

Camstar Enterprise Software

Productspecifieke Voorwaarden

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., of een van de aan Siemens Industry Software gelieerde bedrijven (hierin collectief "SISW" genoemd), is een overeenkomst voor softwarelicentie en diensten overeengekomen met een klant voor SISW software, die de vorm kan hebben van een door beide partijen ondertekende schriftelijke overeenkomst of een "click-wrap" of online overeenkomst waarmee de klant elektronisch heeft ingestemd (hierin de "Overeenkomst" genoemd). Deze algemene voorwaarden (het "Camstar Amendement") zijn specifiek voor Camstar Enterprise Software ("Camstar Enterprise Software") en niet voor enige andere door SISW aangeboden software. Deze voorwaarden zijn een aanvulling op de voorwaarden van de Overeenkomst en, voor zover deze voorwaarden in strijd zijn met de voorwaarden van de Overeenkomst, zullen deze voorwaarden voorrang krijgen op de voorwaarden van de Overeenkomst en strijdige bepalingen in de Overeenkomst vervangen met betrekking tot Camstar Enterprise Software.

De aanvullende Camstar Enterprise Software voorwaarden en bepalingen zijn als hieronder:

1. **Definities.** Termen met hoofdletters gebruikt in dit Amendement zullen dezelfde betekenis hebben als omschreven in de Overeenkomst, tenzij ze in dit Amendement anders worden gedefinieerd. Voor Doeleinden van Licenties van Actieve Gebruikers van de Camstar Enterprise Software zullen de voorwaarden "Grondgebied" en "Geautoriseerde gebruikers", zoals in de Overeenkomst gedefinieerd, niet van toepassing zijn. De volgende definities zijn specifiek voor Camstar software en niet op enige andere Software geleverd onder de Overeenkomst:
 - 1.1. "Actieve gebruiker" licenties zullen de betekenis hebben zoals gedefinieerd in onderstaande Paragraaf 2.
 - 1.2. "Camstar Enterprise Software" betekent alle software verkocht door SISW onder de generieke naam Camstar, of elke opvolgende naam die door SISW kan worden gekozen, behalve voor softwarelicenties die worden verkocht als software als service ("SaaS"), die onder een afzonderlijke overeenkomst zal worden verkocht.
 - 1.3. "Aan klant gelieerdebedrijven" betekent die bedrijven die de Klant controleren, door de Klant worden gecontroleerd, of onder gemeenschappelijke controle met de Klant vallen. Voor doeleinden van deze definitie wordt "controle" gedefinieerd als het directe of indirecte eigendom van meer dan 50% van de stemrechtverlenende effecten van een gelieerde partij.
 - 1.4. "Locatie" betekent de locatie van de Klant opgenomen in een LSDA waarop specifieke Camstar Enterprise Software zal worden geïnstalleerd. Een Klant kan meerdere Locaties hebben en aan elke Locatie zal een specifiek aantal Licenties voor Actieve Gebruiker voor de Camstar Enterprise Software zijn gekoppeld. Elke Licentie voor Actieve Gebruiker is qua gebruik door de Klant beperkt ten bate van de Locatie gekoppeld aan de Licentie voor Actieve Gebruiker. Niettegenstaande het tegendeel in de Overeenkomst mag Klant Camstar Enterprise Software of Licenties voor Actieve Gebruiker zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SISW niet naar een andere Locatie overdragen.
 - 1.5. "Multiplexing" betekent het gebruik van hardware of software voor poolverbindingen, omleiden van informatie, of verminderen van het aantal gebruikers dat rechtstreeks toegang heeft tot of gebruik maakt van de Camstar Enterprise Software (soms "pooling" genoemd).
 - 1.6. "Gebruikers" betekent de medewerkers van Klant, medewerkers van gelieerde bedrijven van Klant, en medewerkers van consultants, vertegenwoordigers en aannemers van Klant die geen concurrenten zijn van SISW, op voorwaarde dat de consultant, vertegenwoordiger of aannemer schriftelijk heeft ingestemd met beperkingen betreffende het gebruik van de software en verplichtingen voor vertrouwelijkheid en niet-openbaarmaking die niet minder streng zijn dan die in de Overeenkomst zijn gesteld. De term Gebruikers omvat ook apparaten die zijn verbonden met de Camstar Enterprise Software inclusief, maar niet beperkt tot, gebruikersinterfaces via het web, browserverbindingen, terminals op de werkvloer (pc's), via een enkele pc "multiplexed" apparaten op de werkvloer – inclusief RF-apparaten, terminals voor gegevensverzameling, mobiele apparaten, Windows CE-terminals, en interfaceverbindingen naar of vanuit de Camstar Enterprise Software geïnstalleerd op een specifieke Locatie.
2. **Licentiesoorten.** Paragraaf 2.3 van de Overeenkomst wordt gewijzigd voor toevoegen van de volgende licentiesoort die beschikbaar is met betrekking tot Camstar Enterprise Software: "Actieve gebruiker" licenties betekent dat de toegang tot de Camstar Enterprise Software zal worden beperkt tot het maximale aantal Gebruikers waarvoor licenties geldig zijn verworven in het kader van de Overeenkomst voor een specifieke Locatie. Multiplexing zal het aantal Licenties voor Actieve Gebruiker niet verminderen; elke persoon aangemeld op, of apparaat verbonden met, een multiplexingapparaat telt als een Licentie voor Actieve Gebruiker."
3. **Ondersteuningsdiensten.** Paragraaf 3 van de Overeenkomst zal niet van toepassing zijn op de Camstar Enterprise Software. Ondersteuningsdiensten voor de Camstar Enterprise Software zullen beschikbaar zijn voor de Klant in overeenstemming met de bepalingen en voorwaarden die hieraan als Schema 1 zijn bijgevoegd.

