

# 3Desc Service Pack

## Algemene Voorwaarden

---

### 1. Doel van de overeenkomst

Deze overeenkomst regelt de voorwaarden waaronder 3Desc ondersteunings-, advies- en opleidingsdiensten levert met betrekking tot de 3Design-software. 3Design is de commerciële benaming van de software. Gravotech by Brady is de producent en/of distributeur van bepaalde softwareproducten. Geen van beide entiteiten is partij bij deze overeenkomst.

### 2. Definities

Software: alle 3Design- en 3Shaper-producten waarvoor de klant een geldige licentie bezit.

Diensten: alle prestaties geleverd door 3Desc in het kader van deze overeenkomst.

Update: versie met correcties en optimalisaties.

Upgrade: versie met nieuwe functionaliteiten.

Training: kennisoverdracht door een technisch expert van 3Desc.

Remote Support: ondersteuning via toegang op afstand.

### 3. Diensten van 3Desc

3Desc verstrekt informatie over updates, technische ondersteuning, toegang tot online informatiebronnen en aanvullende opleidingen. Ondersteuning wordt geleverd tijdens de gepubliceerde kantooruren en volgens beschikbaarheid.

#### 3.1 Service Level Agreement (SLA)

De ondersteuningsdiensten worden geleverd overeenkomstig de Service Level Agreement opgenomen als Bijlage 2 bij deze Overeenkomst. De SLA maakt integraal deel uit van deze Overeenkomst.

### 4. Technische ondersteuning

3Desc verleent telefonische, elektronische en remote ondersteuning voor het normale gebruik van de software.

Problemen of vragen die voortvloeien uit onvoldoende opleiding, training of gebruikerskennis vallen niet onder de ondersteuningsdiensten. Wanneer 3Desc vaststelt dat bijkomende opleiding vereist is, kan zij het supportdossier afsluiten en een afzonderlijke opleiding voorstellen.

Ondersteuning voor functionaliteiten die niet inbegrepen zijn in de licentie van de klant valt buiten de scope van deze overeenkomst.

Door remote ondersteuning te aanvaarden bevestigt de klant dat hij gerechtigd is toegang te verlenen tot de betrokken systemen en dat hij passende maatregelen heeft genomen ter bescherming van vertrouwelijke gegevens en persoonsgegevens.

### 5. Aanvullende opleidingen

Op verzoek van de klant kan 3Desc bijkomende opleidingen organiseren. Deze vallen buiten de jaarlijkse vergoeding en worden afzonderlijk geoffereerd en gefactureerd.

### 6. Verplichtingen van de klant

De klant zorgt voor een geschikte hardware- en softwareomgeving, voldoende back-ups, beveiliging van gegevens en medewerking bij de uitvoering van de diensten. De klant verstrekt alle informatie die redelijkerwijze noodzakelijk is om incidenten te analyseren en te reproduceren.

### 7. Vergoeding

De klant betaalt een jaarlijkse vergoeding overeenkomstig Bijlage 1. Alle bedragen zijn exclusief btw en andere belastingen.

## 8. Prijsaanpassingen

3Desc heeft het recht haar tarieven jaarlijks aan te passen. De aanpassing kan gebaseerd zijn op indexeringen, stijgende personeelskosten, prijswijzigingen van softwareleveranciers, producenten of distributeurs, stijgende kosten van cloud-, beveiligings-, communicatie- of supportplatformen en andere objectieve kostenverhogingen.

De klant wordt uiterlijk dertig (30) kalenderdagen vooraf schriftelijk geïnformeerd.

Indien de prijsverhoging meer bedraagt dan tien procent (10%) van het dan geldende tarief, heeft de klant het recht de overeenkomst op te zeggen tegen de eerstvolgende vervaldatum.

## 9. Facturatie en betaling

Facturen zijn betaalbaar binnen dertig (30) dagen na factuurdatum. Bij laattijdige betaling is van rechtswege een nalatigheidsinterest van 10% per jaar verschuldigd. 3Desc kan haar dienstverlening opschorten zolang openstaande bedragen niet zijn voldaan.

## 10. Aansprakelijkheid

3Desc verbindt zich ertoe haar diensten met de zorg van een professionele dienstverlener uit te voeren.

Behoudens opzet of zware fout is 3Desc niet aansprakelijk voor indirecte schade, winstderving, productieverlies, verlies van klanten, reputatieschade, verlies van gegevens of andere gevolgschade.

De totale contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van 3Desc is beperkt tot het bedrag van de jaarlijkse vergoeding betaald voor het contractjaar waarin de schadeverwekkende gebeurtenis plaatsvond.

