

Tux4u

Tux4u®/Penguin Suite Forever Support

Voorwaarden

Begrippen/Definities

- **Algemene Voorwaarden:**

de Algemene Voorwaarden van Tux4u.

De Algemene Voorwaarden zijn integraal van toepassing op alle offertes, leveringen en diensten van en overeenkomsten met Tux4u, onafhankelijk van de wijze waarop de dienstverlening tot stand komt.

Zij worden gepubliceerd via de website van Tux4u (<http://www.tux4u.be>). Zij kunnen op verzoek kosteloos worden toegezonden.

- **Applicatie/Toepassingsprogramma:**

gebruikerssoftware, bv. een tekstverwerker, web browser of e-mailprogramma. (Vergelijk: Besturingssysteem, Driver, Firmware.)

- **Besturingssysteem/Operating System/OS:**

software die bij het opstarten van de computer in het geheugen wordt geladen en die de hardware van de computer bestuurt. Daarnaast bevat het besturingssysteem hulpprogramma's, die nodig zijn om de computer te kunnen bedienen en applicaties te kunnen starten.

Een besturingssysteem kan 'open source' (bv. Linux) of 'closed source' zijn.

- **Binaire/uitvoerbare code**

Code die door de CPU (processor) direct kan worden uitgevoerd. Binaire code wordt in principe gegenereerd vanuit de broncode m.b.v. compilers (vertaal/codeer programma's).

Doordat binaire code voor de mens moeilijk toegankelijk is, kan in binaire code (ongewenste) verborgen functionaliteit worden ingebouwd zonder dat dit gemakkelijk wordt ontdekt. Bij het downloaden van binaire code is het dus essentieel, dat de bron betrouwbaar is.

- **Broncode/source**

De code (programma) zoals die door de programmeur wordt geschreven en onderhouden.

De broncode geeft (voor wie kennis van zaken heeft) een inzichtelijk beeld in de werking van een programma.

- **Closed Source software:**

Software waarvan de broncode niet openbaar is. De gebruiker beschikt alleen over de binaire/uitvoerbare code en kan de werking van de software dus niet via broncode nagaan.

Doordat de broncode niet door iedereen wereldwijd is in te zien, is Closed Source Software aantrekkelijk voor diegenen die in deze software (ongewenste) verborgen functionaliteit willen inbouwen (virussen, malware, spyware). (Zie ook: Open Source software.)

- **Computersysteem/het betreffende computersysteem:**

het computersysteem waarop een geldige "Tux4u®/Penguin Suite Forever" supportovereenkomst van kracht is.

- **Driver/Stuurprogramma:**

software die nodig is om vanuit het besturingssysteem een specifieke hardware-component correct aan te sturen, bv. een 'video-driver', 'audio-driver' of 'printer-driver'.

Drivers zijn hardware-specifiek en besturingssysteem-specifiek.

De meeste Linux drivers zijn 'open source'.

- **Firmware:**

software die is ingeprogrammeerd/ingebod ('embedded') in een specifieke hardware-component, bv. in een "draadloos LAN" chip of een "BIOS" chip op het moederbord.

Firmware is specifiek voor de betreffende hardware-component en meestal 'closed source'.

- **Gebruikersdata:**

bestanden opgeslagen op het Computersysteem, die van waarde zijn voor de gebruikers(s) van het Computersysteem of aan hen zijn toevertrouwd.

- **Opdrachtgever:**

de organisatie (rechtspersoon dan wel natuurlijke persoon) namens welke, door een daartoe statutair of wettelijk bevoegd persoon, een opdracht tot dienstverlening, dan wel tot wijziging of beëindiging daarvan, aan opdrachtnemer wordt of is verstrekt.

- **Eerste contactpersoon/Tweede contactpersoon:**

de natuurlijke persoon die respectievelijk als eerste dan wel als tweede bevoegd is om, als statutair of wettelijk bevoegd vertegenwoordiger van opdrachtgever, namens opdrachtgever in het kader van de betreffende supportovereenkomst een opdracht tot dienstverlening, dan wel tot wijziging of beëindiging daarvan, aan opdrachtnemer te verstrekken.

- **Beheerder/Gebruiker:**

opdrachtgever (of een door hem daartoe aangewezen persoon) in zijn functie als beheerder of gebruiker van het betreffende computersysteem en de daarop geïnstalleerde "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle (al dan niet in samenhang met beheer/gebruik van overige apparatuur, infrastructuur en programmatuur van de opdrachtgever).

- **Opdrachtnemer/Tux4u:**

de onder de naam Tux4u opererende onderneming, gevestigd en kantoorhoudende te B-3910 NEERPELT aan de Larkendreef nummer 22.

- **Open Source software**

Software waarvan de broncode openbaar is. De gebruiker beschikt niet alleen over de binaire/uitvoerbare code, maar heeft ook toegang tot de betreffende broncode. In principe kan de gebruiker vanuit de broncode de binaire/uitvoerbare code zelf genereren. (Zie ook: Binaire/uitvoerbare code.)

Doordat de broncode door iedereen wereldwijd is in te zien, is Open Source Software onaantrekkelijk voor diegenen die in deze software (ongewenste) verborgen functionaliteit willen inbouwen (virussen, malware, spyware).

- **Opleveringsdatum/Ingangsdatum/Vervaldatum:**

- Opleveringsdatum:

de datum waarop de opdrachtnemer het computersysteem voor het eerst operationeel oplevert aan de opdrachtgever.

