

Beschrijving & voorwaarden bij uw serviceovereenkomst

Services voor de industrie

Samen werken aan duurzame productiviteit

Om uw concurrentievermogen op peil te houden, verdienen uw installaties continu aandacht. Deskundig beheer is daarbij cruciaal. Het is de sleutel tot maximale beschikbaarheid, efficiëntie, productiviteit en optimale flexibiliteit.

Voor het melden van storingen kunt u altijd bellen met +31 (0)70 – 333 3050

Buiten kantoor tijden wordt u automatisch doorgeschakeld naar de Siemens Customer Service Centrale. Deze is non-stop bemand, u krijgt direct een servicecoördinator te spreken.

Onze diensten voor duurzame productiviteit

Hartelijk dank voor het toepassen van Siemens industriële producten. Wij waarderen uw vertrouwen in onze technologie en zijn trots op de toegevoegde waarde die zij leveren in uw toepassing. Wij staan altijd voor u klaar om uw productiviteit te borgen. Samen met u stellen wij een onderhoudsplan op. Wij zijn uw centrale aanspreekpunt voor servicecoördinatie - 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar. Bij problemen komen wij naar u toe of helpen wij u op afstand. Dit kan telefonisch of door via een beveiligde verbinding mee te kijken in uw systeem. Desgewenst helpen wij u bij het moderniseren van uw installatie, de beveiliging tegen IT-risico's en de optimalisering van uw energieverbruik.

In dit boekje vindt u een beschrijving van de diensten per onderwerp, gevolgd door de servicevoorwaarden waaronder de diensten geleverd worden. Achterin vindt u de Algemene Leveringsvoorwaarden van Siemens. Onze contactinformatie is op de laatste pagina opgenomen.

Dit boekje is onderdeel van uw Serviceovereenkomst en beschrijft de diensten zoals aangegeven in Deel II van uw Serviceovereenkomst. In Deel II ziet u welke onderdelen op u van toepassing zijn. Alle onderdelen zijn naar keuze over een te komen, tenzij anders vermeld. Als u van een onderdeel geen gebruik maakt, staat dit in Deel II genoteerd als "exclusief". Onderdelen die wel voor u van toepassing zijn staan genoteerd als "inclusief" en/of de indicatie in hoeverre dit van toepassing is. Bij een verwijzing naar uurtarieven op nacalculatie wordt het Prijsoverzicht in Deel III bedoeld. Siemens levert de diensten aan uw producten, systemen en installaties in overeenstemming met de daarvoor ontwikkelde richtlijnen (component- en systeemspecifiek).

CG Contractgegevens

Bovenaan Deel II staat het nummer van uw Serviceovereenkomst beginnend met 94xx. Onder het kopje 'Contractgegevens' staan de basis uitgangspunten van uw Serviceovereenkomst. Deze worden hieronder toegelicht.

Bedrijfsnaam: De naam van de Opdrachtgever met de aanduiding op welke locatie de Serviceovereenkomst van toepassing is. Bij meerdere locaties kunnen meerdere overeenkomsten afgesloten worden.

Installaties: Hier staat bondig op welke installaties de Serviceovereenkomst van toepassing is. Dit kunnen meerdere installaties zijn, maar er kunnen ook delen uitgesloten worden. Bijlage I geeft in detail aan wat inbegrepen of uitgesloten is en is leidend t.o.v. de verkorte aanduiding.

Contractperiode: Dit is de totale looptijd met start- en einddatum. De startdatum is pas geldig na commerciële acceptatie en bevestiging van de opdracht.

De Serviceovereenkomst wordt altijd voor een vaste periode overeengekomen, zoals aangegeven in artikel 4. Tijdig voor het verlopen van de Serviceovereenkomst ontvangt u een herziene aanbieding. Indien overeengekomen is dat de Serviceovereenkomst periodiek verlengd mag worden, is deze

aanbieding gebaseerd op dezelfde afspraken en wordt de jaarlijkse vergoeding geïndexeerd. Indien een vaste looptijd is overeengekomen, ontvangt u een nieuw voorstel gebaseerd op de actuele tariefstelling, voorwaarden en omvang.

Product- en tariefgroep: Dit verwijst naar deel III van de Serviceovereenkomst, het Prijsoverzicht. Hierin vindt u voor het betreffende jaar de tarieven per tariefgroep en soort werkzaamheden die op deze Serviceovereenkomst van toepassing zijn.

SC Support & Consulting Services

Als gebruiker van onze producten profiteert u van actuele online informatie, de deskundige hulp van onze helpdesk en snelle responstijden tijdens de kantoortijden. Met deze basis productsupport beantwoorden wij uw vragen over onze producten en geven wij u advies voordat uw installatie operationeel is. Vlak voor en tijdens de inbedrijfname van uw installatie kunt u op basis van de geldende tariefgroepen sneller toegang krijgen tot onze helpdesk en afspraken met ons maken over de tijdsduur en bereikbaarheid van onze support. Wij kunnen u ondersteunen bij u op locatie, maar ook telefonisch of via een computerverbinding.