## 11. Overmacht

Geen van beide partijen is aansprakelijk voor vertragingen of tekortkomingen die rechtstreeks voortvloeien uit overmacht, waaronder storingen van telecom- of internetdiensten, cyberincidenten buiten redelijke controle, stakingen, natuurrampen of overheidsmaatregelen.

## 12. Verzekering

3Desc houdt gedurende de looptijd van deze overeenkomst een passende beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering aan.

## 13. Vertrouwelijkheid

Partijen behandelen alle vertrouwelijke informatie strikt vertrouwelijk tijdens de looptijd van de overeenkomst en gedurende vijf jaar na beëindiging ervan.

## 14. Bescherming van persoonsgegevens (GDPR)

Partijen leven de GDPR en toepasselijke Belgische privacywetgeving na.

3Desc verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de diensten. De klant blijft verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de gegevensverwerking binnen zijn systemen.

Indien vereist sluiten partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst.

3Desc neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen.

## 15. Duur en opzegging

De overeenkomst wordt gesloten voor een initiële duur van één jaar en wordt vervolgens stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende periodes van één jaar, tenzij uiterlijk twee maanden vóór de vervaldatum per aangetekende zending wordt opgezegd.

## **16. Ontbinding**

Bij een ernstige contractuele tekortkoming die niet wordt verholpen binnen vijftien dagen na ingebrekestelling heeft de benadeelde partij het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

## **17. Algemene bepalingen**

Wijzigingen zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen. Indien een bepaling onafdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Deze overeenkomst bevat de volledige afspraken tussen partijen.

## **18. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank**

Op deze overeenkomst is uitsluitend Belgisch recht van toepassing. Alle geschillen behoren tot de exclusieve bevoegdheid van de rechtbanken van Antwerpen.

## BIJLAGE 1 – Tarieven 3Desc Service Pack

Software	Type licentie	Jaarprijs per licentie (€)
3Design / 3Shaper	Individuele licentie	650
3Design / 3Shaper	Serverlicentie	Basisprijs + 50% per bijkomende actieve licentie
3Design / 3Shaper	Multi-licentie	Basisprijs + 50% per bijkomende actieve licentie

Voorbeeld: 1 licentie = €650, 2 licenties = €975, 3 licenties = €1.300, 4 licenties = €1.625.

## BIJLAGE 2 – SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

### 1. Doel van de SLA

Deze Service Level Agreement (“SLA”) maakt integraal deel uit van de 3Desc Service Pack Overeenkomst en beschrijft de serviceniveaus die van toepassing zijn op de ondersteuningsdiensten geleverd door 3Desc BV.

Deze SLA heeft als doel duidelijke afspraken te maken over de beschikbaarheid van de dienstverlening, de behandeling van ondersteuningsaanvragen en de wederzijdse verwachtingen van partijen.

De in deze SLA vermelde termijnen betreffen reactietermijnen en niet noodzakelijk oplostermijnen.

---

### 2. Beschikbaarheid van de ondersteuning

Technische ondersteuning wordt verstrekt tijdens de volgende kantooruren:

- Maandag: 09:00 – 12:00 en 13:00 – 18:00
- Woensdag: 13:00 – 18:00
- Donderdag: 09:00 – 12:00 en 13:00 – 18:00
- Vrijdag: 09:00 – 12:00 en 13:00 – 17:00

Op dinsdag wordt geen reguliere ondersteuning aangeboden.

Ondersteuning is niet beschikbaar tijdens:

- officiële Belgische feestdagen;
- collectieve sluitingsdagen van 3Desc;
- periodes van aangekondigd verlof.

De vermelde ondersteuningsuren vormen een richtlijn en geen resultaatverbintenis.

3Desc behoudt zich het recht voor haar beschikbaarheid tijdelijk aan te passen in functie van opleidingen, lesopdrachten, externe dienstverlening, professionele verplichtingen of andere operationele omstandigheden. Dergelijke tijdelijke onbeschikbaarheden geven geen aanleiding tot enige schadevergoeding of vermindering van de contractuele vergoeding.

3Desc zal steeds redelijke inspanningen leveren om ondersteuningsaanvragen tijdig te behandelen en zal, rekening houdend met de prioriteit en de impact van het gemelde probleem, binnen een commercieel redelijke termijn reageren.

---

### 3. Meldingsprocedure

Ondersteuningsaanvragen kunnen worden ingediend via:

- e-mail;
- telefoon;
- online vergadering;
- door 3Desc goedgekeurde remote support software.

De klant verstrekt hierbij minstens:

- naam van de contactpersoon;
- softwareversie;
- beschrijving van het probleem;
- eventuele foutmeldingen;
- schermafbeeldingen indien beschikbaar.

3Desc kan bijkomende informatie opvragen indien noodzakelijk voor de analyse van het probleem.