- Ingangsdatum:

de opleveringsdatum geldt als ingangsdatum voor de overeengekomen looptijd van de "Tux4u®/Penguin Suite Forever"

supportovereenkomst van het betreffende computersysteem.

- Vervaldatum:

dag en maand van de opleveringsdatum gelden vanaf het moment van oplevering, in combinatie met de overeengekomen looptijd, als de vervaldatum van de supportovereenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen; de vervaldatum blijft ongewijzigd zolang de supportovereenkomst van kracht is.

- **Plugin**

Software module die in een applicatie wordt geladen en via deze applicatie wordt uitgevoerd. (Bijv. Flash plugin in Firefox.)

- **Tux4u@/Penguin Suite:**

een door Tux4u ontwikkelde en geconfigureerde, op Debian GNU/Linux gebaseerde, modulair opgebouwde Linux & Open Source software-bundle. Met deze software-bundle voorzien van een keur aan hoogwaardige applicaties beoogt Tux4u een professionele, optimaal functionerende, veilige, stabiele en betrouwbare Linux-werkomgeving te bieden voor all-round zakelijk/privé gebruik op diverse typen computersystemen, zoals notebooks, laptops, mini-PCs, PCs, (PC-)servers.

De "Tux4u@/Penguin Suite" software-bundle kan o.m. de volgende software bevatten:

- Debian GNU/Linux software (besturingssysteem, 'drivers', applicaties)
- overige Linux & Open Source software (m.n. applicaties)
- door Tux4u ontwikkelde componenten (m.n. installatie-, configuratie- en upgrade-procedures, diagnostische hulpmiddelen)
- Closed Source software (wanneer er geen bruikbaar Open Source alternatief voorhanden is) (m.n. Firmware, Drivers, Plugins: Flash, Java)

- **Tux4u@/Penguin Suite Forever Support:**

dienstverlening met betrekking tot de "Tux4u@/Penguin Suite" software-bundle, in de vorm van een supportovereenkomst. (Voor de omvang van de dienstverlening: zie artikel 3.)

- **(Tux4u@/Penguin Suite Forever Support) Productblad:**

de technisch-commerciële beschrijving van het product "Tux4u@/Penguin Suite Forever Support" op de website <http://www.tux4u.be>

Het [Productblad](#) is indicatief en maakt geen deel uit van deze voorwaarden.

- **Tux4u@/Penguin Suite Forever Support Voorwaarden:**

deze voorwaarden.

- **Tux4u@ Support-site:**

website van Tux4u t.b.v. technische support voor Tux4u@-producten/diensten.

- **Tux4u@ Support Wiki:**

onderdeel van de Tux4u@/Support-site waarin de door Tux4u ontwikkelde documentatie is ondergebracht.

(De exacte gegevens en de toegangscodes worden bij aanvang van de supportovereenkomst aan opdrachtgever bekendgemaakt.)

- **Website van Tux4u:**

<http://www.tux4u.be>

Artikel 1 - Toepasselijkheid

1. Deze Tux4u@/Penguin Suite Forever Support Voorwaarden zijn, uitsluitend in aanvulling op de Algemene Voorwaarden, bij voorrang van toepassing op alle onder de naam "Tux4u@/Penguin Suite Forever" door Tux4u aangeboden en met Tux4u afgesloten supportovereenkomsten, alsmede op alle daaraan gerelateerde offertes, leveringen en diensten van Tux4u, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
Zij worden gepubliceerd via de website van Tux4u en kunnen op verzoek kosteloos worden toegezonden.
2. Door het verstrekken van een opdracht tot "Tux4u@/Penguin Suite Forever"-gebaseerde dienstverlening, verklaart de opdrachtgever zich uitdrukkelijk bekend en akkoord met de Algemene Voorwaarden van Tux4u en deze aanvullende Tux4u@/Penguin Suite Forever Support Voorwaarden.
3. Voor alle zaken waarin deze Tux4u@/Penguin Suite Forever Support Voorwaarden niet voorzien geldt onverminderd hetgeen daarover in de Algemene Voorwaarden is bepaald.
4. De toepasselijkheid van enige voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 2 - Doelstelling

"Tux4u@/Penguin Suite Forever Support" heeft tot doel:

1. Het bieden van een professionele, optimaal functionerende, veilige, stabiele en betrouwbare Linux-werkomgeving: de "Tux4u@/Penguin Suite".
2. Het technisch ondersteunen van de gebruiker/beheerder van de "Tux4u@/Penguin Suite".

Artikel 3 - Omvang van de dienstverlening

De dienstverlening omvat het niet-overdraagbare recht op (toegang tot) de in dit artikel omschreven "Software" en "Service & Support" voor het betreffende computersysteem.

De dienstverlening omvat uitdrukkelijk niet het door Tux4u (laten) beheren van het betreffende computersysteem: opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het beheren van zowel de hardware als de software van het betreffende computersysteem, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

1. **Software:**

Het recht om de door Tux4u ter beschikking gestelde versie van de door haar ontwikkelde en geconfigureerde "Tux4u@/Penguin Suite" software-bundle op het betreffende computersysteem te installeren en te gebruiken.

Opdrachtgever dient de afzonderlijke software-componenten te gebruiken conform hun specifieke licenties, copyrights en disclaimers.

De "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle is modulair opgebouwd; de exacte samenstelling hangt af van de versie. Het staat opdrachtgever in zijn functie van beheerder van het computersysteem en de software vrij om, met behulp van de door opdrachtnemer ter beschikking gestelde procedures en voorzover onderlinge software-afhankelijkheden in de betreffende versie van de software-bundle dit toestaan, individuele modules uit die specifieke versie van de software-bundle op het betreffende computersysteem (bij) te installeren, niet te installeren of te de-installeren. (Zie ook artikel 9 lid 1.)