Productgerelateerde vragen die snel en kort per telefoon of e-mail kunnen worden beantwoord vallen onder Basic Support. De terugbeltijd bedraagt doorgaans minder dan 4 uur. Deze vrijblijvende dienstverlening is beschikbaar tijdens kantooruren tussen 8:30 en 17:00 uur.

Wilt u uw onderhoudsdienst versterken of uw projectteam uitbreiden met gespecialiseerde technici en een centraal aanspreekpunt? Ook daar helpen we u graag bij. Dit geldt ook voor de begeleiding door derden en de kwaliteitsborging van uw projectdoelstellingen. Wij maken graag een aanbieding die afgestemd is op uw wensen.

Extended Support: Dit is het overeengekomen aantal uren voor de bovengenoemde en overige consultancy-werkzaamheden.

Installatiebeheer: Siemens houdt op componentniveau een actueel beeld bij van uw installatie. Dit is een vast onderdeel van onze dienstverlening en vormt de basis voor iedere Serviceovereenkomst. Als opdrachtgever verzorgt u zelf het aandragen van actuele informatie. Wij bundelen deze informatie in Bijlage I.

Inventory Baseline Service: Aanvullend kan als onderdeel van 'Preventief onderhoud' overeengekomen worden dat Siemens de status van uw installatie periodiek inventariseert en actualiseert in Bijlage I.

Lifecycle Information Services: De installatiegegevens kunnen worden aangevuld met informatie over de lifecycle van uw geïnstalleerde en opvolgende producten. Aan de hand van deze informatie kunnen wij u een onderhoudsadvies geven of een periodiek adviesgesprek inplannen. Deze rapportage wordt in de praktijk vaak gebruikt om het investeringsplan en –budget van uw bedrijf met u door te nemen.

PO Preventief onderhoud

Preventief onderhoud voorkomt storingen en slijtage en verhoogt uw bedrijfszekerheid. Wij stellen samen met u een onderhoudsplan op, afgestemd op uw behoeften en specifiek voor de productgroep of applicatie.

Voorbeelden van preventieve onderhoudswerkzaamheden:

- Visuele inspectie
- Functionaliteit testen
- Vervuilde onderdelen schoonmaken
- Slijtagedelen vervangen
- Back-ups maken
- Beschikbare reservedelen controleren
- Netwerkanalyses
- Nalopen van security-maatregelen

Type onderhoud: Indien overeengekomen is dat Siemens werkzaamheden uitvoert, wordt dit aangegeven met 'Preventief onderhoud'. Indien Siemens uitsluitend inspecties uitvoert wordt dit aangegeven met 'Preventieve inspectie'.

Geplande uren onderhoud: Het aantal uren voor preventief onderhoud of inspectie dat jaarlijks begroot is als onderdeel van uw Serviceovereenkomst. Extra uren kunnen per verzoek aanvullend aangeboden worden of in de verlenging voor het volgende jaar mee gecalculeerd worden.

Gepland materiaalverbruik: De inbegrepen kosten voor materiaalverbruik tijdens preventief onderhoud, eventueel gespreid over de overeengekomen contractperiode.

Reistijd en -kosten: Het tarief voor preventief onderhoud is all-in. De reistijd en -kosten naar locaties binnen Nederland en het gemiddelde aantal uren, eventueel gespreid over de overeengekomen contractperiode, zijn hierin inbegrepen.

Remote Services Online: Siemens Remote Services worden geleverd via het common Remote Service Platform (cRSP). Hiermee kunnen wij een beveiligde datacommunicatieverbinding tot stand brengen tussen uw installatie en specifieke servicespecialisten, onze diagnosesystemen, andere internationale Siemens-vestigingen en servicepartners van Siemens. De hiervoor benodigde hard- en software dient u vooraf eenmalig aan te schaffen en te installeren. Afhankelijk van de overeengekomen diensten worden de periodieke kosten van het platform opgenomen in de jaarlijkse vergoeding voor de Serviceovereenkomst. Deze oplossing is ISO & TUV gecertificeerd en specifiek ontworpen voor kritische toepassingen.

Rapportage: Van ieder preventief onderhoud maakt Siemens een rapportage. Deze is inbegrepen in het tarief voor preventief onderhoud en bevat ten minste:

- Omgevingscondities
- Ingevulde checklijsten met meetresultaten, specifiek per productgroep
- Vervangen van onderdelen tijdens het onderhoud indien van toepassing
- Nog te vervangen onderdelen na het onderhoud indien van toepassing
- Advies over de lifecycle van de producten
- Uitgevoerde werkzaamheden & bijzonderheden

Het voldoen aan klantspecifieke wensen of eisen zoals veiligheidstrainingen, inentingen, offshore trainingen en spoorvergunningen zijn, tenzij specifiek overeengekomen, niet inbegrepen en kunnen los aangeboden worden.

CO Correctief onderhoud

Correctief onderhoud omvat het uitvoeren van ongeplande werkzaamheden om een installatie die eerder foutloos werkte te herstellen bij onvoorziene afwijkingen. Site- of applicatiespecifieke kennis dient u als opdrachtgever zelf aan te vullen of te laten aanvullen door een derde partij.

