

# Overeenkomst voor de verwerving van Softwareonderhoud

---

Deze Toshiba Global Commerce Solutions (Toshiba) Overeenkomst voor de verwerving van Softwareonderhoud (de "Overeenkomst") regelt de verwerving door de Klant van Toshiba van onderhoud van software ("Softwareonderhoud"), waarnaar ook kan worden verwezen als abonnement en ondersteuning in verband met Toshiba Programma's.

Softwareonderhoud wordt alleen geleverd voor die in aanmerking komende Programma's waarvoor de Klant een licentie heeft binnen zijn Onderneming. Aanschaf van Softwareonderhoud in grotere hoeveelheden dan het aantal waarvoor de Klant een licentie heeft, creëert of impliceert geen grotere licentiebevoegdheid. "In aanmerking komende programma's" worden hieronder beschreven.

Toshiba heeft overeenkomsten gesloten met bepaalde organisaties (genaamd "Toshiba Business Partners") voor het promoten en op de markt brengen van Softwareonderhoud-aanbiedingen. Wanneer de klant Softwareonderhoud bestelt dat door Toshiba Business Partners aan de klant wordt aangeboden, zal Toshiba Softwareonderhoud aan de klant leveren onder de voorwaarden van deze Overeenkomst. Toshiba is niet verantwoordelijk voor 1) de handelingen van Toshiba Business Partners, 2) eventuele aanvullende verplichtingen die zij hebben jegens de Klant; of 3) eventuele producten of diensten die zij aan de Klant leveren onder hun overeenkomsten. Indien de Toshiba Business Partner van de Klant om welke reden dan ook niet langer in staat is Softwareonderhoud op de markt te brengen, kan de Klant Softwareonderhoud blijven ontvangen onder de voorwaarden van deze Overeenkomst door Toshiba de opdracht te geven het beheer van Softwareonderhoud over te dragen aan ofwel 1) een andere Toshiba Business Partner naar keuze van de Klant (die van de Klant kan verlangen dat hij eerst een van zijn overeenkomsten afsluit) die is goedgekeurd om Softwareonderhoud op de markt te brengen voor de Klant, of 2) Toshiba.

## 1. Opgenomen termen

De in aanmerking komende Programma's waarop deze Overeenkomst van toepassing is, worden gelicentieerd onder de International Program License Agreement ("IPLA") tenzij anders aangegeven door Toshiba. Een kopie van de IPLA wordt bij elk programma geleverd in de gids van het in aanmerking komende Programma of in een bibliotheek met de vermelding "Licentie", een boekje of op een cd. Delen van de IPLA met de titels "Gegevens en databases van de Licentiehouders", "Beperking van Aansprakelijkheid", "Nalevingsverificatie", "Algemeen" en "Geografische reikwijdte en toepasselijk recht", inclusief eventuele bijbehorende landspecifieke voorwaarden die op deze delen van toepassing zijn, maken ook deel uit van deze Overeenkomst, met inachtneming van het volgende:

De klant kan een exemplaar van de meest recente IPLA verkrijgen bij Toshiba of haar wederverkopers en op het internet op [www.toshibagcs.com/licensing](http://www.toshibagcs.com/licensing) en de volgende wijzigingen zijn hierop van toepassing:

- (1) De termen "Programma" en "Programmalicentie(s)" worden vervangen door de term "Softwareonderhoud".
- (2) De term "Licentiehouders" wordt vervangen door de term "Klant".
- (3) De zinsnede "de wetten van het land waarin de Klant de Programmalicentie heeft verworven" in de subsectie Toepasselijke Wet wordt vervangen door "de wetten van het land waarin het Softwareonderhoud is verworven".
- (4) De verklaring "Al onze rechten, plichten en verplichtingen zijn onderworpen aan de rechtbanken van het land waar de Klant de Programmalicentie heeft verworven" in de subsectie Bevoegdheid wordt vervangen door de verklaring "Alle rechten, plichten en verplichtingen van elk van de partijen zijn alleen geldig in het land waar het Softwareonderhoud is verworven of, indien Toshiba hiermee instemt, het land waar het Softwareonderhoud wordt gebruikt".

Termen met een hoofdletter die in deze Overeenkomst worden gebruikt maar niet worden gedefinieerd, hebben de betekenis die daaraan in de IPLA wordt gegeven.