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om (de omvang van) de "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle te allen tijde aan te passen, door software-componenten toe te voegen, te wijzigen, te vervangen of te verwijderen met het doel om de software-bundle te actualiseren en/of de functionaliteit, veiligheid, stabiliteit en betrouwbaarheid ervan te bevorderen dan wel te behouden.

Opdrachtgever kan aan de aanwezigheid van specifieke software-componenten in een bepaalde versie van de "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle geen rechten ontlenen t.a.v. de aanwezigheid van exact diezelfde software-componenten in een door opdrachtnemer op enig moment ter beschikking gestelde aangepaste versie van de software-bundle.

Zie ook: artikel (3) lid 2 sub B: [Software-upgrades & Patches](#)

2. Service & Support:

Exclusieve toegang tot de door Tux4u t.b.v. het gebruik en beheer van de "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle ter beschikking gestelde Service & Support.

Service & Support omvatten:

A. [Installatie-bundle & Periodieke Upgrade](#):

1. Het ter beschikking stellen van de "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle (Installatie-bundle) en het periodiek ter beschikking stellen van een nieuwe versie van deze software-bundle (Periodieke Upgrade) t.b.v. (her)installatie op het betreffende computersysteem.
2. Het technisch ondersteunen van de opdrachtgever bij het (her)installeren van de "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle (d.m.v. installatie-procedures, documentatie, support per e-mail).

Het staat opdrachtnemer vrij om te bepalen wanneer en hoe vaak hij een nieuwe versie van de "Tux4u®/Penguin Suite" beschikbaar stelt ter installatie.

Ter indicatie: Tux4u volgt de ontwikkeling van Debian GNU/Linux, waarbij ca. eens in de twee jaar een nieuwe versie wordt uitgebracht.

Na het ter beschikking stellen van een nieuwe versie van de "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle blijft de support op de voorgaande versie van de "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle nog gedurende 3 (drie) maanden beschikbaar.

Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om de herinstallatie van de nieuwe versie van de "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle zo spoedig mogelijk door te voeren.

Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het maken van backups van gebruikersdata. Opdrachtnemer raadt opdrachtgever ten zeerste aan om voorafgaand aan het doorvoeren van een (her)installatie of upgrade een backup te maken van alle gebruikersdata.

(Zie ook artikel 9, lid 1.)

(Her)installatie van de "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle vereist een werkend computersysteem dat voldoet aan bepaalde minimale systeemeisen. Deze minimale systeemeisen worden door opdrachtnemer bepaald en telkens aangepast aan de technische eisen van de "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle. De minimale systeemeisen vermeld op het [Productblad](#) zijn indicatief. (Zie ook artikel 9 lid 3.)

Indien het computersysteem niet (meer) voldoet aan de minimale systeemeisen, zal opdrachtgever met Tux4u in overleg treden om te bezien of het doorvoeren van een (her)installatie of upgrade zinvol/mogelijk is.

Voor alle in het betreffende computersysteem aanwezige hardware-componenten geldt het voorbehoud van ondersteuning in de Linux-omgeving; dit is leveranciers- en type-afhankelijk. (Zie ook artikel 9 lid 4.)

Voor hulp verleend aan opdrachtgever bij het opnieuw installeren en configureren van software- en/of hardware-componenten, die geen deel uitmaken van de "Tux4u®/Penguin Suite", maar die door de opdrachtgever (dan wel door opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever) op enig moment aan het computersysteem werden toegevoegd, zullen kosten in rekening worden gebracht conform artikel 4 "Meerwerk".

B. [Software-upgrades & Patches](#):

1. Het ter beschikking stellen van zorgvuldig geselecteerde software-upgrades (opwaardering/vernieuwing van bestaande software-componenten) en patches (aanpassingen in bestaande software-componenten) voor de "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle.
2. Het technisch ondersteunen van de opdrachtgever bij het doorvoeren van software-upgrades/patches (d.m.v. geavanceerd versiebeheer, gebruiksvriendelijke installatie-procedures en documentatie).

Wanneer een software-upgrade of patch door Tux4u is uitgeleverd, is het de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om deze zo spoedig mogelijk door te voeren.

Indien bij een supportaanvraag blijkt dat het probleem gerelateerd is aan de softwarestand van het betreffende computersysteem, behoudt opdrachtnemer zich het recht voor om de in het kader van de supportovereenkomst te verlenen Service & Support voor het betreffende computersysteem op te schorten totdat opdrachtgever de upgrade naar de actuele softwarestand heeft doorgevoerd.

Opdrachtnemer zal zich inspannen om software-upgrades en patches ter beschikking te stellen die naar zijn oordeel:

- een bestaand probleem oplossen
- een beveiligingsrisico aanzienlijk beperken dan wel wegnemen
- een significante functionele verbetering opleveren

In zijn algemeenheid staat opdrachtnemer een terughoudend beleid voor, omdat het doorvoeren van upgrades en patches risico's met zich mee kan brengen voor de stabiliteit, betrouwbaarheid en veiligheid van een systeem:

- upgrades en patches kunnen niet alleen problemen oplossen, maar ook nieuwe problemen introduceren
- het doorvoeren van een upgrade of patch kan (gedeeltelijk) mislukken met als mogelijk gevolg, dat het systeem in een (ernstige) inconsistente staat achterblijft

C. Support (helpdesk):

1. Technische Support:

De technische support heeft tot doel de opdrachtgever te ondersteunen bij het oplossen van technische problemen bij het gebruiken en beheren van de "Tux4u®/Penguin Suite", zoals:

- het inrichten van een nieuwe gebruiker
- het oplossen van een foutmelding bij het opstarten van het systeem
- het opstarten/stoppen van het systeem of een software-component
- configuratie van de printerspooler
- disk of bestandssysteem
- kernel of 'drivers'
- de standaard LAN-configuratie (IP, DHCP, routing, DNS)

2. Applicatie Support (beperkt):

De applicatie support heeft tot doel de opdrachtgever te ondersteunen bij functionele vragen over het gebruik van applicaties (toepassingsprogramma's).