SCHEMA 1

Schema voor ondersteuning van Camstar Enterprise Software

1. Ondersteuningsdiensten.

Overeenkomstig betaling door Klant van toepasselijke Ondersteunings- en/of Abonnementkosten zal SISW commercieel redelijke inspanningen gebruiken voor het bieden van ondersteuning in overeenstemming met de voorwaarden van dit Schema 1 ("Ondersteuningsdiensten").

1.1 Bronzen Ondersteuningsdiensten.

- (a) Online Ondersteuning. Klanten met Bronzen Ondersteuning zijn geautoriseerd om incidentaanvragen online te creëren, beheren en beoordelen. Toegang tot de Website van Camstar Technical Support (<http://support.camstar.com>), inclusief de kennisbank en documentatie van het Camstar Enterprise Platform, is vierentwintig uur per dag/zeven dagen per week ("24/7") beschikbaar.
- (b) Telefonische Ondersteuning. Klanten met Bronzen Ondersteuning kunnen met kwesties of vragen voor het Camstar Technical Support Center tijdens normale werkuren contact opnemen met het Camstar Technical Support Center dat zich het dichtste bij de vestiging van de klant bevindt. Klant zal SISW voldoende informatie leveren over een vermoedelijk(e) probleem of fout en de omstandigheden waaronder deze zich hebben voorgedaan, zodat SISW het probleem opnieuw kan creëren op de systemen van SISW. SISW zal zich richten op een responsetijd van acht (8) werkuren na de incidentaanvraag.
- (c) Technische Contactpersonen. Klanten met Bronzen Ondersteuning zullen twee (2) medewerkers van Klant toewijzen als benoemde technische contactpersonen, die training van SISW hebben ontvangen over de Camstar Enterprise Software. Deze toegewezen technische contactpersonen zullen de primaire contactpersonen zijn op vestiging van de Klant, die voor Ondersteuningsdiensten contact zullen opnemen met SISW. Daarnaast moet er een technische contactpersoon van Klant aanwezig zijn op het moment dat SISW enige Ondersteuningsdiensten levert. Aanvankelijk toegewezen technische contactpersonen van Klant mogen van tijd tot tijd worden veranderd door het verstrekken van schriftelijke kennisgeving vooraf aan SISW.
- (d) Correcties en Updates. Gedurende de looptijd van het Schema voor Ondersteuning, indien SISW een correctie of update uitvoert van de versie van Camstar Enterprise Software die door de Klant in gebruik is ("Update") en deze Update wordt algemeen beschikbaar gesteld zonder extra kosten voor de klanten van SISW's Camstar Enterprise Software, zal SISW de Klant voorzien van een (1) kopie van deze Update van de Camstar Enterprise Software, samen met alle toepasselijke documentatie, instructies of hulpprogramma's voor gegevensconversie, op basis van uitwisseling. Klant is bevoegd iedere geautoriseerde kopie van de Camstar Enterprise Software gedekt onder dit Schema voor Ondersteuning te vervangen met de Update van de Camstar Enterprise Software. Gebruik door Klant van elke Update van de Camstar Enterprise Software geleverd onder dit Schema voor Ondersteuning zal zijn onderworpen aan dezelfde licentievoorwaarden als de oorspronkelijke versie van de Camstar Enterprise Software die wordt vervangen.
 - (i) Onverenigbaarheid van Hardware. Als er een wijziging of update van hardware of besturingssysteem nodig is voor het gebruik van een Update van de Camstar Enterprise Software, zal SISW redelijke inspanningen verrichten om de Klant van tevoren te voorzien van de vereisten voor de Update. Klant is uitsluitend verantwoordelijk voor de aankoop, installatie en ondersteuning van hardware of besturingssysteem nodig om problemen op te lossen bij de prestaties van, of uitvoering van Updates voor, de Camstar Enterprise Software, op kosten van Klant.
 - (ii) Verenigbaarheid met Niet-ondersteunde Software. Als het voor Klant nodig is enige software die niet wordt gedekt door dit Schema voor Ondersteuning (of een ander Schema voor Ondersteuning tussen Klant en SISW) te updaten, upgraden of wijzigen, zodat dergelijke software kan functioneren met een Update van de Camstar Enterprise Software, is Klant op kosten van de Klant verantwoordelijk voor de aankoop of wijziging van dergelijke software.
 - (iii) Nieuwe Software Niet Omvat. Nieuwe versies of verbeteringen van de Camstar Enterprise Software die in het algemeen niet beschikbaar worden gemaakt voor klanten van SISW zonder betaling van extra Ondersteunings- of Abonnementkosten, zijn niet opgenomen in het bereik van dit Schema voor Ondersteuning, maar kunnen van tijd voor een meerprijs voor Klant beschikbaar zijn. In het geval van een geschil over de vraag of een product een Update, Upgrade of nieuwe versie, zal de mening van SISW prevaleren, mits SISW Klant hetzelfde behandelt als haar andere vergelijkbare klanten.

1.2 Zilveren Ondersteuningsdiensten. Klanten met Zilveren Ondersteuning zullen alle voordelen van Bronzen Ondersteuning ontvangen, plus de volgende aanvullende voordelen.

- (a) SISW zal zich richten op een responsetijd van vier (4) werkuren na de incidentaanvraag.

