



Voorwaarden – Module Clouddiensten

Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1 Wanneer de Overeenkomst ziet op Clouddiensten, is deze Module Clouddiensten van toepassing.

Artikel 2. Definities en interpretatie

- 2.1 In aanvulling op de definities in artikel 1 van de Module Generieke Bepalingen hebben onderstaande termen de volgende betekenis:

- **Bug** betekent een door Ricoh erkend gebrek in de Software in de vorm van het substantieel niet voldoen van de Software aan de door Ricoh schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, in geval de Software geheel maatwerksoftware betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties Van een Bug is alleen sprake indien de Klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is.
- **Bug-fix** betekent een aanpassing in de Software om een Bug op te lossen.
- **Infrastructuur** betekent de automatiseringsomgeving bij de Klant, bestaande uit door de Klant beheerde Hardware en Software, waarbinnen de door Ricoh te leveren c.q. geleverde Software dient te functioneren.
- **Patch** betekent een uitgave van een bijgewerkte versie van Software, die een of meerdere Bugs oplost danwel functionaliteiten toevoegt.
- **Release** betekent een update van de Software, waarin eventuele gebreken in de Software zijn hersteld en/of nieuwe of herziene functionaliteiten zijn opgenomen.
- **Release note** betekent documentatie zoals door Software fabrikanten wordt verstrekt bij het uitbrengen van Releases.
- **Supporturen** betekent een aantal uren dat vooraf door de Klant is ingekocht en waarvoor de Klant van Ricoh Support kan vragen, maar Supporturen kunnen tevens gebruikt worden voor aanvullende Diensten zoals: uitzoekwerk, ondersteuning op locatie, of het afhandelen van een Request For Change.
- **Systeem** betekent het geheel van de bouwstenen van standaard en maatwerk Software, waarmee de in de Overeenkomst gespecificeerde functionaliteit wordt gerealiseerd.
- **Workaround** betekent een tijdelijke oplossing totdat de Bug-fix en/of Patch en/of Release beschikbaar is gesteld.

Artikel 3. Gebruik Clouddiensten

- 3.1 De Klant mag de Clouddiensten alleen gebruiken voor haar eigen bedrijfsactiviteiten. De toegang is voorts beperkt tot het in de Overeenkomst gespecificeerd aantal gebruikers, type gebruikers of andere van toepassing zijnde gebruiksparameters.
- 3.2 Toegangs- of identificatiecodes mogen slechts worden gebruikt door één individuele gebruiker. Het is de Klant wel toegestaan om een gebruikerslogin aan een ander individu toe te wijzen, indien zulks redelijkerwijs noodzakelijk is, zoals in verband met een personeels- of functiewijziging.
- 3.3 De Klant is zelf verantwoordelijk voor de veiligheid en vertrouwelijkheid van de verstrekte toegangs- of identificatiecodes, zoals gebruikersnaam en wachtwoord. De Klant dient er voor zorg te dragen dat de door haar aangewezen Personen die de Clouddienst mogen gebruiken zorgvuldig omgaan met de verstrekte inloggegevens en zorgen dat deze niet gedeeld worden met onbevoegden. De Klant dient Ricoh onmiddellijk te informeren in geval van enige constatering of vermoeden van ongeoorloofd gebruik van toegangs- of identificatiecodes.

Artikel 4. Dienstverlening

- 4.1 De Klant is zelf verantwoordelijk voor (i) de noodzakelijke Infrastructuur om het gebruik van de Clouddiensten mogelijk te maken en (ii) het beheer van de Clouddienst, waaronder controle van de instellingen, (iii) het gebruik van de Clouddienst, (iv) de wijze waarop de resultaten van de Clouddienst worden ingezet en (v) de instructie aan en het gebruik door gebruikers.

- 4.2 Indien de Diensten tevens het maken van back-ups van gegevens van de Klant omvatten, zal Ricoh met inachtneming van de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij haar aanwezige gegevens van de Klant. Ricoh zal de back-up bewaren gedurende een tussen Partijen overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Ricoh gebruikelijke termijnen. Ricoh zal de back-up zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.
- 4.3 Ricoh kan de uitvoering van de Clouddienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende Software. Ricoh kan de Clouddienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventieve, correctieve of adaptieve Service. Ricoh zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten Werkuren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan de Klant.
- 4.4 De Klant zal het nodige doen om haar data veilig te stellen vóór het einde van de Overeenkomst. Ricoh zal de data na het eindigen van de Overeenkomst een redelijke termijn bewaren voor zover dit mogelijk is, maar is hiertoe niet verplicht. Op verzoek van de Klant zal Ricoh zich inspannen om assistentie te verlenen bij het veiligstellen van de data.

