

## SISW Algemene Onderhoudsvoorwaarden

Siemens Industry Software Inc. of een van de aan haar gelieerde Siemens Industry Software-ondernemingen ("SISW") en Klant zijn een Licentieovereenkomst voor de Eindgebruiker (End User License Agreement, "EULA") met Aanvullende Voorwaarden aangegaan (de "Overeenkomst"). Op alle Onderhoudsdiensten op grond van de Overeenkomst zijn deze SISW Algemene Onderhoudsvoorwaarden ("Algemene Onderhoudsvoorwaarden") en eventuele van toepassing zijnde productspecifieke onderhoudsvoorwaarden op <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/legal/online-terms/mes/index.html> van toepassing. In geval van strijdigheid komen de productspecifieke onderhoudsvoorwaarden in de plaats van deze Algemene Onderhoudsvoorwaarden. SISW kan alle Onderhoudsvoorwaarden van tijd tot tijd wijzigen, met dien verstande echter dat wijzigingen pas van kracht worden bij verlenging door Klant van de Onderhoudsdiensten, zij het als op zichzelf staande Onderhoudsdiensten of als onderdeel van huur of een abonnement; wijzigingen kunnen niet zonder de uitdrukkelijke instemming van Klant tijdens de alsdan geldende periode van de Onderhoudsdiensten van kracht worden. Begrippen die met een hoofdletter worden geschreven, hebben de betekenis die daaraan elders in de Overeenkomst is toegekend.

- 1. BASISONDERHOUDSDIENSTEN.** Onderhoudsdiensten bestaan uit a) Software-updates, b) Foutcorrecties (zoals hierna omschreven), en c) technische ondersteuning. Onderhoudsdiensten zijn niet inbegrepen bij Eeuwigdurende Softwarelicenties en moeten afzonderlijk worden aangeschaft. Onderhoudsdiensten zijn op grond hiervan beschikbaar voor zover SISW dergelijke diensten ter beschikking stelt aan haar klantenbestand in het algemeen. Producten die gratis geleverd worden of die op de Order als buiten bedrijf gesteld, stopgezet, verouderd of legacy zijn aangeduid, vallen niet onder Onderhoudsdiensten, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald op de Order, bijv. door te verwijzen naar Onderhoudsdiensten aan het einde van de levensduur of naar Uitgebreide onderhoudsdiensten.
- 2. AANVULLENDE EN OPTIONELE ONDERHOUDSDIENSTEN.** Voor bepaalde Producten kunnen aanvullende ondersteuningsniveaus en -diensten worden aangeschaft, zoals in de van toepassing zijnde Voorwaarden voor Productspecifieke Onderhoudsdiensten wordt vermeld, waaronder uitgebreide ondersteuningsniveaus en optionele diensten, zoals ondersteuning op afstand, een door agenten geboden diagnosedienst of externe bewaking, onsite diensten, ondersteuning voor eerdere versies en verlengde ondersteuningstijden.
- 3. ONDERHOUDSPERIODE, VERLENGINGEN.** Klant kan bij SISW Onderhoudsdiensten aanschaffen voor een eerste jaarlijkse onderhoudsperiode of een andere periode die in het Orderformulier wordt aangegeven, tenzij Onderhoudsdiensten in de licentiekosten zijn inbegrepen. Daarna worden aangeschafte Onderhoudsdiensten telkens automatisch met één jaar verlengd, tenzij een van de partijen ervoor kiest om niet te verlengen door middel van een schriftelijke kennisgeving ten minste dertig dagen voor het verstrijken van de op dat moment geldende termijn. Klant erkent dat verlengingsorders voor Onderhoudsdiensten door Klant geacht worden aanvaard te zijn door betaling van elke factuur voor Onderhoudsdiensten, het verloop van de handel tussen de partijen of de ontvangst van Onderhoudsdiensten na de automatische verlengingsdatum. Als Klant aanvullende licenties of Producten aanschafft, kan SISW de jaarlijkse onderhoudsperiode aanpassen en de jaarlijkse vergoeding pro rata berekenen, teneinde die te laten samenvallen met de oorspronkelijke onderhouds- en facturatieperiode.
- 4. NIEUWE RELEASES VAN SOFTWARE.** Nieuwe versies van de Software kunnen point releases of major releases zijn; een point release bestaat doorgaans uit Foutcorrecties ("Point Release"), terwijl een major release in het algemeen een nieuwe versie van de Software is die nieuwe of meer functionaliteit omvat ("Major Release"). Als onderdeel van de Onderhoudsdiensten krijgt Klant nieuwe Point Releases en Major Releases wanneer die aan de klanten van SISW in het algemeen worden uitgebracht. Dit recht geldt niet voor releases, modules, opties, toekomstige producten en functionaliteits- of prestatie-upgrades van de Software die SISW als maatproduct voor één Klant ontwikkelt of die SISW als afzonderlijk product ontwikkelt en in licentie geeft. Klant is verantwoordelijk voor de installatie en implementatie van elke nieuwe versie en voor eventuele noodzakelijke gegevensconversie. Klant is verantwoordelijk voor de compatibiliteit en configuratie van zijn eigen apparatuur en software met de Producten, en kan voor hulp daarbij aanvullende Onderhoudspakketten of afzonderlijke Professionele Diensten aanschaffen.
- 5. ONDERHOUD VOOR OUDERE VERSIES VAN DE SOFTWARE.** Bij een Point Release of Major Release blijft SISW de huidige versie en de meest recente Point Release voor de onmiddellijk daaraan voorafgaande Major Release onderhouden. Als een Fout in een update op de voorafgaande Major Release is gecorrigeerd, kan SISW van Klant verlangen dat hij een upgrade uitvoert naar de Point Release die de correctie voor de Fout bevat in plaats van een afzonderlijke correctie of tijdelijke oplossing te leveren.

