

---

# Voorwaarden ondersteunende diensten, Visma.net

Land:	Nederland	
Versie:	1.0	
Voor het laatst gewijzigd op:	09-11-2015	<a href="#">Wijzigingenlog</a>

*Geschiktheid:* Om de ondersteunende diensten te kunnen gebruiken of inkopen, moet u een klant van Visma.net zijn en beschikken over een geldige Visma.net licentie. Het kan zijn dat u de *Voorwaarden Softwaredienst Visma.net* ("TOS") moet accepteren alvorens de ondersteunende diensten te kunnen inkopen.

Tenzij anders aangegeven maken de ondersteunende diensten gebruik van dezelfde voorwaarden als Visma.net, met inbegrip van overeenkomstsluitende partijen. Alle termen met een hoofdletter in dit document hebben dezelfde betekenis als gedefinieerd in de TOS. Onder "u" of "uw" wordt de klant verstaan.

Hieronder volgen de te allen tijde van toepassing zijnde Visma.net servicevoorwaarden: <https://www.visma.net/globalassets/documents/visma.net/termservice/visma.net-tos-nl.pdf>

*N.B.:* sommige klanten hebben wellicht aanvullende niet-Visma.net software bij Visma aangekocht. Deze voorwaarden hebben uitsluitend betrekking op Visma.net, ongeacht productbundeling etc. en integraties met non-Visma.net software.

Hieronder volgen de definities en aanvullende informatie m.b.t. de ondersteunende diensten: <https://www.visma.net/nl/Support/>

## Inclusief basisondersteuning

Alle Visma.net services vallen onder de basisondersteuning. Basisondersteuning maakt deel uit van de Visma.net licentievergoeding en wordt niet apart in rekening gebracht.

Basisondersteuning biedt toegang tot de zelfservice-hulpbronnen van Visma, zoals de online help, forums en veelgestelde vragen. Wij helpen u met vragen met betrekking tot performance en beschikbaarheid van Visma.net.

U kunt incidenten en bugs in de software rapporteren via ons zelfservice-kanaal of telefonisch.

## Uitgebreide ondersteuning - optioneel

Uitgebreide ondersteuning biedt applicatieondersteuning voor bepaalde Visma.net diensten en kan worden aangekocht in de Store of door contact op te nemen met uw partner of met Visma.

Uitgebreide ondersteuning is voor al onze gebruikers beschikbaar. Deze is gebonden aan u als klant, niet aan individuele gebruikers.

Uitgebreide ondersteuning wordt gereguleerd zoals Visma.net abonnementen: u kunt ondersteunende diensten op dezelfde wijze als Visma.net services en modules bestellen en beëindigen. Op dezelfde wijze wordt de uitgebreide ondersteuning ook op de modules op uw Visma.net factuur toegepast en gefactureerd volgens dezelfde voorwaarden als Visma.net.

- Zie de TOS en in het bijzonder hoofdstuk 5: Tarieven en facturering, en hoofdstuk 8: Beëindiging en opschorting, voordat u ondersteunende diensten bestelt.
- De geldende prijzen voor uitgebreide ondersteuning vanuit Visma Software BV vindt u op:  
<https://www.visma.net/nl/Support/>

Voor aankoop en gebruik van de uitgebreide ondersteuning moet u deze overeenkomst desgevraagd accepteren: zie met name TOS 2.4 en 3.6.

#### Voorwaarden

- 1.1. Visma zal zich redelijke commerciële inspanningen verrichten om de ondersteunende diensten te kunnen aanbieden. Alle ondersteuningsaanvragen worden voorzien van een unieke ID. Wij streven er naar uw aanvraag binnen één werkdag te kunnen verwerken.
- 1.2. Alle technische ondersteuningsvragen moeten aantoonbaar en reproduceerbaar zijn. Visma diagnosticeert en verifieert technische vragen en escaleert bevestigde vragen naar derdelijns support. (Houd er rekening mee dat ondersteunend personeel wellicht niet in staat is tot het oplossen van technische problemen, bijv. m.b.t. inloggen, beschikbaarheid en bugs in de software).
- 1.3. Voor alle duidelijkheid hebben ondersteunende diensten geen betrekking op zaken als:
  - gegevensconversie, importeren/exporteren van gegevens, herstellen, debuggen e.d. van gegevens,
  - Advisering of raadpleging m.b.t. wetgeving, belastingen, boekhouding e.d.
  - Gebruik van API's voor de services
  - Ondersteuning of training op locatie
  - Key account follow-up