- (b) Een (1) aanvullende technische contactpersoon van Klant voor een totaal van drie (3) technische contactpersoon van Klant.
 - (c) Dienst voor Ondersteuning bij Nood. Telefonische ondersteuning in noodgevallen zal 24/7 beschikbaar zijn om uitsluitend situaties te behandelen waarin de productieinstallatie van Camstar Enterprise Software van Klant niet meer volledig functioneert of een ernstige storing van de activiteiten van Klant veroorzaakt. De meldlijn voor 24-uurs ondersteuning dient alleen te worden gebruikt buiten normale kantooruren; neem tijdens normale kantooruren direct contact op met de Afdeling voor Ondersteuning van Camstar.
 - (d) Assistentie bij Conversie van Metadata. SISW zal de Klant eenmaal per jaar per Locatie kosteloos assistentie leveren bij de conversie van de Metagegevens. Alle aanvullende conversies zullen aan extra kosten zijn onderworpen.
- 1.3 Gouden Ondersteuningsdienst. Klanten met Gouden Ondersteuning zullen alle voordelen van Zilveren Ondersteuning ontvangen, plus de volgende aanvullende voordelen.
- (a) SISW zal zich richten op een responsetijd van twee (2) werkuren na de incidentaanvraag.
 - (b) Twee (2) aanvullende technische contactpersoon van Klant voor een totaal van vijf (5) technische contactpersoon van Klant.
 - (c) Wereldwijde ondersteuning voor behandelen van incidentaanvragen buiten de lokale kantooruren.
 - (d) Toegang tot het SISW GTAC Solution Center.
 - (e) Onvertraagde externe diagnostiek en probleemplossing.
 - (f) Vooraf afgesproken ondersteuning tijdens weekend voor implementatie of upgrade van implementaties.
 - (g) Alleen voor klanten met Gouden Ondersteuning optionele aankoop van aanvullende ondersteuning. Deze aanvullende ondersteuning elke zes (6) maanden van maximaal twee (2) weken voor vooraf afgesproken diensten kan extern(e) "How To" overleg en training, assistentie bij leegmaken en archiveren van gegevens, en afstellen van toepassing en database omvatten.
- 1.4 Prioriteitsaanduiding van Dienst. SISW zal commercieel redelijke pogingen gebruiken voor leveren van prompte Ondersteuningsdiensten op een first come/first served basis. Incidentaanvragen worden echter automatisch naar de juiste hulpmiddelen binnen SISW geëscaleerd op basis van ernst en complexiteit.
- 1.5 Correcties van Fouten. Als de Camstar Enterprise Software zelf niet presteert in substantiële overeenstemming met de bepaalde specificaties in de documentatie van SISW of als er een fout in de documentatie bestaat, zal SISW de defecte Camstar Enterprise Software of documentatie vervangen of corrigeren. SISW zal een inspanningsniveau leveren dat evenredig is met de ernst van de fout, op voorwaarde dat SISW geen verplichting zal hebben om alle fouten in de Camstar Enterprise Software te corrigeren. SISW zal Klant zo spoedig mogelijk voorzien van alle bekende procedures voor vermijden van of omleiden bij fouten nadat Klant SISW