

## Contractbijlage: e-Quest begrippenlijst en algemene bepalingen

### Inleiding

In deze bijlage zijn de e-Quest begrippen beschreven die zijn verbonden met de SLA (Service Level Agreement), het contract of de overeenkomst.

### Begrippen

- **Applicatie/programmatuur:** computer toepassingen of programma's of pakket van programma's voor een bepaalde taak, die door een computer kunnen worden uitgevoerd.
- **Configuratieherstel:** het na een (hardwarematige) storing terugzetten van de gebruikersinstellingen van betreffend apparaat of softwareproduct, waarbij de client deze gegevens dient aan te dragen. Indien deze niet beschikbaar zijn wordt door e-Quest de bij e-Quest laatst bekende versie of de fabrieksinstelling teruggezet.
- **Firmware:** hiermee wordt bedoeld de software, ingebouwd in de hardware, die activiteiten van de microprocessor regelt. Firmware is met name bedoeld als besturingssoftware voor elektronica. Zo nodig kan deze firmware worden vervangen of geüpdatet.
- **NLdigital voorwaarden:** op de tussen partijen ontstane relatie zijn van toepassing de NLdigital voorwaarden 2020, zoals gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Midden-Nederland. Een exemplaar van deze voorwaarden is aan client overhandig bij het sluiten van het contract cq. de overeenkomst. Indien dit nagelaten is, zijn deze voorwaarden op eerste verzoek van client kosteloos te verkrijgen of zijn ze in te zien op – en te downloaden van internet: <http://www.e-Quest.nl/ALV>.
- **Kantoortijden:** de uren tussen 08:00 uur en 17:00 uur op maandag t/m vrijdag met uitzondering van de officiële Nederlands erkende feestdagen.
- **Major updates/versie upgrades/servicepacks:** een versie van de programmatuur, zijnde als een nieuw product, waarin ontdekte gebreken zijn verholpen en waarin waarschijnlijk uitbreiding van functionaliteit heeft plaatsgevonden. De verstrekking hiervan is leveranciers/fabrikant afhankelijk.
- **Meldingsuren / call-window:** periode waarin het melden van storingen of aanvragen van diensten aan e-Quest kan worden gedaan.
- **Minor updates/bugfixes:** een versie van de programmatuur, zijnde geen nieuw product, waarin ontdekte gebreken zijn verholpen en waarin eventueel uitbreiding van functionaliteit heeft plaatsgevonden. De verstrekking hiervan is leveranciers/fabrikant afhankelijk.
- **Onderhoud:** het herstellen van de apparatuur en/of programmatuur volgens de, met de client overeengekomen, service vorm.
- **Onsite ondersteuning/beheer:** het op de locatie van de client oplossen van een gebrek in de apparatuur en/of programmatuur c.q. het aldaar verlenen van de overeengekomen vorm

van service. Het is ter beoordeling en bepaling van e-Quest of er een onsite actie moet plaatsvinden.

- **Remote ondersteuning/beheer:** ondersteuning van de client bij het gebruik van diens apparatuur en programmatuur via een remote verbinding. Voor het verlenen van remote ondersteuning heeft e-Quest directe remote toegang nodig tot de ICT-omgeving van de client.
- **Service management:** het enkel toegewezen krijgen van een servicemanager, als vast aanspreekpunt binnen de e-Quest organisatie voor vragen en opmerkingen betreffende de overeengekomen SLA's. Overige taken van de servicemanager zijn optioneel bij het sluiten van de overeenkomst afgesproken.
- **SLA:** Service Level Agreement. Een door wederzijdse partijen getekend document waarin de overeengekomen service afspraken (het wat) en service levels (de kwaliteitsnorm) zijn vastgelegd.
- **Service/onderhouds window:** de periode waarin gepland service werkzaamheden worden uitgevoerd.
- **Telefonische ondersteuning:** het per telefoon verstrekken van gebruikadviezen aan de client, evenals het assisteren bij het oplossen van een gebrek in de apparatuur en/of programmatuur.
- **Verbruiksartikelen:** dele van apparatuur, waarvan de fabrikant aangeeft, dat deze onder verantwoording van de client vallen en waarvan de kosten van vervanging niet binnen de service overeenkomst vallen. Voorbeelden: accu's, toners, maintenance kits etc.
- **Versie upgrades:** een versie van de programmatuur, waarin zodanig substantiële nieuwe functionaliteiten en/of wijzigingen zijn aangebracht, dat de programmatuur op de markt als een nieuw product wordt aangeboden.
- **7x24:** maandag t/m zondag 24 uur per dag inclusief de nationaal Nederlands erkende feestdagen.

## Algemene bepalingen

1. Op de tussen partijen ontstane relatie zijn de NLdigital voorwaarden 2020, zoals gedeponereerd bij de kamer van koophandel Midden Nederland, van toepassing. Een exemplaar van deze voorwaarden is aan client overhandigd tezamen met de overeenkomst. Indien dit nagelaten is, zijn deze voorwaarden op eerste verzoek van client kosteloos te verkrijgen of zijn in te zien en te downloaden op internet ([www.e-quest.nl/alv](http://www.e-quest.nl/alv)).
2. In geval van tegenstrijdigheden in overeenkomsten en contractdocumenten geldt dat de 'e-Quest begrippenlijst en algemene bepalingen' (te vinden op [www.e-quest.nl/alv](http://www.e-quest.nl/alv)) voor op de meer algemene 'NLdigital Voorwaarden'.
3. Mededelingen die verband houden met (de uitvoering van) de overeenkomst dienen schriftelijk (en op advies getekend) te worden gericht aan de ander partij op het in de aanhef van de overeenkomst vermelde adres.
4. In geval van storing met betrekking tot de apparatuur en/of programmatuur, van welke aard dan ook, kan client gedurende de overeengekomen meldingsuren contact opnemen met de
5. e-Quest Servicedesk. e-Quest verplicht zich op basis van de overeengekomen service vorm en -levels en afbakening van de overeenkomst om een oplossing te bieden voor de door de client gemelde storing met betrekking tot de apparatuur en/of programmatuur.
6. De client is verantwoordelijk voor het in bezit hebben van een werkende, actuele en complete back-up waarop data van client zijn opgeslagen. Ook bij het uitbesteden van de operationele uitvoering hiervoor blijft de verantwoordelijkheid bij de client liggen.
7. De bijlage de 'e-Quest begrippenlijst en algemene bepalingen' is onlosmakelijk verbonden met de serviceovereenkomst, het contract en de eventuele SLA.
8. Op deze overeenkomst en alle samenhangende documenten is het Nederlands recht van toepassing.
9. In volgorde van prevalering geldt onderstaande volgorde:
  - De voorwaarden van de overeenkomst, het contract of de SLA
  - De bijlage de 'e-Quest begrippenlijst en algemene bepalingen'
  - De NLdigital Voorwaarden