

Supportovereenkomst

Tussen:

Bedrijfsautomatisering Holland te Haaften, hierna te noemen: Supportpartner

en alle gebruikers (klanten) van i-Clinic

Geldigheid:

De supportpartner levert support (hulp en ondersteuning) tijdens het gebruik van het door Bedrijfsautomatisering Holland in de markt gebrachte programma voor praktijken: i-Clinic.

Supporttijden:

Het support wordt geleverd op werkdagen (maandag t/m vrijdag, van 10:00-17:00). Op zon- en feestdagen zijn wij gesloten.

Werkwijze:

Indien u supportvragen heeft welke niet dringend zijn dan kunt u deze **GRATIS** stellen aan de servicepartner via onze website op het adres: www.i-clinic.eu. Deze vragen worden, na het invullen van het supportformulier, gemeld aan de supportpartner. Deze vragen worden, binnen de genoemde supporttijden, zo spoedig mogelijk beantwoord. U kunt hier overigens geen rechten aan ontlenen. Dit is een **GRATIS** service, inbegrepen in de huur van het programma. Alle andere vragen of vragen op een andere manier aan ons gesteld dan via het invullen van het formulier op onze website worden aan u berekend volgens de onderstaande tarieven.

Voor dringende vragen kunt u altijd het algemene supportnummer bellen: **0183-647777**. Mocht daar niemand te bereiken zijn (bijvoorbeeld buiten de supporttijden) dan kunt u een boodschap achterlaten op onze voicemail. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld. De tijd welke wordt besteed aan het verlenen van de gevraagde support wordt aan u in rekening gebracht volgens de onderstaande tarieven.

Algemene vragen over- en wensen voor toekomstige ontwikkelingen van i-Clinic dient u in te dienen via onze website www.i-clinic.eu. Deze vragen kunnen geen supportachtergrond hebben.

Supportvragen gesteld door derden, namens een gebruiker van i-Clinic, worden uitsluitend in behandeling genomen na toestemming van de praktijkhouder. Deze vragen worden conform het genoemde tarief doorbelast aan de praktijk. Vragen over door derden geleverde hardware vallen buiten deze overeenkomst.

Tarieven (zie Werkwijze voor GRATIS Support):

telefonisch support (per kwartier of gedeelte ervan)	€ 27,-
support op locatie (afname minimaal 1 uur)	€ 90,-
reiskosten (per kilometer inclusief reistijd)	€ 0,97

Voor supportvragen in het weekeinde en supportverzoeken op onbekende installaties geldt een toeslag van 25%.

Opleiding tot het gebruik:

Voor het verzorgen van opleiding tot het gebruik is het onderstaande tarief van toepassing:

Opleiding tot het gebruik (per deelnemer) groepscursus	€ 97,-
Opleiding tot het gebruik (per dagdeel of gedeelte ervan)	€ 447,-
reiskosten (per kilometer inclusief reistijd)	€ 0,97

De opleiding wordt in een praktijk verzorgd en kan met maximaal 8 deelnemers worden bijgewoond. De praktijkhouder dient zelf voor de ruimte en de benodigde computersystemen voor de deelnemers te zorgen.

De opleiding kan ook per dagdeel met gebruikers uit meerdere praktijken worden gecombineerd. Om de kwaliteit van de opleiding te kunnen waarborgen, geldt een maximum van 8 deelnemers. Wij factureren aan één praktijkhouder de totale kosten.

Verhuur:

i-Clinic en haar Clouddiensten worden door de gebruiker gehuurd. Het programma en de Clouddiensten behoeven niet te worden aangekocht. Het gebruik (de huur) kan op ieder gewenst moment ingaan. Het programma wordt voor een periode van 12 maanden gehuurd. Indien niet 3 maanden voor het verstrijken van de huurperiode is aangegeven, in een aangetekend schrijven aan de verhuurder dat de huurperiode niet verlengd wordt, wordt de huurperiode automatisch met een periode van 12 maanden verlengd.

Bij speciale aanbiedingen kan door de verhuurder de initiële huurperiode worden aangepast. De verlenging van de huurperiode is altijd minimaal per 12 maanden.

Raadpleeg voor de actuele huurprijzen onze website.

De programmatuur is in ieder Windows netwerk te gebruiken. Er wordt geen vergoeding gevraagd voor het op meerdere computers simultaan werken met i-Clinic. Om op meerder werkplekken tegelijkertijd met i-Clinic te kunnen werken is een server nodig. Op deze server dient dan de netwerkdatabase geïnstalleerd te worden. Zie voor de huur van deze netwerkdatabase de tarievenpagina op onze website.

Om i-Clinic te kunnen gebruiken heeft de huurder een werkend computersysteem, voorzien van een recent Microsoft besturingssysteem nodig wat, bij voorkeur permanent, verbonden is met het Internet.

Om i-Clinic te kunnen gebruiken is een permanente Internetverbinding niet noodzakelijk. Indien het niet gewenst is dat het computersysteem van de praktijk permanent met het Internet verbonden is, kan worden volstaan om minimaal één keer per week het systeem met het Internet te laten verbinden om updates en gebruiksinformatie te kunnen ontvangen. Indien er niet één keer per maand een verbinding tot stand kan worden gebracht zal i-Clinic stoppen met functioneren. De gegevens blijven bewaard en kunnen worden benaderd zodra een verbinding met Internet tot stand is gebracht.

Alle huurpenningen worden automatisch geïncasseerd bij de huurder rond of op de eerste werkdag van de maand. Na het kunnen innen van de maandelijkse incasso wordt de gebruikslicentie automatisch met een maand verlengd. Bij het niet kunnen innen van de maandelijkse huurpenningen wordt de programmatuur niet geactiveerd en krijgt u digitaal (via een e-mail) bericht dat de incasso is mislukt. Zodra de betaling binnen is, kan de programmatuur weer worden geactiveerd door i-Clinic op te starten met een werkende Internetverbinding.

Het, om welke reden dan ook, niet kunnen incasseren van de maandelijkse huurpenningen ontslaat de huurder niet van de verplichting tot het betalen hiervan. De huurperiode dient normaal uitgediend te worden. Ook een eventuele verlenging van de huurperiode tijdens een periode van niet kunnen incasseren gaat onverminderd door. Tevens is de huurder dan een administratieve vergoeding van € 15,- verschuldigd per mislukte incasso.

Voor de volledige tekst verwijzen wij naar de Algemene Voorwaarden op de website van i-Clinic welke aan de huurder wordt getoond voordat de huurder i-Clinic in gebruik kan nemen en waarvoor hij of zij zich akkoord dient te verklaren, alvorens de programmatuur kan worden gebruikt.

Alle genoemde bedragen zijn exclusief de geldende BTW.

De benodigde computerapparatuur is niet in de huurprijs inbegrepen.

Hiermee zijn alle voorgaande supportovereenkomsten vervallen.

© 2009-2023 i-Clinic