



Double Digit Software – Ondersteunings- en Onderhoudsplan

(Alle vermelde prijzen zijn exclusief 21% btw en eventuele andere door de overheid opgelegde heffingen)

Reikwijdte

Deze Ondersteunings- en Onderhoudscontracten hebben betrekking op **Collection Publisher** en **Collection Manager** open-sourcesoftware, zoals uitgegeven door Double Digit BV.

Service	Brons (150€ / maand)	Zilver (300€ / maand)	Goud (600€ / maand)	Platina (800€ / maand)
Software-updates (minor & major releases)	✓	✓	✓	✓
Oplossen van Bugs (huidige ondersteunde release)	✓	✓	✓	✓
Email support	✓	✓	✓	✓
Telefonische support	-	✓	✓	✓
Remote access support (via beveiligde verbinding)	-	✓	✓	✓
On-site support (1× per jaar, tot 1 werkdag; reiskosten niet inbegrepen)	-	-	✓	✓
Product board member (stemrecht over toekomstige functies)	-	-	✓	✓
Adlib applicatie- & user support (binnen de integratiescope)	-	-	-	✓
Korting op standaard uurtarieven (voor extra factureerbare diensten)	-	-	-	30%
SLA – initiële responstijd (kantooruren)	3 werkdagen	2 werkdagen	1 werkdag	zelfde werkdag

Service-uren

Ondersteuning wordt verleend tijdens reguliere kantooruren (09:00–17:00 CET, maandag t/m vrijdag, met uitzondering van Nederlandse feestdagen). Uitgebreidere dekking is op verzoek beschikbaar tegen meerprijs.

Definities

- *Software-updates* omvatten zowel bugfix-releases als functie-upgrades voor de ondersteunde producten.
- *Oplossen van bugs* geldt voor de huidige ondersteunde release; oplossingen voor oudere versies kunnen een upgrade vereisen.
- *Remote access asupport* wordt verleend via een beveiligde verbinding (bijv. VPN, Teams of een ander in overleg vastgesteld hulpmiddel).
- *On-site support* omvat maximaal één werkdag per kalenderjaar; extra dagen en reiskosten worden apart gefactureerd.
- *Adlib applicatie- & user support* is beperkt tot gebruik in combinatie met de ondersteunde producten.
- *Korting op standaard uurtarieven* geldt voor additionele factureerbare diensten die niet in het contract zijn inbegrepen (bijv. consultancy, configuratie, maatwerkontwikkeling, of extra bezoeken op locatie).
- *Facturering* vindt plaats per maand, voorafgaand, of in een andere frequentie, vooraf, in overleg met de klant.
- *Looptijd van het contract* wordt automatisch per maand verlengd, de opzegtermijn voor het contract bedraagt 1 maand.

Zaandam,
August 2025