Siemens verplicht zich ertoe te reageren binnen het overeengekomen responsprofiel zoals aangegeven op Deel II. Om aan deze verplichting te kunnen voldoen, hebben wij onderhoudsteams met gespecialiseerde kennis per productgroep. Ze zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week centraal bereikbaar

en inzetbaar via het Siemens Customer Service Center. De coördinatie en afhandeling geschiedt 24 uur per dag op basis van uw Serviceovereenkomst- en installatienummer. De Siemens Customer Service Centrale is non-stop bemand, u krijgt direct een servicecoördinator te spreken.

Bij het inplannen van standby-diensten houden wij rekening met de ARBO/ATW-regelgeving. Onze service-specialisten worden ontzien van werkzaamheden tijdens kantooruren, waardoor zij binnen de regelgeving volledig inzetbaar zijn voor storingswerkzaamheden buiten kantoor tijden. Wanneer de verplichte rusttijd bijna bereikt is, zal onze medewerker tijdig een vervangende service-specialist oproepen en de werkzaamheden aan hem overdragen. Na de wettelijke rusttijd is de standby-servicespecialist weer inzetbaar.

Escalatie volgorde: De overeengekomen positie in lijn van escalatie die Siemens heeft na constatering van een afwijking door de operator. 1^e lijns – De operator belt direct naar Siemens; 2^e lijns – De eigen Technische Dienst belt naar Siemens; 3^e lijns – Een derde partij “specialist” belt naar Siemens.

Responsprofiel: De combinatie van de bereikbaarheid en de reactietijd van de servicespecialist. U mag erop vertrouwen dat wij in alle gevallen zo snel mogelijk handelen. De mogelijke combinaties staan aangegeven in Tabel 1. In Bijlage I zijn de overeengekomen responsprofielen per systeem aangegeven.

Best-effort: Met best-effort bedoelen wij dat voor deze (End-of-Life) productgroepen slechts een beperkt aantal technisch specialisten beschikbaar is. Wij doen ook in dit geval ons uiterste best om aan de contractueel vastgelegde responsverplichting te voldoen. Dit geldt ook voor de levering van spare parts en reparaties. Het is echter mogelijk dat materiaal of een technisch specialisme niet beschikbaar zijn. In overleg kan ondersteuning van Siemens AG worden ingeschakeld, waarbij u rekening dient te houden met onvoorziene vertragingen en aanvullende kosten.

Bereikbaarheid	Reactietijd	
	Onsite / Spare Parts	Telefonisch / Remote
maandag t/m zondag	< 4 uur	< 1 uur
00:00 – 24:00	< 8 uur	< 2 uur
08:30 – 17:00	< 16 uur	< 4 uur
	< 24 uur	< 8 uur
maandag t/m zaterdag	< 4 uur	< 1 uur
00:00 – 24:00	< 8 uur	< 2 uur
08:30 – 17:00	< 16 uur	< 4 uur
	< 24 uur	< 8 uur
maandag t/m vrijdag	< 4 uur	< 1 uur
00:00 – 24:00	< 8 uur	< 2 uur
08:30 – 17:00	< 16 uur	< 4 uur
	< 24 uur	< 8 uur

Tabel 1 Keuze responsprofiel

De Siemens Customer Service Centrale is non-stop bemand, u krijgt direct een servicecoördinator te spreken. De bereikbaarheid geeft aan binnen welk tijdvenster de servicespecialist bereikbaar is. De reactietijden zijn alleen van toepassing binnen dit tijdvenster. Bijvoorbeeld: U belt vrijdagmiddag en spreekt om 15:30 af dat de servicespecialist naar uw locatie komt.

Responsprofiel	Servicespecialist op uw locatie
ma-vr van 8:30-17:00 <4 uur	Maandagochtend voor 11:00
ma-vr van 0:00-24:00 <4 uur	Vrijdagavond voor 19:30
ma-zo van 0:00-24:00 <4 uur	Vrijdagavond voor 19:30 onbeperkt

Tabel 2 Voorbeeld responsprofiel

Tabel 3 geeft de best mogelijk overeen te komen bereikbaarheid en reactietijd behoudens overmacht per techniegroep.

Toelichting bij Tabel 3.

Ad. A. Bereikbaarheid: De Siemens Customer Service Centrale is non-stop bemand, u krijgt direct iemand te spreken. De bereikbaarheid in Tabel 3 geeft aan binnen welk tijdvenster de servicespecialist bereikbaar is. Dit kan per techniegroep verschillen.

Ad. B. Telefonisch: De eerste respons van onze service-specialist is in alle gevallen telefonisch. Hij verwoordt de vraagstelling zo zuiver mogelijk. Aan de hand van uw antwoorden bepaalt hij in overleg met u welke acties nodig zijn. Indien mogelijk vervolgt hij de ondersteuning telefonisch, om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen. U kunt tijdens dit gesprek ook aangeven dat u een inzet ter plaatse nodig en/of wenselijk acht.

Ad. C. Onsite: Indien u telefonisch aangeeft dat een inzet ter plaatse wenselijk is, reist de servicespecialist per direct af naar uw locatie. Indien er Spare Parts uit ons magazijn nodig zijn, kunt u afspreken dat de servicespecialist deze onderweg meeneemt of ze via een koerier direct laat bezorgen.