Opdrachtnemer zal in het kader van de supportovereenkomst applicatie support verlenen op een beperkt aantal applicaties. De applicaties vermeld onder "Applicatie Support" op het [Productblad](#) zijn indicatief.

De support wordt uitsluitend verleend aan de eerste of tweede contactpersoon van de opdrachtgever op basis van een compleet ingevuld supportformulier. De contactpersoon dient hiervoor in te loggen op de Tux4u® Support-site. Supportverzoeken die door opdrachtgever op een andere wijze dan via het supportformulier worden ingediend zullen worden afgehandeld conform artikel 4 "Meerwerk".

Opdrachtgever wordt geacht de in het kader van de supportovereenkomst ter beschikking gestelde documentatie zorgvuldig te raadplegen, relevante log-bestanden uit te lezen en/of ter beschikking gestelde diagnostische middelen te benutten alvorens de hulp van het supportteam in te roepen.

Om de supportprocedure te bespoedigen en het risico op misverstanden te verkleinen dienen supportverzoeken zo correct mogelijk omschreven en zo goed mogelijk gedocumenteerd te worden ingediend (voorzien van de exacte tekst van de foutmelding, een relevant deel van een log-bestand of een gedetailleerde omschrijving van de omstandigheden waarin het probleem zich voordoet).

Opdrachtgever dient misbruik en/of oneigenlijk gebruik van support te voorkomen en de aanwijzingen van het supportteam correct en volledig op te volgen.

Van technische en applicatie support zijn uitgesloten:

- a. supportverzoeken betreffende software-componenten van de "Tux4u®/Penguin Suite", die door de opdrachtgever (of in zijn opdracht) zijn gewijzigd, zoals bv. Mozilla Firefox voorzien van extra/andere "plugins" of "add-ons"
- b. supportverzoeken betreffende software-componenten die niet tot de "Tux4u®/Penguin Suite" behoren, maar die door de opdrachtgever (of in zijn opdracht) zijn toegevoegd
- c. supportverzoeken die betrekking hebben op het gebruik van andere applicaties dan vermeld onder "Applicatie Support" op het [Productblad](#), zoals bv. vragen over het personaliseren van de grafische werkomgeving
- d. supportverzoeken als gevolg van door de opdrachtgever (of in zijn opdracht) toegevoegde of gewijzigde hardware-componenten
- e. vragen met een algemeen (technisch) karakter

D. Documentatie:

De documentatie heeft tot doel de opdrachtgever te ondersteunen bij het gebruiken en beheren van de "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle.

De documentatie omvat:

1. de bij de "Tux4u®/Penguin Suite" meegeïnstalleerde documentatie behorende bij de diverse software-componenten
2. de door Tux4u ontwikkelde en ter beschikking gestelde documentatie:
de vrij toegankelijke (Linux) documentatie én de exclusief toegankelijke "Tux4u®/Penguin Suite" documentatie
(beide te vinden in de "Tux4u® Support Wiki" op de Tux4u® Support-site)

De documentatie wordt ter beschikking gesteld "as is" ('zoals hij is'). Dit betekent dat documentatie eventueel onvolledig kan zijn, achter kan lopen op de stand van de betreffende software/hardware of onjuistheden kan bevatten. Het gebruik van de documentatie is voor eigen risico.

Opdrachtnemer stelt zich ten doel de documentatie zo accuraat mogelijk ter beschikking te stellen voor zover hij daar invloed op kan uitoefenen.

Opdrachtgever zal opdrachtnemer hierbij helpen door eventuele onjuistheden aan opdrachtnemer door te geven.

Opdrachtgever dient misbruik en/of oneigenlijk gebruik van de documentatie te voorkomen en de documentatie uitsluitend te gebruiken conform de vermelde copyrights en disclaimers.

Aan de aanwezigheid van documentatie kunnen door opdrachtgever geen rechten worden ontleend tot het verkrijgen van (technische of applicatie) support, zoals bedoeld in dit artikel (3) in lid 2 sub C "Support (helpdesk)".

Artikel 4 - Meerwerk

1. Opdrachtgever kan opdrachtnemer in het kader van de supportovereenkomst verzoeken om aanvullende diensten als meerwerk uit te voeren.