## 2. Software Onderhoud

- a. Voor in aanmerking komende programma's die op Toshiba platforms draaien:

- (1) **In aanmerking komende Programma's:** Tenzij anders aangegeven door Toshiba, kan een lijst met in aanmerking komende Programma's waarvoor Softwareonderhoud beschikbaar is, worden verkregen via de Toshiba marketingvertegenwoordiger van de Klant of Toshiba Business Partner.
- (2) **Initiële Software Onderhoudsperiode:** In sommige gevallen kan de klant kiezen tussen één jaar, waarvan de kosten inbegrepen zijn bij het in aanmerking komende programma, of, tegen een extra vergoeding, drie jaar Softwareonderhoud op het moment dat de Klant een in aanmerking komend programma bestelt. De Initiële Softwareonderhoudsperiode gaat in op de datum waarop Toshiba het programma aan de Klant beschikbaar stelt.
- (3) **Latere Software Onderhouds Periodes (onder deze Overeenkomst):** Eén jaar of in sommige beperkte gevallen, drie of meer jaren, naar keuze van de Klant.
- (4) **Voortijdige beëindiging van een Software-onderhoudsperiode voor een programma:** Hoewel de Klant een Software-onderhoudsperiode kan beëindigen, geeft Toshiba geen krediet of terugbetaling voor het ongebruikte deel van een Software-onderhoudsperiode.
- (5) **Vernieuwing:**
  - (a) Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om het Softwareonderhoud aan het einde van elke Softwareonderhoudsperiode te verlengen. Toshiba of de Toshiba Business Partner van de Klant zal aflopend Softwareonderhoud verlengen onder de voorwaarden en tegen de kosten die aan de Klant bekend zijn gemaakt voorafgaand aan het aflopen van de op dat moment lopende Softwareonderhoudsperiode, indien de opdracht van de Klant tot verlenging (bijv. bestelformulier, bestelbrief, inkooporder) niet later dan de aflopende datum is ontvangen. De daaropvolgende Softwareonderhoudsperiodes krachtens deze Overeenkomst (of andere voorwaarden en kosten die aan de Klant ter beschikking worden gesteld vóór het verstrijken van de dan lopende Softwareonderhoudsperiode) gaan in op de dag volgend op het einde van de voorgaande Softwareonderhoudsperiode. Indien de Klant het Software-onderhoud niet verlengt op de vervaldatum van de Software-onderhoudsperiode, maar vervolgens wel Software-onderhoud wenst te verwerven, wordt een na-licentievergoeding voor Software-onderhoud in rekening gebracht, zoals hieronder uiteengezet.
- (6) **Onderhoud van de software:** Tijdens de Software Onderhoudsperiode:
  - (a) Toshiba stelt de Klant de meest actuele commercieel beschikbare versie, release of update ter beschikking van alle in aanmerking komende programma's waarvoor de Klant Softwareonderhoud verwerft uit hoofde van deze Overeenkomst, indien deze beschikbaar worden gesteld. Het recht van de Klant om te upgraden naar een nieuwe versie, release of update uit hoofde van deze subparagraaf kan alleen worden uitgeoefend tijdens de Softwareonderhoudsperiode en vervalt aan het einde van de Periode indien het Softwareonderhoud niet wordt verlengd.
  - (b) Toshiba biedt de Klant technische ondersteuning voor 1) routinematige, kortdurende vragen over installatie en gebruik (how-to); en 2) vragen over de code.
  - (c) Toshiba biedt ondersteuning via de telefoon en, indien beschikbaar, elektronische toegang, uitsluitend aan het technische ondersteuningspersoneel voor informatiesystemen (IS) van de Klant tijdens de normale kantooruren (door Toshiba gepubliceerde piekuren) van het Toshiba Support Centre in het geografische gebied van de Klant. Deze ondersteuning is niet beschikbaar voor de eindgebruikers van de Klant. Toshiba biedt 24 uur per dag, elke dag van het jaar, assistentie voor Urgentieniveau 1. Meer informatie over ondersteuning, inclusief de definitie van Urgentieniveau 1, vindt u in het Toshiba Software Support Handboek op <http://www.toshibagcs.com/support/software/documents/handbook>.
  - (d) Softwareonderhoud omvat geen bijstand voor 1) het ontwerp en de ontwikkeling van toepassingen, 2) het gebruik door de Klant van in aanmerking komende programma's in een andere dan de gespecificeerde besturingsomgeving, of 3) storingen die zijn

veroorzaakt door producten waarvoor Toshiba krachtens deze Overeenkomst niet verantwoordelijk is.

- (e) En alleen als het programma binnen de ondersteuningstermijn valt zoals gespecificeerd in het beleid voor de levenscyclus van softwareondersteuning voor het programma.