Ad. D. Spare Parts: Het responsprofiel voor Spare Parts is overeenkomstig het profiel zoals aangegeven bij Onsite vanwege de mogelijke aanwezigheid van een servicespecialist.

Ad. E. Remote Online: Indien de faciliteiten, zoals aangegeven bij Remote Services Online, vooraf ingericht zijn, is Remote Service een snelle methode om een aanvullende diagnose te kunnen stellen.

Werk- en reiskosten: In geval van ‘nacalculatie’ worden de gemaakte kosten conform Deel III met u verrekend. Indien overeengekomen is om ‘All-in’ te leveren worden deze niet gefactureerd.

Materiaalkosten: In geval van ‘nacalculatie’ worden de gemaakte kosten conform Deel III met u verrekend. Indien overeengekomen is om ‘All-in’ te leveren worden deze niet gefactureerd.

TECHNIEK	A. BEREIKBAARHEID	B. TELEFONISCH	C. ONSITE	D. SPARE PARTS	E. REMOTE ONLINE
AUTOMATISERING					
SIMATIC S7, ET 200, HMI PANEL, SIMATIC PCS 7, WINCC & WINCC OA SIMATIC S5, TELEPERM M / WINCC TM	24/7/365	<1h	<4h	<4h	<2h
INDUSTRIE PC'S & NETWERKEN					
SIMATIC RACK, BOX & PANEL PC'S ETHERNET, SCALANCE, OSM, ESM PROFIBUS, PROFINET, REPEATERS, OLM'S	24/7/365	<1h	<4h	<4h	<2h
AANDRIJVING					
SINAMICS G/S, LOHER DYNAVERT, MASTERDRIVE SIMOREG/SINAMICS DC, SIMOVERT LV, MICROMASTER SIMOVERT S, LARGE DRIVES	24/7/365	<1h	<4h	<4h	<2h
SINUMERIK, SIMODRIVE 611, MOTION CONTROL, SIMOTION	8h / 5d	<4h	<8h		
ENERGIEVERDELERS					
LAAGSPANNINGVERDELERS MIDDENSPPANNINGVERDELERS, SIVACON	24/7/365 8h / 5d	<1h <4h	<4h <24h	<4h	
INSTRUMENTATIE & ANALYSE					
CONTINUE GASANALYSE, SITRANS CV GASCHROMATOGRAFIE, MAXUM, OPTICHROM, MICROSAM INSTRUMENTATIE OVERIG	24/7/365 8h / 5d	<1h <4h	<4h <8h	<4h	<2h <8h
OVERIG					
ALLE END-OF-LIFE PRODUCTEN BINNEN SERVICEOVEREENKOMST	8h / 5d	BEST EFFORT	BEST EFFORT	BEST EFFORT	BEST EFFORT

Tabel 3 Best overeen te komen responsprofiel per techniegroep

RO Spare Part Services

Deze service omvat het leveren van specifieke materialen binnen het overeengekomen responsprofiel en wordt altijd gecombineerd met 'Correctief onderhoud'. De materialen blijven eigendom van Siemens en worden opgeslagen in ons magazijn in Nederland. Zij worden voor u op voorraad gehouden tegen een jaarlijkse vergoeding en zijn op afroep beschikbaar binnen het overeengekomen responsprofiel. Bij nieuwe serviceovereenkomsten en mutaties dient u rekening te houden met een redelijke leveringstermijn vanaf de ingangsdatum van het nieuwe contract of wijziging. In Bijlage I staan de betreffende Spare Parts vermeld.

Spare Parts responsprofiel: Het responsprofiel voor Spare Parts is overeenkomstig het profiel zoals aangegeven bij Onsite vanwege de mogelijke aanwezigheid van een servicespecialist.

Spare Parts waarde: Dit bedrag wordt jaarlijks vastgesteld aan de hand van de betreffende Spare Parts in Bijlage I op

basis van de actuele materiaalprijs. Dit bedrag resulteert in een jaarlijkse vergoeding afhankelijk van het overeengekomen beschikbaarheidsniveau.

Beschikbaarheidsniveau: Materialen die wij uitsluitend voor deze Serviceovereenkomst voor u in voorraad houden, hebben het kenmerk "uniek". Op verzoek kunnen wij deze voorraad tegen meerprijs ook op een andere locatie in Nederland aanhouden. Alle materialen die niet "uniek" zijn, worden onderdeel van de "pool" van onderdelen. De materialen mogen dan door meerdere opdrachtgevers afgeroepen worden. Na uitlevering vullen wij de voorraad zo snel mogelijk aan, waarbij een redelijke leveringstermijn in acht genomen moet worden.

Retourmateriaal verrekening: Bij teruggave van het defecte onderdeel bepalen wij op basis van de productcode of dit onderdeel nog een restwaarde heeft. In geval van creditering door Siemens AG, vindt eveneens creditering op de factuur van de betreffende levering plaats.

Best Effort: Indien materialen "End-of-Life" zijn trachten wij een alternatief te leveren. Deze materialen zijn op Bijlage I met kleurindicatie aangegeven. Alternatieven worden bij levering tegen de dan geldende prijs in rekening gebracht. Alternatieve materialen kunnen functioneel afwijken. Onze servicespecialisten doen in dit geval hun uiterste best om uw installatie werkend te krijgen. Dit kan vertragingen en aanvullende kosten met zich meebrengen.