Meerwerk kan onder meer betreffen:

- a. Afhandelen van een supportverzoek van opdrachtgever dat niet is ingediend via het supportformulier op de Tux4u® Support-site.
 - b. (Her)installeren en/of (her)configureren van software- en/of hardware-componenten die niet onder de supportovereenkomst vallen.
 - c. (Her)installeren en/of (her)configureren van additionele randapparatuur (bv. externe USB-disk/DVD-brander, wireless LAN).
 - d. (Her)installeren en/of (her)configureren van het netwerk (bv. ADSL-router).
 - e. Het maken van backups.
 - f. Het op een andere dan de in artikel 3 omschreven wijze verlenen van ondersteuning.
 - g. Het leveren van andere dan de in artikel 3 omschreven documentatie.
2. Het is ter beoordeling aan opdrachtnemer of aanvullende diensten als meerwerk kunnen worden uitgevoerd.
 3. Het verrichten van meerwerk leidt niet tot een functionele uitbreiding van de supportovereenkomst.
 4. Meerwerk zal door de opdrachtnemer worden verricht op basis van nacalculatie en tegen het op dat moment geldende tarief, tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 5 - Totstandkoming van de supportovereenkomst; Facturering

1. Onverminderd het in de Algemene Voorwaarden artikel 2 bepaalde geldt, in aanvulling op artikel 2 lid 2 eerste alinea van de Algemene Voorwaarden, voor de totstandkoming van de supportovereenkomst het volgende:
de "Tux4u®/Penguin Suite Forever" supportovereenkomst komt tot stand op het moment dat Tux4u de door de opdrachtgever verstrekte opdracht tot het afsluiten van de supportovereenkomst voor het betreffende computersysteem voor akkoord aan de opdrachtgever bevestigt.
Zonder deze bevestiging zal er geen sprake zijn van een supportovereenkomst tussen partijen of van uit een supportovereenkomst voortvloeiende verplichtingen dan wel rechten.
2. In het kader van de supportovereenkomst dient de opdrachtgever minimaal 1 (één) en maximaal 2 (twee) contactpersonen aan te wijzen, die statutair of wettelijk bevoegd zijn om namens hem cq. namens zijn organisatie opdrachten tot dienstverlening, dan wel tot wijziging of beëindiging daarvan, aan de opdrachtnemer te verstrekken.
De tweede contactpersoon zal dienen als plaatsvervanger van de eerste. De opdrachtnemer zal zich bij zijn contacten met de opdrachtgever in eerste instantie wenden tot de eerste contactpersoon.
Tenzij de opdrachtnemer daar wettelijk of van rechtswege toe is gedwongen zal hij in het kader van de supportovereenkomst geen opdrachten aanvaarden verstrekt door andere personen dan voornoemde twee contactpersonen, ook al zouden die andere personen aangeven evenzeer namens de opdrachtgever te handelen.
Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om opdrachtnemer schriftelijk op de hoogte te stellen van een wijziging ten aanzien van de twee contactpersonen.
3. Bij het aangaan van de supportovereenkomst komen opdrachtgever en opdrachtnemer een datum overeen waarop de opdrachtnemer het betreffende computersysteem voor het eerst operationeel zal opleveren aan de opdrachtgever: de opleveringsdatum.
De opleveringsdatum geldt als ingangsdatum voor de overeengekomen looptijd van de bij het betreffende computersysteem behorende "Tux4u®/Penguin Suite Forever" supportovereenkomst.
Vanaf het moment van oplevering gelden dag en maand van de opleveringsdatum, in combinatie met de overeengekomen looptijd, als de vervaldatum van de supportovereenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
De vervaldatum blijft ongewijzigd zolang de supportovereenkomst van kracht is.
4. Aan de supportovereenkomst zijn per overeengekomen looptijd kosten verbonden, die bij vooruitbetaling ineens verschuldigd zijn.
Facturering van deze kosten geschiedt allereerst direct bij het aangaan van de supportovereenkomst en vervolgens periodiek, op basis van de vervaldatum, zolang de supportovereenkomst van kracht is.
Opdrachtgever dient de factuur te voldoen op het in de factuur vermelde rekeningnummer en binnen de op de factuur vermelde termijn.
Electronische facturen worden gesteld op naam en factuuradres van de opdrachtgever en verzonden naar het factureringse-mailadres van de opdrachtgever, ter attentie van de eerste contactpersoon.
Voor het overige geldt ten aanzien van betalingsvoorwaarden, eigendomsrechten, retentierecht en reclamerecht onverminderd het in de Algemene Voorwaarden artikel 6 bepaalde.

Artikel 6 - Duur en beëindiging van de supportovereenkomst

1. De "Tux4u®/Penguin Suite Forever" supportovereenkomst heeft een looptijd van 1 (één) jaar, te rekenen vanaf de opleveringsdatum, tenzij anders is overeengekomen.
Gedurende de overeengekomen looptijd is de supportovereenkomst niet tussentijds opzegbaar.
De supportovereenkomst wordt op de vervaldatum telkens stilzwijgend verlengd met een termijn van 1 (één) jaar, tegen het op dat moment geldende tarief en tegen de op dat moment geldende voorwaarden, tenzij anders is overeengekomen.
2. Indien opdrachtgever de supportovereenkomst na de overeengekomen looptijd niet wenst voort te zetten dient hij de supportovereenkomst schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 30 (dertig) dagen vóór de vervaldatum.
Als datum van opzegging geldt de datum waarop de opzegging door de opdrachtnemer is ontvangen.
Opdrachtnemer zal de opzegging aan opdrachtgever voor akkoord bevestigen, onder vermelding van de datum van effectieve beëindiging van de supportovereenkomst en de hoogte van een eventueel te crediteren bedrag.
3. Na de overeengekomen looptijd is tussentijdse opzegging mogelijk met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 30 (dertig) dagen.
Opdrachtgever dient dit schriftelijk te doen, onder vermelding van de gewenste beëindigingsdatum.
Opdrachtnemer zal de opzegging aan opdrachtgever voor akkoord bevestigen, onder vermelding van de datum van effectieve beëindiging van de supportovereenkomst.
Opdrachtnemer zal opdrachtgever crediteren voor hetgeen op factuur teveel vooruit is betaald aan voor de supportovereenkomst verschuldigde kosten, naar beneden afgerond in eenheden van hele maanden, gerekend vanaf de effectieve beëindigingsdatum van de supportovereenkomst tot aan de eerstvolgende vervaldatum.