---

---

#### 4. Prioriteitsniveaus

3Desc bepaalt de prioriteit van een ondersteuningsaanvraag op basis van de impact op de activiteiten van de klant.

##### Prioriteit 1 – Kritiek

Voorbeelden:

- software kan niet worden gestart;
- licentie werkt niet;
- productie ligt volledig stil;
- ernstige softwarefout zonder tijdelijke oplossing.

##### Reactietermijn

Binnen 4 werkuren.

---

---

##### Prioriteit 2 – Hoog

Voorbeelden:

- belangrijke functionaliteit werkt niet correct;
- ernstige beperking van de productiviteit;
- tijdelijke workaroud beschikbaar.

##### Reactietermijn

Binnen 1 werkdag.

---

---

##### Prioriteit 3 – Normaal

Voorbeelden:

- algemene technische vragen;
- foutmeldingen zonder directe impact;
- problemen met beperkte gevolgen.

##### Reactietermijn

Binnen 3 werkdagen.

---

---

##### Prioriteit 4 – Laag

Voorbeelden:

- adviesvragen;
- optimalisatievragen;

- niet-dringende verzoeken;
- documentatievragen.

#### Reactietermijn

Binnen 5 werkdagen.

---

### 5. Escalatieprocedure

Indien een probleem niet kan worden opgelost door 3Desc, kan het dossier worden geëscaleerd naar: Support 3Design, Gravotech by Brady.

3Desc kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen die voortvloeien uit de tussenkomst van derden.

---

### 6. Ondersteuning op afstand

3Desc kan ondersteuning verlenen via toegang op afstand tot de systemen van de klant.

Door een remote support sessie te aanvaarden verklaart de klant dat:

- hij bevoegd is om toegang tot de systemen te verlenen;
- hij de nodige back-ups heeft gemaakt;
- vertrouwelijke gegevens en persoonsgegevens voldoende zijn beschermd;
- alle noodzakelijke interne goedkeuringen werden verkregen.

3Desc zal uitsluitend toegang nemen tot de systemen voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de ondersteuning.

---

### 7. Diensten inbegrepen in het Service Pack

Het Service Pack omvat onder meer:

- technische ondersteuning van de Software;
  - hulp bij foutmeldingen;
  - ondersteuning bij updates;
  - begeleiding bij licentieproblemen;
  - analyse van softwareproblemen;
  - toegang tot de 3Desc Members Lounge;
  - informatie over updates en nieuwe versies.
- 

### 8. Diensten niet inbegrepen in het Service Pack

Volgende prestaties vallen uitdrukkelijk buiten het Service Pack en kunnen afzonderlijk worden gefactureerd:

- opleidingen en trainingen;
- CAD-ontwerpwerk;
- creatie van modellen voor klanten;
- consultancy-opdrachten;
- hardware-installaties;
- netwerkconfiguratie;
- configuratie van servers;
- Windows- of besturingssysteemproblemen;

- problemen veroorzaakt door software van derden;
  - ondersteuning voor functionaliteiten die niet zijn inbegrepen in de licentie van de klant;
  - maatwerkontwikkeling.
- 

## 9. Opleiding versus ondersteuning

Indien tijdens de behandeling van een ondersteuningsaanvraag blijkt dat het gemelde probleem hoofdzakelijk voortvloeit uit een gebrek aan opleiding, training of gebruikerskennis, kan 3Desc:

- het supportdossier afsluiten;
- een afzonderlijke opleiding voorstellen;
- de verdere tussenkomst factureren volgens de op dat ogenblik geldende opleidingstarieven.

De beoordeling hiervan gebeurt door 3Desc naar redelijkheid en op basis van haar professionele expertise.

---

## 10. Verplichtingen van de klant

De klant verbindt zich ertoe:

- actuele back-ups van gegevens te bewaren;
- software-updates tijdig uit te voeren;
- redelijke medewerking te verlenen;
- correcte informatie te verstrekken;
- één of meerdere aanspreekpunten aan te duiden.

Vertragingen veroorzaakt door onvolledige of foutieve informatie van de klant schorten de reactietermijnen van deze SLA op.

---

## 11. Uitsluiting van garanties

De reactietermijnen vermeld in deze SLA zijn inspanningsverbintenissen.

3Desc garandeert geen specifieke oplostermijn en kan niet waarborgen dat elk probleem volledig kan worden opgelost indien dit afhankelijk is van:

- de softwareproducent;
  - externe leveranciers;
  - hardware van derden;
  - beperkingen van de software zelf;
  - omstandigheden buiten de redelijke controle van 3Desc.
- 

## 12. Voorrang

In geval van tegenstrijdigheid tussen deze SLA en de Service Pack Overeenkomst heeft de Service Pack Overeenkomst voorrang.