Logistiek: Standaard geldt voor leveringen DDP Nederland (Incoterms 2000) op basis van normale verzending per transporteur tot 23kg. Voor een hogere gewichtsklasse of een directe levering vanuit onze magazijnen buiten Nederland of leveringen aan locaties buiten Nederland kunnen wij aanvullende kosten in rekening brengen. Denkt u hierbij aan kosten voor logistiek, koeriersdiensten en invoerrechten.

UP Update Service

Product Update Advies: Met deze service informeren wij u periodiek over het effect van nieuwe uitgavestanden van de producten die u in gebruik heeft. Deze informatie kunt u gebruiken om te beoordelen of updaten nodig is. Hiermee verhoogt u de beschikbaarheid van uw productie door tijdig firmware updates en IT security patches door te voeren.

Software Update Service: Deze service, afgekort tot "SUS", omvat de levering van Siemens softwarelicentie-updates. De inbegrepen updates worden vermeld in de bijlage I "Installatiegegevens".

De updates kennen aparte leveringsvoorwaarden als onderdeel van de leveringsomvang van de SUS-overeenkomst. Iedere SUS-overeenkomst heeft haar eigen looptijd en staat los van de looptijd van de Serviceovereenkomst. Opzegging van een SUS-overeenkomst dient uiterlijk drie maanden voor het einde van de looptijd van de afzonderlijke SUS-overeenkomst te geschieden en moet schriftelijk of per e-mail doorgegeven worden.

Contractspecifieke afspraken

Afwijkingen of aanvullingen specifiek voor deze Serviceovereenkomst worden vermeld in Deel II.

Totaalwaarde per jaar

Dit bedrag is de totale jaarlijkse vergoeding voor deze Serviceovereenkomst. Het wordt jaarlijks geïndexeerd conform het bepaalde in artikel 4.2 van de servicevoorwaarden.

Materiaalverrekening: Wij verrekenen materiaalleveringen als volgt:

Situatie	Prijs bepaling	Retourmateriaal verrekening
Geplande aanschaf voor eigen voorraad	Actuele lijstprijs, minus uw conditieafpraak o.b.v. de productgroep	Nvt
Afrop als onderdeel van Bijlage I	De actuele lijstprijs	Minus percentage o.b.v. de actuele productcode (b.v. W55)
Spoedlevering items geen onderdeel van Bijlage I	120% van de actuele lijstprijs	Minus percentage o.b.v. de actuele productcode (b.v. W55)

Tabel 4 Materiaalverrekening

Servicevoorwaarden

1. Verplichtingen van Siemens

- 1.1 De servicespecialisten van Siemens zijn VCA-gecertificeerd en uitgerust met de standaard persoonlijke beschermingsmiddelen.
- 1.2 De servicespecialist die belast is met de uitvoering van de werkzaamheden zal het ontstaan van wachttijden direct aan Opdrachtgever melden, opdat deze kan trachten verdere wachttijden te vermijden of te beperken.
- 1.3 Siemens staat er voor in dat de telefoonnummers, voor de melding van gebreken en voor het invoeren van assistentie door gekwalificeerd personeel, bezet zijn.
- 1.4 Voorafgaand aan de werkzaamheden wordt waar mogelijk een kopie gemaakt van de actuele software als laatste back-up stand. Tenzij anders overeengekomen wordt deze kopie na afloop van de werkzaamheden vernietigd.
- 1.5 Siemens richt stand-by diensten per productgroep in ter waarborging van de responsprofiel verplichtingen, zoals verwoord in het hoofdstuk "responsprofiel".
- 1.6 Siemens verstrekt zijn specialisten de testapparatuur die naar verwachting nodig is om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Een en ander afhankelijk van de aard van het gemelde en ter beoordeling van Siemens.
- 1.7 Siemens stelt een logboek ter beschikking voor het archiveren van aantekeningen, verslagen en rapporten van alle voorvallen, genomen maatregelen en uitgevoerde werkzaamheden;
- 1.8 Siemens levert relevante rapportage, verslagen e.d., van elk aan Siemens in het kader van deze Serviceovereenkomst gemeld voorval en alle door Siemens of in opdracht van Siemens genomen maatregelen en uitgevoerde werkzaamheden bij de centrale serviceorganisatie, te archiveren en gedurende twee jaar ter beschikking te houden.
- 1.9 Siemens zal reserveonderdelen en ruilmiddelen ter beschikking houden voor zover overeengekomen in Bijlage I.

