



## Voorwaarden – Module Software

### Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1 Wanneer de Overeenkomst ziet op Software is deze module 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 (“RFC”).
- **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. Algemene bepalingen

- 3.1 Als naast, of in afwijking van het bepaalde in artikel 12 van de Module Generieke Bepalingen, er een afzonderlijke licentieovereenkomst is aangegaan met een externe licentiegever, erkent en bevestigt de Klant dat (i) de betreffende licentieovereenkomst geldt tussen de Klant en de externe licentiegever en (ii) de Klant de softwarelicentie niet in sublicentie kan geven of overdragen, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst, de softwarelicentie en/of de betreffende licentieovereenkomst.
- 3.2 Als de Overeenkomst voor Software tussentijds wordt beëindigd naar aanleiding van een oorzaak die toegerekend kan worden aan de Klant, worden alle Vergoedingen (inclusief eventuele toekomstige Vergoedingen) direct opeisbaar en zal de Klant per direct het gebruik van de Software stopzetten, voor zover de afgegeven licentie zich hiertegen niet verzet.

### Artikel 4. Service & Support

- 4.1 Support in de vorm van een telefonische helpdesk (voor het aanmelden van Serviceverzoeken en vragen omtrent het gebruik van de Software) 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.

- 4.2 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 zijn. 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.
- 4.3 Indien er sprake is van een Bug zal Ricoh zich verplichten tot het leveren van een inspanning om de Bug te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in de Software. Ricoh is gerechtigd tijdelijke oplossingen danwel Workarounds in de Software aan te bieden. Ricoh zal de Bug-fix dan ter beschikking stellen aan de klant.
- 4.4 Ricoh zal onderbrekingen, fouten of andere gebreken binnen een redelijke termijn herstellen. De verantwoordelijkheid en het initiatief tot het uitbrengen van een Patch of een Release ligt evenwel bij de (derde-)leverancier van de Software, beschikbaarstelling vindt plaats na controle en vrijgave door Ricoh.
- 4.5 Patches en/of Releases kunnen door Ricoh geïnstalleerd worden na een testtraject en akkoord van Klant. Voor het testen en de installatie van een Patch en/of Release doet Ricoh aan Klant een voorstel voor implementatie, inclusief eventuele aanvullende Vergoedingen en een tijd- en acceptatieplan. Wijzigingen welke van belang zijn voor (de gebruikers van) de Klant worden gedocumenteerd.
- 4.6 Aanpassingen aan de Infrastructuur en andere software 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 om Producten danwel Releases te faciliteren.
- 4.7 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.
- 4.8 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft Ricoh het recht om eenmaal per jaar een audit uit te (laten) voeren op het Systeem op de Locatie van de Klant. Indien Ricoh van dit recht gebruik maakt zal Klant hieraan kosteloos medewerking verlenen. De Klant ontvangt desgewenst na afronding van de audit een kopie van het auditrapport met conclusies en aanbevelingen.
- 4.9 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 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.

### Artikel 5. Garantie

- 5.1 Ricoh zal zich inspannen om Bugs in de zin van artikel 2.1 van deze Module Software binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk zijn gemeld. Ricoh staat er niet voor in dat de Software geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Ricoh garandeert evenmin dat de Software zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Ricoh heeft geen verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de Software dan met betrekking tot (een) Bug(s) in de zin van deze Voorwaarden.
- 5.2 Herstel van (een) Bug(s) geschiedt op een door Ricoh te bepalen locatie en wijze. Ricoh is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan



wel omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Software aan te brengen.

- 5.3 Ricoh is niet gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 5.4 Ricoh heeft geen verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 5.1 van deze Module Software bedoelde garantieperiode zijn gemeld.