6. **VERLENGD EN END-OF-LIFE-ONDERHOUD.** SISW kan, naar eigen goeddunken, niet langer aangeboden Software zonder bijkomende kosten voor Klant vervangen door producten met vergelijkbare functionaliteit en voorzieningen, of tegen een aanvullende vergoeding Verlengd Onderhoud of End-of-Life-Onderhoud voor bepaalde Producten aanbieden. Verlengd Onderhoud biedt ondersteuning voor Producten nadat de standaardondersteuning daarvoor is gestaakt. End of Life-Onderhoud biedt ondersteuning voor Producten die niet meer standaard door SISW worden geleverd en ondersteund en die niet onder de standaard of Verlengde Ondersteuning vallen.
7. **CORRECTIES VAN FOUTEN.** Er is sprake van een Fout als het Product niet wezenlijk overeenkomt met de Documentatie ("**Fout**"). De Klant kan een vermoedelijke Fout bij SISW melden, zal SISW voorzien van een gedetailleerde, schriftelijke beschrijving en documentatie van de vermoedelijke Fout. Klant verleent zijn medewerking aan het onderzoek dat SISW naar de gemelde Fout verricht. Ingeval SISW concludeert dat de Software een Fout bevat, zal SISW commercieel redelijke inspanningen betrachten om de Fout te corrigeren door, naar eigen goeddunken van SISW, een patch of een tijdelijke oplossing te verstrekken of door de correctie op te nemen in de volgende Point Release of Major Release van de Software.
8. **TECHNISCHE ONDERSTEUNING (STANDAARD-OPENINGSTIJDEN).** Klant kan telefonische ondersteuning krijgen door te bellen met het ondersteuningscentrum dat het specifieke Product ondersteunt, zoals beschreven in het Support Center van SISW, dat te vinden is op <https://support.sw.siemens.com> Ondersteuning is beschikbaar tijdens de normale kantooruren, met uitzondering van lokale vakanties, voor het ondersteuningscentrum dat het geografische gebied bestrijkt waarin Klant gemachtigd is de Producten te gebruiken. Als Klant een licentie voor het Product of het Product heeft aangeschaft via een geautoriseerde oplossingspartner, kan Klant van die partner telefonische eerstelijns-ondersteuning krijgen tijdens de openingstijden die door de partner zijn vastgesteld, behalve op feestdagen. Op de ondersteuningswebsite kan Klant ook verzoeken om Productondersteuning indienen, vermoedelijke Fouten melden, de voortgang van verzoeken opvragen, correcties en tijdelijke oplossingen downloaden, op een community forum informatie uitwisselen en releasenotities en andere informatie over het Product raadplegen. Indien redelijkerwijs door SISW verzocht laat Klant SISW Onderhoudsdiensten op de locatie van Klant of via externe schermdelingstechnologie uitvoeren.
9. **TECHNISCHE CONTACTPERSOON.** SISW kan van Klant verlangen om een of meer werknemers aan te wijzen als technische contactpersonen voor Onderhoudsdiensten. Deze werknemers krijgen training inzake de Producten in kwestie en fungeren als de primaire contactpersonen voor de aanvraag en ontvangst van Onderhoudsdiensten.