2. Verplichtingen van Opdrachtgever

- 2.1 Opdrachtgever staat er voor in dat Siemens haar werkzaamheden tijdig en zonder vertraging kan uitvoeren. Eventueel aanvullende kosten, werkzaamheden en wachttijden zullen worden verrekend conform Deel III.
- 2.2 Indien afwijkende toegangs- of veiligheidseisen voor uitvoering van de werkzaamheden van toepassing zijn, dient Opdrachtgever Siemens hiervan voortijdig op de hoogte te stellen.
- 2.3 Opdrachtgever dient aanwezig te zijn op locatie tenzij specifiek anders overeengekomen. Opdrachtgever blijft te allen tijde procesvoering- en schakelverantwoordelijk.
- 2.4 Opdrachtgever verricht voor eigen rekening en risico in ieder geval de onderstaande prestaties, tenzij deze voor de uitvoering van de werkzaamheden niet nodig zijn, dan wel indien anders is overeengekomen:
 - het treffen van maatregelen die nodig zijn of door Siemens worden gewenst voor de veiligheid van personen respectievelijk het behoud van de zaken op en bij de werklocatie en die nodig zijn voor het volgen van overheidsregels uitvoeren van de werkzaamheden;
 - het in stand houden van de juiste specifieke condities van de ruimten en behuizingen, waarin de installatie of apparatuur is opgesteld, alsmede het voldoen aan de specificaties t.a.v. de opstelling, montage en aansluiting conform de documentatie;
 - het ter beschikking stellen van ter zake kundig en bevoegd personeel voor het realiseren van de operationele toestand van de installatie;
 - het bijhouden van het bij de installatie behorende logboek, waarin de genomen maatregelen en uitgevoerde werkzaamheden m.b.t. preventieve en correctieve service worden vastgelegd;
 - het beschikbaar houden van tenminste één actuele kopie van de installatietekeningen, de systeemstandaard- en applicatiesoftware, inclusief de daarbij behorende (hulp)programma's, listings en overige documentatie voor Siemens;
 - het onmiddellijk melden aan Siemens van gebreken en schade aan de installatie of apparatuur;
 - het vervangen van de verbruiksmaterialen, zoals bv. zekeringen, signaallampen, inktlinten/patronen, papier e.d. en het verrichten van eenvoudige routinewerkzaamheden, zoals omschreven in de bedieningsvoorschriften;
 - het ter plaatse beschikbaar houden van de benodigde reserve-apparatuur of reserveonderdelen;
 - het beschikbaar stellen van telefoon- en/of datacommunicatiefaciliteiten;
 - het (laten) uitvoeren van alle werkzaamheden aan de producten/systemen (bijvoorbeeld als gevolg van uitbreidingen, modificaties of reparaties) conform Siemens product- of systeemvoorschriften en/of handleidingen; en
 - het verzorgen van een schriftelijke toestemming alvorens de werkzaamheden mogen aanvangen.

3. Remote Services

- 3.1 Siemens is bevoegd, indien overeengekomen in Deel II, om de Installatie, welke toegankelijk en verbonden is middels Siemens Remote Service, te onderhouden en repareren op afstand, en daarnaast

andere diensten uit te voeren die zijn overeengekomen in de Serviceovereenkomst. Remote Services van Siemens is enkel ondersteunend van aard en kan niet als volledige vervanging van reguliere onderhoudswerkzaamheden worden gezien. Siemens verplicht zich enkel gecertificeerde technici in te zetten bij Remote Services.

