



OEE Toolkit UpToDate Service Voorwaarden

FullFact bv
Heuvel 11
5737 BX Lieshout

hierna te noemen: FullFact

1 Definitie

OEE Toolkit UpToDate Service is een verplicht onderdeel van de licentie-voorwaarden van OEE Toolkit. OEE Toolkit UpToDate service bevat:

- Jaarlijks abonnement op OEE Toolkit licentie.
- Alle updates naar hogere versies.
- Toegang tot de User Area en downloads op www.oetoolkit.com.
- Technische ondersteuning per email (support@fullfact.com) en telefoon.
- Achtergrond informatie over OEE en verbeteren
- 25% korting op additionele modules.
- 25% korting op OEE Toolkit productontwikkeling.

2 Updates en Upgrades

Upgrade (bijv. van versie 5.2 naar versie 5.3, etc.)

Een Upgrade is een wijziging van OEE Toolkit in de mate dat een aparte versie adviseerbaar is. Het betreft nieuwe functionaliteit, herstructurering van de database of belangrijke aanpassingen in de gebruikers omgeving.

Een Upgrade verschijnt minimaal eens per jaar. Upgrades kunnen worden gedownload van de user area op www.oetoolkit.com, releases worden aangekondigd aan OEE Toolkit UpToDate gebruikers.

Update/Servicepack (bijv. van versie 5.2.1 naar versie 5.2.2, etc.)

Een Update is een aanvullende editie van OEE Toolkit en bevat een kleinere hoeveelheid aanpassingen. De aanpassingen bevatten beperkte uitbreidingen van de functionaliteit en kleine verbeteringen in de gebruikers omgeving.

Een Update/Servicepack verschijnt wanneer er voldoende verbeteringen zijn aangebracht om een release te rechtvaardigen. Updates/Servicepacks kunnen worden gedownload van de user area op www.oetoolkit.com en worden niet van te voren aangekondigd.

3 Ondersteuning op locatie

Ondersteuning op locatie is geen standaard onderdeel van deze overeenkomst. Indien ondersteuning op locatie gewenst is, worden afspraken hierover van te voren gemaakt.

4 Reactietijd

Elke ondersteuningsvraag wordt gerapporteerd en ontvangt een prioriteit en daarmee een reactietijd:

Prioriteit	Versie	Reactietijd
1	Belangrijke functionaliteits-storing: Sterke beperking in het gebruik van OEE Toolkit, normaal werken is niet mogelijk.	< 4 kantooruren
2	Beperkte functionaliteits-storing: OEE Toolkit werkt niet zoals beschreven; lichte beperking in het gebruik van OEE Toolkit.	< 6 kantooruren
3	Algemeen technische ondersteuning met: - Installatie gerelateerde vragen - Product gerelateerde vragen	< 8 kantooruren

De reactie tijd is gebaseerd op vragen die zijn gemeld binnen kantooruren aan support@fullfact.com of telefonisch aan +31 (0)499-423 872. Zie ook punt 5 Ondersteuningstijden.

5 Ondersteuningstijden

FullFact ondersteuningstijden zijn gebaseerd op Central European Time (CET) kantooruren:

E support@fullfact.com Maandag – Vrijdag, 08.30 – 17.00 uur (CET)

T +31 (0)499-423 872 Maandag – Vrijdag, 08.30 – 17.00 uur (CET)

Voor urgente ondersteuningsvragen buiten de ondersteuningsuren, is het aan te raden om uw lokale distributeur te raadplegen.

Versie 2.1