Artikel 5. Service & Support

- 5.1 Support in de vorm van een telefonische helpdesk (voor het aanmelden van Serviceverzoeken en vragen omtrent het gebruik van de Clouddienst) wordt verleend voor de duur van maximaal 15 minuten (first line support) per geregistreerd Serviceverzoek. Na ontvangst van de melding zal Ricoh zich verplichten tot het leveren van een inspanning om het Serviceverzoek op passende wijze uit te voeren. Alle overige Support, het installeren van beschikbaar gestelde updates, upgrades, Bug-fixes, Patches en/of Releases, alsook Service op basis van Serviceverzoeken wordt op basis van nacalculatie doorberekend tegen het geldende tarief, tenzij Partijen hiervoor Vergoedingen zijn overeengekomen. Ricoh niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 5.2 De Klant heeft de mogelijkheid om tegen een gereduceerd uurtarief Supporturen in te kopen. Ingeval de Klant Supporturen heeft ingekocht kunnen deze zowel ingezet worden voor de Service, Support en Diensten waarvoor Supporturen bedoeld. De bestede Supporturen worden afgeboekt van het totale tegoed aan Supporturen. Niet gebruikte Supporturen vervallen drie jaar na de datum van aankoop en bij beëindiging van de Overeenkomst. De Klant heeft daarbij geen recht op compensatie voor de vervallen Supporturen. De Klant heeft recht op inzage in de registratie van de door haar verbruikte Supporturen.
- 5.3 Aanpassingen aan de Infrastructuur en andere Software en andere op de Clouddienst aangesloten systemen van welke aard dan ook van de Klant vallen niet onder de verplichtingen van Ricoh op basis van de Overeenkomst en komen voor rekening van de Klant. Ricoh verplicht zich evenwel na instemming van de Klant op de aanvullende Vergoedingen hiervoor, tot het meewerken aan dergelijke aanpassingen. Ricoh is op geen enkele wijze aansprakelijk voor enige schade uit welke aard dan ook die voortvloeit uit het wijzigen van de Infrastructuur door Klant.
- 5.4 Ingeval van Patches of Releases kan het noodzakelijk blijken dat software van derden wordt geüpdatet aan de hand van de verstrekte Release notes. Afhankelijk van de mate waarin de softwareleverancier van de software van derden op de hoogte is, zal zij de Klant hierop in de Release notes attenderen.
- 5.5 In de Vergoedingen voor Service en/of Support is – in aanvulling op het bepaalde in artikel 8. van de Module Generieke Bepalingen – niet inbegrepen het verhelpen van een probleem of fout:
- a) veroorzaakt door de wijziging of verandering van de Clouddienst en/of Software door enige andere partij dan Ricoh;
 - b) veroorzaakt door een Storing van, of wijzigingen in, of de koppeling met en ontkoppeling van Producten of Systemen.
- 5.6 De beschikbaarheid van de Clouddiensten is mede afhankelijk van het internet zelf, de serviceprovider en



telecommunicatieleverancier van de Partners en Klant. In geval de Clouddiensten niet toegankelijk zijn of niet kunnen worden gebruikt door een omstandigheid die door Ricoh en haar Partners kunnen worden verholpen, zullen Ricoh en haar Partners zich inspinnen om de Storing te verhelpen.

Artikel 6. Platform

6.1 Na aanvang van de Overeenkomst met betrekking tot een platform wordt door Ricoh dan wel een door Ricoh ingeschakelde (derde) leverancier een omgeving beschikbaar gesteld waarop Ricoh in samenspraak met Klant het platform zal vormgeven c.q. configureren. Vanaf het moment van beschikbaar stellen worden de maandelijkse Vergoedingen van de omgeving door Ricoh bij Klant in rekening gebracht.

Artikel 7. Garantie

- 7.1 Ricoh staat er niet voor in dat de Clouddienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Ricoh zal zich verplichten tot het leveren van een inspanning om (een) Bug(s) als bedoeld in artikel 2.1 van deze Module Clouddiensten in de onderliggende Software binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende Software betreft die door Ricoh zelf is ontwikkeld en de desbetreffende Bug(s) door Klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Ricoh zijn gemeld. Ricoh kan in voorkomend geval het herstel van (de) Bug(s) uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende Software in gebruik wordt genomen. Ricoh staat er niet voor in dat Bug(s) in de Clouddienst die niet door Ricoh zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Ricoh is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Clouddienst aan te brengen. Ricoh is niet gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel.
- 7.2 Klant zal maatregelen nemen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van Storingen, Bug(s) en andere onvolkomenheden in de Clouddienst, verminking of verlies van data of andere incidenten en zal de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen.
- 7.3 Ricoh is niet gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane data anders dan het terugplaatsen van de – waar mogelijk – laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data.
- 7.4 Ricoh staat er niet voor in dat de Clouddienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.