan een ontwikkelingsversie werkt of een bijzondere haast heeft om een non-conformiteit of een probleem als gevolg van zijn werkmethode op te lossen, is het raadzaam om een mirrorversie met de werkelijke gegevens op de installaties van de leverancier te installeren om de non-conformiteit sneller en doeltreffender te kunnen identificeren. De kosten voor het configureren van de mirrorinstallatie, de hostingkosten en de servicetijd voor het onderhouden van de installatie zijn voor rekening van de klant en worden gefactureerd volgens het geldende tarief.

20. Beëindiging van het contract

Indien de klant de bij de bestelling overeengekomen technische of administratieve gegevens niet naleeft, heeft FICOS het recht om de overeenkomst van rechtswege en zonder ingebrekestelling per aangetekend schrijven aan de klant te beëindigen.

Opzegging door de klant van een contract met stilzwijgende jaarlijkse verlenging moet gebeuren per aangetekende brief drie maanden voor de datum van stilzwijgende verlenging van het contract.

21. Overmacht

Elke gebeurtenis, ongeacht de duur ervan, die te wijten is aan overmacht geeft ons het recht om de uitvoering van het contract op te schorten voor de duur van de verstoring van de gebeurtenis. Als gevallen van overmacht worden beschouwd oorlog, mobilisatie, staat van bezetting, terrorisme, verstoring van de openbare orde, blokkade,staking, oproer, lock-out, epidemieën, pandemieën, staat van quarantaine, diefstal van apparatuur en gegevens, uitval van apparatuur, inbraak in onze installaties of die van de klant, onderbreking van telecommunicatie- en verbindingsmiddelen, brand, explosie, onderbreking van de levering van noodzakelijke componenten of energie, beperkingen of enig verbod opgelegd door de overheid, wettelijke onveiligheid, natuurrampen, overstromingen en elke andere gebeurtenis die niet te voorzien was op het moment van het afsluiten van het contract en waarover wij geen controle hebben.

22. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

Elke partij verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie en documenten over de andere partij, van welke aard dan ook: oproepstatistieken, vertrouwelijke codes, economische, technische, commerciële of reclame-informatie, etc., waartoe zij toegang heeft gehad tijdens de uitvoering van het contract.

Beide partijen zullen alle noodzakelijke maatregelen treffen, met betrekking tot hun personeel, agenten en dienstverleners waarop zij een beroep kunnen doen, om de geheimhouding en vertrouwelijkheid van alle informatie en documenten waarnaar in bovenstaande paragraaf wordt verwezen te waarborgen.

Evenzo worden de onderhavige voorwaarden, de aanbiedingen en de bijzondere voorwaarden die erin zijn opgenomen, beschouwd als vertrouwelijk en mogen ze als zodanig niet worden gepubliceerd of meegedeeld aan derden zonder de uitdrukkelijke toestemming van beide partijen.

Place Nicolas Adames, 1
LU-9912 Troisvierges

Tel.: +352 20 88 20 23
+32 (0)80 28 11 40
E-mail: info@ficos.com
www.ficos.com



In het geval dat een administratieve of gerechtelijke autoriteit FICOS, in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, een uitdrukkelijk verzoek tot mededeling van gegevens met betrekking tot de klant zou sturen, zal FICOS zich niet kunnen verzetten tegen dit verzoek en geen enkele verantwoordelijkheid nemen voor de gevolgen ervan.

23. Niet-werving van personeel

Elk van de partijen verbindt zich ertoe, voor de duur van het contract plus een periode van twaalf maanden na afloop ervan, een werknemer van de andere partij niet in dienst te nemen, in dienst te nemen of aan te bieden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

Elk van de partijen verbindt zich ertoe om, in geval van niet-naleving van een dergelijke clausule, de andere partij schadeloos te stellen door betaling van een vergoeding gelijk aan de totale bruto bezoldiging toegekend aan de werknemer tijdens het jaar voorafgaand aan zijn of haar vertrek.

24. Respect voor het individu

Wij hechten veel belang aan een correcte communicatie tussen de klant, de gebruiker en de leden van het FICOS team. Bezwarend, kwetsend, agressief, destructief of demoraliserend gedrag van de klant of een gebruiker ten opzichte van de leden van het FICOS team vormt een grond voor ontbinding van de gesloten overeenkomsten, zonder dat de klant aanspraak kan maken op vergoeding van enige schade.

25. Verwerking van persoonlijke gegevens

FICOS verzamelt en verwerkt de identiteits- en contactgegevens (naam, huidig adres, nieuw adres, telefoonnummer, faxnummer, e-mailadres, waarborgen, partners, nationaal register, enz.) die zij ontvangt van de klant betreffende de klant zelf, zijn personeel, werknemers, agenten en elke andere nuttige contactpersoon. De doeleinden van deze verwerking zijn de uitvoering van deze overeenkomst, klantenbeheer, boekhouding en directe prospectieactiviteiten, zoals het verzenden van promotionele of commerciële informatie zoals informatieve e-mails of brieven De rechtsgrondslagen zijn de uitvoering van een overeenkomst, het voldoen aan wettelijke en reglementaire verplichtingen en/of de gerechtvaardigde belangen van FICOS. Voor directe prospectie per e-mail geeft de klant zijn uitdrukkelijke en vrije toestemming aan FICOS om zijn persoonsgegevens te gebruiken.

De verantwoordelijke voor de verwerking van de gegevens is het bedrijf FICOS, met maatschappelijke zetel op het adres Place Nicolas Adames, 1 in LU-9912 Troisvierges.

De voornoemde persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en worden enkel doorgegeven aan onderaannemers, ontvangers en/of derden voor zover dit noodzakelijk is voor de voornoemde doeleinden. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid en actualiteit van de persoonsgegevens die hij aan FICOS verstrekt en verbindt zich ertoe de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming strikt na te leven met betrekking tot de personen van wie hij de persoonsgegevens aan FICOS heeft doorgegeven, alsook met betrekking tot alle mogelijke persoonsgegevens die hij van FICOS, zijn personeel, zijn medewerkers en zijn agenten kan ontvangen.

De klant bevestigt dat hij voldoende werd ingelicht over de verwerking van zijn persoonsgegevens en over zijn recht op toegang, rectificatie, vergetelheid en verzet. Voor meer details verwijst FICOS uitdrukkelijk naar de informatienota gegevensbescherming waarvan de tekst kan worden geraadpleegd op de website van FICOS (www.ficos.com). De klant erkent kennis te hebben genomen van deze mededeling en aanvaardt de inhoud ervan.

26. Kantooruren

Het werk van de leverancier wordt uitgevoerd gedurende een wekelijkse periode van maandag tot vrijdag en op tijden variërend van 8.30 tot 12.30 uur en van 13.00 tot 17.00 uur. De tijdzone die in aanmerking wordt genomen is die van de locatie van de leverancier.

Buiten deze tijden worden extra kosten in rekening gebracht tegen het geldende tarief.

27. Toepasselijke wetgeving - bevoegde jurisdictie

Geschillen zijn onderworpen aan de wetten van Luxemburg en de rechtbanken van Diekirch.

FICOS heeft niettemin het recht om geschillen voor te leggen aan een andere wettelijk bevoegde rechtbank. In alle gevallen moet de procedure in het Frans of Duits gevoerd worden.