**(7) Onderhoud van software na licentiekosten**

- (a) Softwareonderhoud na Licentievergoeding is de vergoeding om het Softwareonderhoud te hervatten indien de Klant
  - (i) het niet heeft vernieuwd voor het einde van de dan lopende Softwareonderhoudsperiode; of
  - (ii) beëindigde het.
- (b) De Softwareonderhoudsperiode voor een hervatting van het Softwareonderhoud begint op de datum waarop Toshiba de bestelling van de Klant accepteert.

### **3. Kosten en betaling**

Indien de Klant een in aanmerking komend programma retourneert voor terugbetaling zoals toegestaan onder de licentievoorwaarden, zal Toshiba of de Toshiba Business Partner van de Klant het Softwareonderhoud dat samen met het programma werd besteld, beëindigen en eventuele betaalde kosten terugbetalen. Toshiba geeft geen geld terug voor Softwareonderhoud

Toshiba geeft geen geld terug voor software-onderhoud.

**a. Software-onderhoud aangeschaft bij een Toshiba Business Partner**

Wanneer de Klant Software-onderhoud afneemt van een Toshiba Business Partner, bepaalt de Toshiba Business Partner de kosten en de voorwaarden die van toepassing zijn op de kosten. De Klant zal de Toshiba Business Partner van de Klant rechtstreeks betalen.

**b. Software-onderhoud rechtstreeks van Toshiba**

- (1) Kosten voor software-onderhoud gedurende elke software-onderhoudsperiode, de zogenaamde Software-onderhoudsvergoeding, worden vooraf gefactureerd.
- (2) De Software-onderhoudskosten kunnen variëren, afhankelijk van bijvoorbeeld de machine (type/model), het in aanmerking komende programma of groep van in aanmerking komende programma's, of de mate van gebruik van het in aanmerking komende programma.
- (3) Toshiba kan de Software Onderhoudsvergoeding zonder voorafgaande kennisgeving verhogen. Een verhoging is niet van toepassing op de Klant indien Toshiba de order van de Klant voor Softwareonderhoud ontvangt voor de aankondigingsdatum van de verhoging en Toshiba binnen drie maanden na ontvangst door Toshiba van de order van de Klant Softwareonderhoud beschikbaar stelt aan de Klant. De Klant profiteert van een verlaging van de Softwareonderhoudskosten voor bedragen die verschuldigd zijn op of na de ingangsdatum van de verlaging.
- (4) Bedragen zijn verschuldigd en betaalbaar bij ontvangst van de factuur. De Klant stemt ermee in dienovereenkomstig te betalen, met inbegrip van eventuele kosten voor te late betaling.
- (5) Indien een autoriteit een heffing, belasting, belasting of retributie oplegt, met uitzondering van de heffingen die gebaseerd zijn op Toshiba's netto-inkomen, op Software-onderhoud dat Toshiba levert in het kader van deze Overeenkomst, dan stemt de Klant in met het betalen van dat bedrag zoals gespecificeerd in de factuur, tenzij de Klant vrijstellingsdocumentatie overlegt.

### **4. Overdraagbaarheid van software-onderhoud**

De Klant mag het Softwareonderhoud uitsluitend overdragen aan een entiteit die deel uitmaakt van de onderneming van de Klant en die gevestigd is in het land waarin het Softwareonderhoud is verworven, op voorwaarde dat de entiteit die het in aanmerking komende programma ontvangt, instemt met de voorwaarden van deze Overeenkomst.

## 5. Verantwoordelijkheden van de klant

De Klant stemt ermee in dat wanneer de Klant Softwareonderhoud verwerft voor een In aanmerking komend Programma:

- a. De Klant zal Softwareonderhoud aanschaffen voor hetzelfde gebruiksniveau als dat waarop het in aanmerking komende programma is geautoriseerd. Gedeeltelijke dekking voor een bepaald in aanmerking komend programma wordt niet aangeboden;
- b. De Klant is verantwoordelijk voor de resultaten verkregen door het gebruik van het Softwareonderhoud;
- c. De klant zal Toshiba, op verzoek van Toshiba, toestaan om op afstand toegang te krijgen tot het systeem van de klant om de klant te helpen bij het isoleren van de oorzaak van het softwareprobleem;
- d. De Klant blijft verantwoordelijk voor een adequate bescherming van het systeem van de Klant en alle gegevens die zich daarop bevinden wanneer Toshiba op afstand toegang heeft tot het systeem met toestemming van de Klant om de Klant te helpen bij het isoleren van de oorzaak van het softwareprobleem;
- e. De Klant zal zorgen voor voldoende, vrije en veilige toegang tot de faciliteiten van de Klant zodat Toshiba aan haar verplichtingen kan voldoen; en
- f. behalve zoals toegestaan in paragraaf 4. Overdraagbaarheid van Softwareonderhoud hierboven, zal de Klant deze Overeenkomst of de rechten van de Klant uit hoofde van deze Overeenkomst niet overdragen of op andere wijze overdragen, of de verplichtingen van de Klant delegeren, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Toshiba. Elke poging hiertoe is nietig. Voor de overdracht van deze Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, binnen de Onderneming waarvan één van ons deel uitmaakt of aan een opvolgende organisatie door fusie of overname is geen toestemming van de ander nodig. Toshiba mag haar rechten op betalingen uit hoofde van deze Overeenkomst ook overdragen zonder uw toestemming te vragen. Het wordt niet als een overdracht beschouwd wanneer Toshiba een deel van haar bedrijf afstoot op een manier die voor al haar klanten hetzelfde is.