4. Ten aanzien van het recht van Tux4u om de supportovereenkomst te beëindigen geldt onverminderd het in de Algemene Voorwaarden artikel 3 bepaalde.

In aanvulling op de Algemene Voorwaarden artikel 3 lid 3a behoudt opdrachtnemer zich tevens het recht voor om, zonder tot enige restitutie gehouden te zijn en onverminderd het in artikel 3 lid 3 van de Algemene Voorwaarden bepaalde, de supportovereenkomst ofwel per de vervaldatum niet te verlengen ofwel per direct te beëindigen in geval van misbruik en/of oneigenlijk gebruik van de "Tux4u®/Penguin Suite", de "Tux4u®/Penguin Suite Forever" supportovereenkomst of enig onderdeel daarvan.

Onder misbruik of oneigenlijk gebruik dient in dit verband te worden verstaan: elke vorm van gebruik waarbij aan de zijde van opdrachtgever niet is of wordt gehandeld conform de in deze Tux4u®/Penguin Suite Forever Support Voorwaarden omschreven doelstelling(en) en/of verplichting(en).

Artikel 7 - Overdraagbaarheid

1. De supportovereenkomst is niet overdraagbaar:

niet van de opdrachtgever op een andere rechtspersoon of natuurlijke persoon en evenmin van het betreffende computersysteem op een ander computersysteem.

In voorkomende gevallen dient de opdrachtgever de betreffende supportovereenkomst te beëindigen op de in artikel 6 omschreven wijze, waarna er door een daartoe bevoegd persoon een verzoek voor een nieuwe supportovereenkomst bij de opdrachtnemer kan worden ingediend.

Artikel 8 - Prijzen

1. Ten aanzien van prijzen/tarieven en wijzigingen daarin geldt onverminderd hetgeen daarover in de Algemene Voorwaarden artikel 5 is bepaald.

In afwijking van het in de Algemene Voorwaarden artikel 5 lid 11c eerste regel bepaalde, geldt bij een herziening van het tarief ten aanzien van de ingangsdatum echter het volgende:

de aanpassing van het tarief zal voor een reeds bestaande "Tux4u®/Penguin Suite Forever" supportovereenkomst pas worden doorgevoerd per de eerste vervaldatum die volgt op de betreffende tariefswijziging.

Artikel 9 - Aansprakelijkheid

In aanvulling op hetgeen in de Algemene Voorwaarden artikel 9 ten aanzien van aansprakelijkheid, vrijwaringen en uitsluitingen is bepaald, geldt in het kader van de dienstverlening op grond van de "Tux4u®/Penguin Suite Forever" supportovereenkomst het volgende:

1. Opdrachtnemer levert de dienst "Tux4u®/Penguin Suite Forever Support" op basis van "Best Effort". Dit betekent dat hij zich zal inspannen om de in artikel 2 omschreven "Doelstelling" naar beste vermogen te verwezenlijken op basis van de in artikel 3 omschreven "Omvang van de dienstverlening".

Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige schade van welke aard dan ook -met inbegrip van indirecte schade, vervolgschade en/of schade in de vorm van gederfde omzet of winst- ontstaan ten gevolge van het niet of niet optimaal functioneren van (onderdelen van) het betreffende computersysteem en/of de "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle, al dan niet in samenhang met andere apparatuur, infrastructuur of programmatuur van de opdrachtgever.

De verantwoordelijkheid voor het gebruik en het beheer van het betreffende computersysteem en de software berust volledig bij de opdrachtgever.

Opdrachtgever is zich er van bewust, dat onzorgvuldig beheer zoals:

- het niet geheim houden van wachtwoorden
- het onoordeelkundig wijzigen van configuratiebestanden
- het onoordeelkundig wijzigen van toegangsrechten van bestanden
- het installeren van software uit niet betrouwbare bron
- het niet adequaat uitvoeren van backups
- het niet tijdig doorvoeren van software-upgrades en patches
- het niet, onvolledig of onjuist uitvoeren van de aanwijzingen van opdrachtnemer

kan leiden tot schade zoals:

- het verloren gaan van gebruikersdata
- het weglekken van informatie naar derden
- het binnendringen in het Computersysteem door onbevoegden
- het niet of verminderd functioneren van het Computersysteem
- het toebrengen van schade aan apparatuur en/of infrastructuur van derden

2. Opdrachtgever aanvaardt dat de "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle inclusief (ad hoc) ter beschikking gestelde software zoals installatieprocedures en patches, ondanks door opdrachtnemer geïmplementeerde testprocedures, onvoorzien en onbedoeld softwarefouten ('bugs') kan bevatten, zoals programmeerfouten in de software zelf of fouten in softwareconfiguratie bestanden en hij vrijwaart opdrachtnemer voor enige schade, van welke aard ook, die uit dergelijke fouten zou kunnen voortvloeien.

Indien opdrachtgever een softwarefout vermoedt, zal opdrachtgever een onderzoek instellen om vast te stellen of er aanwijzingen zijn voor een softwarefout of dat er sprake is van een andere oorzaak, zoals een hardwaredefect, netwerkprobleem, beheerfout, gebruikersfout, etc.

Indien er aanwijzingen zijn voor een softwarefout, zal opdrachtgever het probleem melden bij opdrachtnemer.