10. **BEPERKINGEN VAN RECHTSMIDDELEN.** De enige verantwoordelijkheid die SISW heeft en het enige en exclusieve rechtsmiddel dat Klant heeft in geval van het niet corrigeren van een Fout is dat Klant de Onderhoudsdiensten voor het Product waarop de Fout rechtstreeks betrekking heeft, kan opzeggen en de betaalde vergoeding pro rata over het restant van de alsdan lopende Onderhoudsperiode voor dat Product terugkrijgt.
11. **STARTVERGOEDING EN VERLENGINGSVERGOEDINGEN.** Voor directe bestellingen van Klant bij SISW worden de vergoedingen voor Onderhoudsdiensten vermeld op het Orderformulier. SISW kan haar onderhoudsvergoedingen verhogen door Klant daarvan minimaal zestig dagen vóór het verstrijken van de alsdan geldende periode in kennis te stellen. Klant is verplicht Onderhoudsdiensten aan te schaffen voor alle ondersteunde Producten die op één locatie worden gebruikt.
12. **MATERIAAL VAN DERDEN.** SISW verklaart alleen dat de door SISW verstrekte producten van derden in combinatie met de Producten zullen functioneren op de wijze die in de Documentatie wordt beschreven. Elk ander gebruik door Klant van producten van derden, zij het als op zichzelf staande producten of in combinatie met de Producten, is niet getest en wordt niet gegarandeerd door SISW. Hoewel SISW Klant kan helpen bij de interoperabiliteit van producten van derden met de Producten, is SISW niet gehouden om ondersteuning te bieden voor producten die van een derde zijn verkregen. Klant zorgt ervoor dat SISW het recht heeft om producten of andere intellectuele eigendom van derden te gebruiken die door Klant aan SISW ter beschikking zijn gesteld, voor zover die nodig zijn om de Onderhoudsdiensten te verlenen.
13. **NIET-ONDERSTEUNDE GEBRUIKSOMGEVING.** Onderhoudsdiensten gelden alleen voor de bediening van de Producten wanneer die overeenkomstig de Overeenkomst en de bijbehorende Documentatie worden gebruikt. SISW is niet verplicht om Onderhoudsdiensten te verlenen voor Producten die worden uitgevoerd op een niet-ondersteund platform of voor aangepaste Producten die niet door SISW, door een aan SISW gelieerde onderneming of op uitdrukkelijke aanwijzing van SISW door onderaannemers van SISW zijn aangepast. Ondersteunde configuraties en hardware-omgevingen worden beschreven in de Documentatie of zijn te vinden op <https://support.sw.siemens.com>.

14. **EXTERNE HOSTINGAANBIEDERS.** Als Klant gebruikmaakt van een goedgekeurde derde om de Software namens Klant te hosten, moet Klant aantonen dat eventuele gemelde fouten niet het gevolg zijn van de hostingactiviteiten van die derde (bijvoorbeeld door het probleem te reproduceren op fysieke hardware).
15. **GEGEVENSBESCHERMING.** Wanneer SISW namens Klant persoonsgegevens verwerkt in verband met Onderhoudsdiensten, zijn de voorwaarden die zijn uiteengezet op <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/legal/online-terms/general-data-protection.html> hierin opgenomen door middel van verwijzing en zijn deze van toepassing op het gebruik van dergelijke Onderhoudsdiensten. Klant zal SISW, de aan haar gelieerde ondernemingen en hun vertegenwoordigers vrijwaren tegen elke vordering, schadevergoedingen, boetes en kosten (met inbegrip van de advocatenhonoraria en -kosten) die verband houden met zijn niet-naleving van toepasbare wetgeving inzake gegevensbescherming.