- 3.2 Opdrachtgever geeft Siemens voor elke verrichting op basis van Remote Services schriftelijk akkoord, tenzij anders is overeengekomen in de Serviceovereenkomst. Opdrachtgever stelt op eigen kosten een internetverbinding ter beschikking welke voldoet aan de technische eisen voor een verbinding op afstand. Opdrachtgever zal ervoor zorg dragen dat Siemens, middels Remote Services, op veilige wijze werkzaamheden kan uitvoeren aan de Installatie en zal hiertoe een veiligheidsconcept opstellen en Siemens tijdig informeren. Opdrachtgever verzekert de aanwezigheid van een verantwoordelijk en bevoegd persoon op de locatie van de Installatie, die feitelijke handelingen kan verrichten met betrekking tot de Installatie.
 - 3.3 Opdrachtgever garandeert dat Siemens geen toegang heeft tot persoonlijke gegevens en/of bedrijfsgeheimen. Indien dit niet vermeden kan worden, stelt Opdrachtgever Siemens hiervan tijdig op de hoogte, in ieder geval voor aanvang van Remote Services. Siemens zal Opdrachtgever informeren wanneer het noodzakelijk is voor Remote Services om toegang te hebben tot persoonlijke gegevens en/of bedrijfsgeheimen. Siemens zal zich conformeren aan de Wet bescherming Persoonsgegevens.
- ### 4. Facturering, tarieven, wijziging en verlenging
- 4.1 Facturering vindt plaats op basis van de aan de werkzaamheden bestede tijd en aangewende zaken, tenzij anders is overeengekomen. Bestede tijd en aangewende zaken worden door of vanwege Siemens verantwoord op daartoe bestemde servicerapporten. Deze servicerapporten worden aan Opdrachtgever ter ondertekening voorgelegd. Een servicerapport geldt als goedgekeurd, indien tegen de inhoud niet binnen zeven kalenderdagen na beschikbaarstelling schriftelijk en gemotiveerd bezwaar is gemaakt. Indien bezwaar wordt gemaakt komen Siemens en Opdrachtgever binnen vijftien werkdagen tot overeenstemming, anders behoudt Siemens zich het recht voor werkzaamheden op te schorten. Na goedkeuring van een servicerapport kan tegen facturering geen bezwaar meer worden gemaakt. De jaarlijkse contractuele vergoeding dient bij vooruitbetaling te worden voldaan. Alle in rekening gebrachte bedragen dienen binnen dertig kalender dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij anders is overeengekomen en vermeld op de Serviceovereenkomst.
 - 4.2 De prestaties van Siemens worden verricht op basis van de tussen Opdrachtgever en Siemens overeengekomen tarieven. De tarieven zijn gebaseerd op het prijsniveau geldend in het kalenderjaar waarin de Serviceovereenkomst is getekend. Eventuele aanpassingen in de tarieven worden gebaseerd op de (verwachte) indexcijfers van het CBS-SBI 2008 – Metalektro. Deze zullen aan het eind van ieder kalenderjaar voor het komend jaar bekend worden gemaakt.
 - 4.3 Indien Opdrachtgever aanvullende servicepakketten wenst af te nemen zoals vastgelegd in Deel II van de Serviceovereenkomst, kan in overleg de Serviceovereenkomst worden aangepast tijdens de looptijd van de Serviceovereenkomst. Indien de samenstelling van de Installatie zoals vermeld in Bijlage I wijzigt, kan in overleg de Serviceovereenkomst worden aangepast tijdens de looptijd van de Serviceovereenkomst.
 - 4.4 Indien één der partijen de Serviceovereenkomst wenst te beëindigen, dient deze partij dit uiterlijk twee maanden voor de Einddatum zoals vermeld in Deel II van de Serviceovereenkomst aan de andere partij middels aangetekend schrijven mede te delen. Behoudens het voorgaande, zal Siemens de Opdrachtgever een verlengingsvoorstel sturen onder gelijke voorwaarden. Indien Opdrachtgever wenst dat de jaarlijkse vergoeding wordt gefactureerd op basis van een bepaald inkoopordernummer dient dit nummer uiterlijk één maand voor de aanvang van de ingangsdatum van de Serviceovereenkomst schriftelijk aan Siemens kenbaar te worden gemaakt. Als dit nummer niet tijdig bekend is, zal Siemens bij facturering van de Serviceovereenkomst het (eventueel) reeds bekende inkoopordernummer hanteren.
 - 4.5 Indien wegens de End-of-Life fase van een installatie of apparaat of het niet meer beschikbaar kunnen hebben van een reserveonderdeel, serviceverlening aan een in de installatielijst beschreven installatie of apparaat niet langer mogelijk is, behoudt Siemens zich het recht voor de Serviceovereenkomst aan te passen in overleg met Opdrachtgever.

5. Algemeen

- 5.1 Siemens kan de rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze Serviceovereenkomst geheel of gedeeltelijk overdragen aan derden.
- 5.2 Het nakomen van de Serviceovereenkomst aan de kant van Siemens staat onder voorbehoud dat deze niet gehinderd wordt door belemmeringen op basis van nationale en internationale wettelijke

bepalingen, en met name deze die betrekking hebben op export controleverplichtingen.

- 5.3 Toepassing van eventuele (inkoop) voorwaarden van de Opdrachtgever worden hierbij uitdrukkelijk uitgesloten, ook indien hiernaar verwezen wordt in de jaarlijkse opdrachtbevestiging van de Opdrachtgever.
- 5.4 Naast deze 'Servicevoorwaarden' gelden de 'Algemene voorwaarden voor de levering van goederen, het gebruik van standaard-programmatuur en het verrichten van bijkomende werkzaamheden' van Siemens Nederland N.V., zoals hierna opgenomen vanaf de volgende pagina. Bij strijdigheid hebben de 'Servicevoorwaarden' ten behoeve van deze Serviceovereenkomst voorrang.

Algemene voorwaarden voor de levering van goederen, het gebruik van standaardprogrammatuur en het verrichten van bijkomende werkzaamheden.

I Algemene bepalingen

1. Toepasselijke voorwaarden

Siemens Nederland N.V., hierna te noemen Siemens, brengt offertes uit en sluit overeenkomsten inzake de levering van goederen, het gebruik van standaardprogrammatuur en het verrichten van bijkomende werkzaamheden, alleen op basis van de navolgende Algemene Leveringsvoorwaarden. Afwijkingen of aanvullingen behoeven uitdrukkelijke schriftelijke instemming van Siemens. Mist enige bepaling uit een overeenkomst rechtskracht, dan houden de overige bepalingen onverkort hun gelding, tenzij het dan vasthouden aan de overeenkomst kennelijk onredelijk is.

2. Bijzondere bepalingen voor het gebruik van standaardprogrammatuur en voor bijkomende werkzaamheden.

Indien Siemens standaardprogrammatuur ter beschikking stelt, zijn naast deze Algemene bepalingen ook de Bijzondere bepalingen voor het gebruik van standaardprogrammatuur van toepassing. Indien Siemens naast de levering van goederen of de verstrekking van standaardprogrammatuur bijkomende werkzaamheden verricht, zijn daarnaast ook Siemens' Bijzondere bepalingen voor bijkomende werkzaamheden als installatie, inbedrijfstelling, montage, onderhoud, revisie en reparatie alsmede advisering, opleiding en ondersteuning toepasselijk. Bij strijdigheid hebben de Bijzondere bepalingen voorrang boven de Algemene bepalingen.