Opdrachtgever zal hierbij opdrachtnemer voorzien van zoveel mogelijk relevante informatie, zoals in welke situatie het probleem zich voordoet, reproduceerbaarheid, foutmeldingen, log-bestanden.

Na melding zal opdrachtnemer het probleem onderzoeken. Het is aan opdrachtnemer om te beoordelen of, en zo ja welke, passende maatregelen genomen dienen te worden.

Het is geenszins de bedoeling het melden van softwarefouten te ontmoedigen. Echter, indien opdrachtgever bij herhaling ongegrond melding maakt van softwarefouten, behoudt opdrachtnemer zich het recht voor aan opdrachtgever de gemaakte kosten in rekening brengen tegen het op dat moment geldende tarief.

Voorzover opdrachtgever aanvaardt dat specifieke hardware-componenten of softwarematige functionaliteiten uitsluitend aangestuurd kunnen worden vanuit 'closed source' software (of, zoals bij bepaalde hardware-componenten het geval is, zelf 'closed source' software kunnen bevatten), aanvaardt hij eveneens de daaraan verbonden risico's en vrijwaart hij opdrachtnemer voor enige schade, van welke aard dan ook, die uit de aanwezigheid en het gebruik van de betreffende componenten, functionaliteiten en software zou kunnen voortvloeien.

3. Indien de opdrachtgever de "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle (her)installeert of upgrade op een computersysteem dat niet (meer) voldoet aan de minimale specificaties, aanvaardt hij dat de "Tux4u®/Penguin Suite" niet of niet optimaal zal kunnen functioneren en vrijwaart hij de opdrachtnemer tevens voor enige schade, van welke aard dan ook, die daaruit zou kunnen voortvloeien. (Zie ook artikel 3 lid 2 sub A "Installatie-bundle & Periodieke Upgrade" en het [Productblad](#).)
4. Voorzover in het betreffende computersysteem aanwezige hardware-componenten softwarematige ondersteuning behoeven vanuit de "Tux4u®/Penguin Suite" software-bundle, aanvaardt de opdrachtgever dat deze componenten mogelijk niet, nog niet of niet optimaal vanuit de software-bundle ondersteund kunnen worden (bv. doordat er nog geen geschikte Linux 'drivers' voor ontwikkeld zijn of doordat de betreffende hardwarefabrikant de specificaties nog niet aan de ontwikkelaars heeft vrijgegeven) of dat deze componenten uitsluitend ondersteund kunnen worden vanuit 'closed source' software en vrijwaart hij opdrachtnemer voor enige schade, van welke aard dan ook, die daaruit zou kunnen voortvloeien.
5. Tux4u is niet aansprakelijk voor technische problemen of enige daaruit voortvloeiende schade, van welke aard dan ook, indien deze veroorzaakt zijn/is doordat aan de zijde van de opdrachtgever dan wel door de opdrachtgever in persoon
 - a. de door het supportteam verstrekte aanwijzingen niet, slechts ten dele of incorrect zijn opgevolgd
 - b. het betreffende technische probleem zo onduidelijk of onjuist is geformuleerd dat het supportteam dientengevolge ongewild incorrecte aanwijzingen heeft verstrekt
 - c. de door opdrachtnemer verstrekte installatie-procedure voor een (her)installatie, periodieke upgrade, software-upgrade of patch niet, slechts ten dele of incorrect is uitgevoerd
 - d. de ter beschikking gestelde documentatie niet is geraadpleegd alvorens bepaalde (systeembeheer)handelingen op het systeem uit te voeren
 - e. aan het betreffende computersysteem hardware-matige wijzigingen zijn aangebracht en/of extra software is toegevoegd

Tux4u zal in voorkomende gevallen in opdracht van de opdrachtgever herstelwerkzaamheden op het betreffende computersysteem uitvoeren dan wel aanwijzingen daarvoor verstrekken. Dit zal conform artikel 4 worden afgehandeld als "Meerwerk", op basis van nacalculatie tegen het op dat moment geldende tarief.

6. Tux4u is niet aansprakelijk voor technische problemen of enige schade, van welke aard dan ook, ontstaan door diefstal, misbruik en/of oneigenlijk gebruik van identificatiegegevens (toegangscodes) aan de zijde van de opdrachtgever. In voorkomende gevallen is de opdrachtgever volledig aansprakelijk voor enige uit de diefstal, het misbruik en/of het oneigenlijk gebruik voortvloeiende (vervolg)schade aan de zijde van Tux4u.

Artikel 10 - Vertrouwelijke informatie / Persoonsgegevens / Identificatiegegevens

1. Conform hetgeen daarover in de Algemene Voorwaarden artikel 11 is bepaald, zullen partijen in het kader van de supportovereenkomst over en weer geheimhouding betrachten ten aanzien van informatie die naar zijn aard vertrouwelijk is dan wel die wettelijk, van rechtswege of door (een der of beide) partijen zelf als vertrouwelijk is aangemerkt. Ten aanzien van informatie waarvan het vertrouwelijk karakter -ofwel gezien de aard van de informatie, ofwel omdat dit voortvloeit uit bepaalde in deze voorwaarden genoemde verplichtingen- ook na afloop van de supportovereenkomst blijft voortbestaan geldt, in aanvulling op de Algemene Voorwaarden artikel 11, het volgende: partijen zullen ten aanzien van dergelijke informatie ook na beëindiging van de supportovereenkomst geheimhouding blijven betrachten, teneinde mogelijke schade voor een der partijen dan wel voor beide partijen zoveel mogelijk te voorkomen. De door de opdrachtnemer verstrekte identificatiegegevens (toegangscodes) vormen een voorbeeld van dit type vertrouwelijke informatie.
2. Door het aangaan van de supportovereenkomst geeft de opdrachtgever toestemming aan de opdrachtnemer om, naast gegevens omtrent het betreffende computersysteem, ook een beperkt aantal bedrijfs- en persoonsgegevens in zijn gegevensbestand te verwerken. Het betreft uitsluitend gegevens die nodig zijn om de supportovereenkomst correct te kunnen uitvoeren en om correct te kunnen administreren en factureren, zoals tenaamstelling, (factuur-)adres, zakelijk telefoonnummer, e-mailadres en gegevens omtrent de twee contactpersonen.