## 6. Garantie voor software-onderhoud

Toshiba garandeert dat het Software-onderhoud zal worden uitgevoerd met gebruikmaking van redelijke zorg en vaardigheid. Toshiba garandeert geen foutloze werking noch garandeert Toshiba dat het alle gemelde problemen kan oplossen. De klant stemt ermee in Toshiba tijdig schriftelijk op de hoogte te stellen van eventuele niet-naleving van deze garantie, zodat Toshiba corrigerende maatregelen kan nemen.

De garantie vervalt bij verkeerd gebruik, ongelukken, wijzigingen, ongeschikte fysieke of gebruiksomgeving, gebruik in een andere dan de gespecificeerde gebruiksomgeving, of storingen veroorzaakt door een product waarvoor Toshiba niet verantwoordelijk is.

**TENZIJ UITDRUKKELIJK VEREIST DOOR DE WET ZONDER DE MOGELIJKHEID VAN CONTRACTUELE VERKLARING VAN AFSTAND OF BEPERKING, ZIJN DEZE GARANTIES DE EXCLUSIEVE GARANTIES VAN DE KLANT EN VERVANGEN ZE ALLE ANDERE GARANTIES OF VOORWAARDEN, UITDRUKKELIJK OF STILZWIJGEND, MET INBEGRIJ VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT, ALLE STILZWIJGENDE GARANTIES OF VOORWAARDEN VAN BEVREDIGENDE KWALITEIT, VERHANDELBAARHEID EN GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL.**

Toshiba garandeert geen ononderbroken of foutloze levering van Software-onderhoud of dat Toshiba alle defecten zal verhelpen.

In de Europese Unie hebben consumenten wettelijke rechten op grond van de toepasselijke nationale wetgeving inzake de verkoop van consumentengoederen en -diensten. Dergelijke rechten worden niet beïnvloed door de bepalingen in dit Artikel 6 Garantie voor Software-onderhoud.

## 7. Wijzigingen in de voorwaarden van de overeenkomst

Toshiba kan de voorwaarden van deze Overeenkomst wijzigen door de Klant hiervan drie maanden van tevoren schriftelijk in kennis te stellen per brief of e-mail, hetzij rechtstreeks aan de Klant, hetzij via de

Toshiba Business Partner van de Klant. Deze wijzigingen hebben geen terugwerkende kracht en gelden, vanaf de ingangsdatum die Toshiba in de kennisgeving vermeldt, alleen voor nieuwe orders en verlengingen.

Anders moet een wijziging door beide partijen worden ondertekend om geldig te zijn.

## **8. Beëindiging en terugtrekking**

Elk van beide partijen kan deze overeenkomst beëindigen indien de andere partij een van de voorwaarden ervan niet nakomt, mits degene die de voorwaarden niet nakomt daarvan schriftelijk in kennis wordt gesteld en een redelijke termijn krijgt om alsnog na te komen.

Toshiba kan het Softwareonderhoud voor een in aanmerking komend programma intrekken door een kennisgeving van intrekking te publiceren niet minder dan 12 maanden voor de ingangsdatum van de intrekking. Indien Toshiba Softwareonderhoud intrekt waarvoor de Klant vooruitbetaald heeft en Toshiba het nog niet volledig aan de Klant heeft verstrekt, zal Toshiba naar eigen goeddunken ofwel het Softwareonderhoud aan de Klant blijven verstrekken tot het einde van de lopende Softwareonderhoudsperiode of de Klant een pro rata terugbetaling doen. Aanschaf van Softwareonderhoud verlengt niet de periode gedurende welke een in aanmerking komend programma wordt ondersteund.

Niettegenstaande eventuele andersluidende bepalingen in deze Overeenkomst, kan Toshiba, indien Toshiba de licentie van de Klant voor een in aanmerking komend programma beëindigt wegens een schending door de Klant van een van de voorwaarden ervan, tegelijkertijd ook het Softwareonderhoud voor dat in aanmerking komende programma beëindigen. In dit geval is Toshiba niet verplicht tot terugbetaling of tegoed voor een ongebruikt deel van het Softwareonderhoud.