in kennis stelt van een reproduceerbare fout waardoor Camstar Enterprise Software volgens specificaties in haar documentatie faalt te presteren. Daarnaast zal SISW commercieel redelijke inspanningen leveren om alle reproduceerbare non-conformiteit binnen een redelijke termijn te corrigeren nadat SISW de gerapporteerde fout heeft kunnen controleren en reproduceren. Deze dienst kan worden geleverd met externe toegang tot de computer van Klant of door levering van tastbare media, afhankelijk van de aard van het probleem.
- 1.6 Operationele Omgeving; Geen Wijzigingen. Dit Schema voor Ondersteuning geldt alleen voor de werking van de Camstar Enterprise Software wanneer gebruikt onder de voorwaarden en in de omgeving waarvoor deze is ontworpen, zoals beschreven in de licentie en de Camstar Enterprise Software documentatie. SISW is niet verplicht Diensten voor Ondersteuning te bieden als de Camstar Enterprise Software door iemand anders dan SISW wordt aangepast of gewijzigd, tenzij een dergelijke wijziging op uitdrukkelijk verzoek van SISW werd uitgevoerd. Ondersteunde configuraties en hardwareomgevingen zijn gedocumenteerd in de Camstar Release Matrix, die op de website te vinden is.
- 1.7 Onvermogen om te Corrigeren. Als SISW binnen redelijke tijd niet in staat is een materiële non-conformiteit tussen de Camstar Enterprise Software en de bijbehorende documentatie te corrigeren, kan SISW Klant als enige rechtsmiddel van Klant de keuze bieden voor beëindiging van het pro-rata deel van de jaarlijkse Ondersteunings- of Abonnementkosten.
- 1.8 Alleen Huidige Versies. SISW zal de op dat moment geldende versie van de Camstar Enterprise Software ondersteunen en twee (2) eerdere versies, en is niet verplicht om Klant Ondersteuningsdiensten te bieden als Klant er niet in slaagt om binnen twee (2) jaar na levering door SISW een nieuwe versie van de Camstar Enterprise Software te implementeren en als de moeilijkheid waardoor een ondersteuningsaanvraag wordt veroorzaakt verband houdt met een niet-ondersteunde versie die zou worden opgelost door implementeren van een ondersteunde versie. Updates en andere corrigerende software (bijv. hotfixes) die door SISW aan Klant worden verstrekt dienen bovendien onmiddellijk na ontvangst door Klant te worden toegepast. In het geval dat een bestaande Update een bekend probleem voor respectieve releaseversie van Klant oplost, dan zal genoemde Update als oplossing worden beschouwd. Specifieke corrigerende reparaties voor Klant zullen niet worden

geleverd of ondersteund, tenzij een fout door SISW wordt bevestigd, en is niet door een momenteel beschikbare Update of versieupgrade wordt behandeld. In het geval een specifieke corrigerende reparatie voor Klant door SISW wordt gegenereerd, zal het de verantwoordelijkheid van SISW zijn deze in een Update op te nemen en de verantwoordelijkheid van Klant om genoemde Update aan te passen.