Ten aanzien van deze gegevens geldt het volgende:

- a. Opdrachtnemer zal de gegevens met de meeste zorgvuldigheid behandelen, vastleggen en bewaren en ze uitsluitend in het kader van de supportovereenkomst gebruiken.
- b. Opdrachtnemer zal de gegevens (of onderdelen daarvan) zo lang bewaren als nodig is om de supportovereenkomst correct uit te voeren en om aan de wettelijke bewaarplicht te voldoen.
- c. Opdrachtnemer zal de gegevens als vertrouwelijk behandelen. Zij zullen niet aan derden kenbaar gemaakt worden zonder de toestemming van de opdrachtgever, tenzij de opdrachtnemer daartoe van rechtswege is/wordt verplicht. Echter indien opdrachtnemer vaststelt dat opdrachtgever de producten en/of diensten ernstig misbruikt en/of strafbare feiten pleegt, zal opdrachtnemer de gegevens zonder voorafgaande kennisgeving doorgeven aan de betreffende autoriteiten.

Indien de opdrachtgever inzage wil hebben in zijn gegevens kan hij daartoe een schriftelijk verzoek indienen bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer kan voor het verstrekken van de gegevens een kleine vergoeding in rekening brengen.

3. In het kader van de supportovereenkomst zal de opdrachtnemer diverse identificatiegegevens (toegangscodes) ter beschikking stellen aan de opdrachtgever. De ter beschikking gestelde identificatiegegevens zijn niet overdraagbaar.

De opdrachtgever is verplicht om de ter beschikking gestelde identificatiegegevens:

- a. met de meeste vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid te behandelen
- b. uitsluitend te benutten om gebruik te maken van de in artikel 3 omschreven dienstverlening van de "Tux4u®/Penguin Suite Forever" supportovereenkomst
- c. nimmer te wijzigen, tenzij door de opdrachtnemer anders is bepaald
- d. ook na beëindiging van de supportovereenkomst te blijven behandelen als vertrouwelijke informatie

4. Voorzover door de opdrachtnemer is aangegeven dat bepaalde identificatiegegevens door de opdrachtgever gewijzigd mogen worden, is de opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het doorvoeren van de wijziging en voor eventueel daaruit voortvloeiende (technische) problemen.
Ook na het doorvoeren van een dergelijke wijziging dient het vertrouwelijk karakter van de oorspronkelijk door de opdrachtnemer verstrekte identificatiegegevens gehandhaafd te blijven.
5. De opdrachtgever dient maatregelen te treffen om verlies, gebruik door onbevoegden, diefstal en andere vormen van misbruik en/of oneigenlijk gebruik van de identificatiegegevens te voorkomen.
De opdrachtgever dient geconstateerd misbruik en/of oneigenlijk gebruik onverwijld aan de opdrachtnemer te melden en passende maatregelen te treffen om herhaling te voorkomen.
Indien de opdrachtnemer constateert dat er aan de zijde van de opdrachtgever sprake is van misbruik en/of oneigenlijk gebruik, zal hij passende maatregelen treffen en behoudt hij zich tevens het recht voor te handelen conform de bepalingen in artikel 6 lid 4.

Artikel 11 - Wijziging van deze Voorwaarden

1. Tux4u behoudt zich het recht voor om deze Tux4u®/Penguin Suite Forever Support Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
De opdrachtgever zal hiervan in kennis worden gesteld.
2. Voor reeds lopende supportovereenkomsten worden de gewijzigde voorwaarden van kracht per de eerste vervaldatum volgend op de bekendmaking.
3. Indien de opdrachtgever de gewijzigde voorwaarden niet kan of wil accepteren, kan hij de supportovereenkomst zonder opzegtermijn beëindigen per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden voor de betreffende supportovereenkomst van kracht worden. Opdrachtgever dient dit te doen middels een schriftelijke kennisgeving aan de opdrachtnemer en onder vermelding van de reden van opzegging.
Opdrachtnemer zal de opzegging aan opdrachtgever voor akkoord bevestigen, onder vermelding van de datum van effectieve beëindiging van de supportovereenkomst en de hoogte van een eventueel te crediteren bedrag. Creditering zal worden afgehandeld conform artikel 6 lid 3.

Artikel 12 - Geschillenregeling en toepasselijk recht

1. Ten aanzien van de geschillenregeling en het toepasselijk recht geldt onverminderd hetgeen daarover in de Algemene Voorwaarden artikel 13 is bepaald.
2. Indien een bepaling van deze Tux4u®/Penguin Suite Forever Support Voorwaarden dan wel van de Algemene Voorwaarden door een gerechtelijke instantie ongeldig of nietig wordt verklaard, zal dit de geldigheid van alle overige bepalingen alsmede de geldigheid van de supportovereenkomst zelf onaangetast laten.
De betreffende bepaling zal geacht worden te zijn vervangen door een nieuwe bepaling, waarvan de termen zoveel als rechtens mogelijk is het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zullen weergeven.