Toshiba kan het Softwareonderhoudsaanbod in zijn geheel intrekken na schriftelijke kennisgeving aan alle op dat moment bestaande Softwareonderhoudsklanten per brief of e-mail, met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden.

Alle bepalingen van deze Overeenkomst die naar hun aard verder reiken dan de beëindiging van de Overeenkomst blijven van kracht totdat zij zijn vervuld, en zijn van toepassing op onze respectievelijke opvolgers en rechtverkrijgenden.

## **9. Aanvullende voorwaarden**

- a. Om de Klant te helpen bij het isoleren van de oorzaak van een softwareprobleem, kan Toshiba de Klant vragen om (1) Toshiba op afstand toegang te geven tot het systeem van de Klant of (2) klantinformatie of systeemgegevens naar Toshiba te sturen. Toshiba gebruikt informatie over fouten en problemen alleen om haar producten en services te verbeteren en te helpen bij het leveren van Softwareonderhoud. Toshiba kan voor deze doeleinden gebruik maken van onderaannemers en Toshiba Enterprise entiteiten in andere landen, en de Klant geeft Toshiba hiervoor toestemming.

De Klant blijft verantwoordelijk voor (i) alle gegevens en de inhoud van alle databases die de Klant ter beschikking stelt aan Toshiba, (ii) de selectie en uitvoering van procedures en controles met betrekking tot toegang, beveiliging, versleuteling, gebruik en verzending van gegevens (met inbegrip van persoonlijk identificeerbare gegevens), en (iii) back-up en herstel van de database en alle opgeslagen gegevens. De klant zal Toshiba geen toegang tot persoonlijke informatie sturen of verschaffen en is verantwoordelijk voor alle redelijke kosten en andere bedragen die Toshiba kan oplopen in verband met dergelijke informatie die per ongeluk aan Toshiba is verstrekt of met het verlies of de bekendmaking van dergelijke informatie door Toshiba, met inbegrip van de kosten en bedragen die voortvloeien uit eventuele claims van derden.

- b. Alle uitgewisselde informatie is niet-vertrouwelijk. Indien een van ons de uitwisseling van vertrouwelijke informatie vereist, zal dit geschieden onder een ondertekende vertrouwelijkheidsovereenkomst.
- c. Elke partij kan langs elektronische weg met de andere communiceren en dergelijke communicatie is aanvaardbaar als een ondertekend geschrift voor zover het toepasselijke recht dit toestaat. Een identificatiecode (gebruikers-ID genoemd) in een elektronisch document volstaat om de identiteit van de afzender en de authenticiteit van het document te verifiëren.

Deze Overeenkomst is de volledige overeenkomst met betrekking tot de aanschaf door de Klant van Softwareonderhoud, en vervangt alle voorgaande mondelinge of schriftelijke communicatie tussen de Klant en Toshiba met betrekking tot Softwareonderhoud. Bij het aangaan van deze Overeenkomst vertrouwt geen van beide partijen op enige vertegenwoordiging die niet in deze Overeenkomst is gespecificeerd, met inbegrip van maar niet beperkt tot enige vertegenwoordiging met betrekking tot: 1) prestaties of functie van een product of systeem, anders dan zoals uitdrukkelijk gegarandeerd in paragraaf 6 hierboven; 2) de ervaringen of aanbevelingen van andere partijen; of 3) resultaten of besparingen die de Klant kan bereiken. Aanvullende of afwijkende voorwaarden in een schriftelijke mededeling van de Klant (zoals een inkooporder) zijn nietig.

De Klant aanvaardt de voorwaarden van deze Overeenkomst zonder wijziging op een van de volgende manieren: voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, door het bestellen, gebruiken of betalen van Softwareonderhoud of, indien wettelijk vereist, door het ondertekenen van een transactiedocument.

Softwareonderhoud wordt onderhevig aan deze Overeenkomst wanneer Toshiba of de Toshiba Business Partner van de Klant de bestelling of betaling van de Klant accepteert. Zodra van kracht, 1) tenzij verboden door de toepasselijke lokale wetgeving of anders gespecificeerd, wordt elke reproductie van deze Overeenkomst die op betrouwbare wijze is gemaakt (bijvoorbeeld fotokopie, elektronische scan of facsimile) beschouwd als een origineel en 2) is Softwareonderhoud dat de Klant uit hoofde van deze Overeenkomst bestelt, onderworpen aan deze Overeenkomst.