- 1.9 **Aanvullende Diensten.** Diensten buiten ondersteuningsniveau van Klant of buiten het bereik van dit Schema voor Ondersteuning kunnen van tijd tot tijd voor een meerprijs beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld, diensten ter plekke, advisering, installatie en configuratie op systemen van Klant, training van eindgebruiker, aangepaste programmering, en andere diensten zijn hierin niet inbegrepen, maar kunnen onder een aparte Overeenkomst met SISW voor aanvullende kosten beschikbaar zijn.
- 1.10 **Software van Derden.** SISW certificeert alleen dat Software van Derden in overeenstemming met de bijbehorende documentatie zal functioneren in combinatie met de Camstar Enterprise Software. Elk ander gebruik van Software van Derden door Klant, ongeacht als zelfstandig product of in combinatie met de Camstar Enterprise Software, is niet door SISW getest en is niet gecertificeerd. Terwijl SISW Klant met de interoperabiliteit van de Software van Derden met de Camstar Enterprise Software kan helpen, heeft SISW geen verplichting om Software van Derden te ondersteunen.

2. Termijn.

- 2.1 Klant kan Onderhoudsdiensten voor een initiële jaarlijkse onderhoudstermijn kopen. Daarna zullen onderhoudsdiensten automatisch worden verlengd voor opeenvolgende termijn van één (1) jaar, tenzij door beide partijen beëindigd door middel van schriftelijke opzegging aan de andere partij ten minste zestig (60) dagen voor het verstrijken van de initiële termijn of verlengingstermijn. SISW kan de onderhoudskosten voor Software voor een verlengingstermijn aanpassen, mits SISW Klant ten minste zestig (60) dagen voorafgaand aan het einde van de dan geldende termijn schriftelijke kennisgeving levert. Als Klant gedurende de looptijd van deze Overeenkomst aanvullende Softwarelicenties aankoopt, zal SISW de jaarlijkse onderhoudskosten voor dergelijke aanvullende software pro-rato afstemmen met de eerste onderhoudstermijn en facturatiecyclus.
- 2.2 Aankoop voor onderhoudsdiensten voor een Klantlocatie is onderworpen aan aankoop van diensten voor alle Camstar Enterprise Software modules die in licentie zijn gegeven voor gebruik op die Locatie. In het geval dat Klant onderhoud niet verlengt of beëindigt, dan later het onderhoud opnieuw wil starten, moet Klant een bedrag betalen dat gelijk is aan alle onderhoudsvergoedingen met terugwerkende kracht plus vijftig procent (25%) van dergelijke kosten in aanvulling op enige andere kosten die nodig zijn om de Camstar Enterprise Software bij te werken tot de dan geldende versie.

3. Verplichtingen van Klant.

SISW zal niet verplicht Ondersteuningsdiensten te bieden, tenzij te allen tijde dat dit Schema voor ondersteuning van kracht is aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- 3.1 **Technische contactpersonen.** Klant zal te allen tijde niet minder dan twee technisch gekwalificeerde en getrainde medewerkers hebben als zijn aangewezen technische contactpersonen.
- 3.2 **Toegang en gegevens.** Klant zal SISW voorzien van veilige externe toegang tot de computersystemen van Klant die de Camstar Enterprise Software uitvoeren. De toegangsprotocollen en wachtwoorden die voor deze toegang worden gebruikt zullen van tijd tot tijd door de technische contactpersonen van elke partij worden bepaald. Klant zal SISW op redelijk verzoek van SISW afschriften van Klantgegevens leveren om de Ondersteuningsdiensten te leveren.