3. Offerte; totstandkoming overeenkomst

Een offerte van Siemens is geheel vrijblijvend en een Siemens bindende overeenkomst komt pas tot stand na een schriftelijke bevestiging harezijds van een order of orderbevestiging van cliënt. De bij een offerte behorende afbeeldingen, tekeningen, maten, gewichtsopgaven, e.d., gelden als een benadering, tenzij Siemens uitdrukkelijk heeft verklaard dat deze als een exacte opgave zijn te beschouwen.

4. Prijzen

Alle door Siemens genoemde prijzen zijn exclusief omzetbelasting die in verband met de overeenkomst is verschuldigd. Deze wordt afzonderlijk in rekening gebracht. De prijs voor de te leveren goederen geldt exclusief de te verrichten werkzaamheden en is franco plaats van aflevering. Indien de kostprijfactoren van bestelde goederen, waaronder de kosten van lonen en materiaal, tussen het moment van sluiten van de overeenkomst en de datum van aflevering een verhoging ondergaan, is Siemens gerechtigd de prijzen dienovereenkomstig te verhogen.

5. Betalingen

Betalingen dienen uiterlijk binnen dertig kalenderdagen na factuurdatum te zijn ontvangen. Heeft Siemens grond voor twijfel aan de nakoming van de betalingsverplichtingen door cliënt, zoals wanneer er aan zijn zijde sprake is van surséance van betaling, faillissement of een aanvraag daartoe, beslaglegging, stillegging of liquidatie van de onderneming, eerdere niet tijdige betaling e.d., dan kan Siemens volledige en contante betaling vooraf of bij aflevering verlangen. Bij niet-tijdige betaling is cliënt, zonder dat daartoe een aanzegging vereist is, over het niet betaalde deel wettelijke rente verschuldigd. Vervallen niet betaalde rente draagt na een jaar eveneens rente. De voor Siemens aan een eventuele incasso verbonden gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van cliënt. Bij niet-tijdige betaling, waaronder mede is te verstaan het niet voldoen aan de bovenstaande vordering tot contante betaling vooraf of bij aflevering, is Siemens bevoegd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot de ontvangst van de volledige betaling en, in geval van een niet-volledige betaling na schriftelijke aanmaning, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Een en ander laat haar recht op schadevergoeding onverlet. Verrekening met vorderingen op Siemens is niet toegestaan. In geval van faillissement, surséance van betaling of beslag aan de zijde van cliënt wordt al hetgeen hij dan aan Siemens verschuldigd is direct ten volle opeisbaar en kan Siemens terstond verrekenen.

6. Levering; afname

Indien door Siemens Incoterms worden gebruikt, wordt de versie bedoeld die van kracht was op de datum van het uitbrengen van de offerte. De leveringstermijn vangt aan op de dag van de totstandkoming van de overeenkomst of, voor zover het volgende later geschiedt, op de dag waarop een overeengekomen aanbetaling volledig is voldaan en de voor

de uitvoering van de overeenkomst relevante door cliënt te verstrekken informatie is ontvangen. Siemens raakt door termijnoverschrijding alleen dan in verzuim, wanneer zij ook na het verstrijken van een haar door cliënt schriftelijk gestelde redelijke nadere termijn, haar verplichtingen jegens cliënt door haar toe te rekenen omstandigheden niet of niet ten volle is nagekomen. Cliënt is dan bevoegd de overeenkomst te ontbinden voor zover instandhouding daarvan in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Siemens is tot het doen van deelleveringen bevoegd. Cliënt is verplicht tot afname. Een tekortkoming, zoals het niet of niet ten volle beschikbaar zijn van toegezegde documentatie, die het gebruik van het geleverde of gepresteerde niet ernstig belemmert, vormt geen grond voor een beroep op termijnoverschrijding en evenmin voor weigering van afname of betaling. Een en ander laat het recht van cliënt op zo spoedig mogelijke ongedaanmaking van de tekortkoming onverlet.

7. Overgang van risico en eigendom

Het risico voor te leveren zaken gaat steeds en blijvend over op cliënt op het tijdstip van aankomst op de overeengekomen plaats van aflevering. De eigendom van een geleverde zaak gaat pas op cliënt over nadat deze al hetgeen heeft voldaan wat hij aan Siemens verschuldigd is uit hoofde van de levering van die zaak alsmede andere door Siemens voordien of nadien geleverde zaken, met inbegrip van de in verband daarmee verrichte werkzaamheden, rente en kosten. Siemens is gerechtigd om bij niet tijdige betaling geleverde zaken zonder nadere ingebrekestelling en rechterlijke tussenkomst terug te (doen) nemen en cliënt geeft Siemens bij voorbaat toestemming om daarbij alle plaatsen in en om het bedrijf van cliënt te betreden. Cliënt is bevoegd de zaken waarop een eigendomsvoorbehoud rust, binnen het kader van zijn normale bedrijfsuitoefening te gebruiken. Cliënt is niet bevoegd de zaken te verpanden of met andere beperkte rechten te bezwaren.

8. Niet toerekenbaar tekortschieten

Het tekortschieten in de nakoming van een verplichting is niet toerekenbaar, indien dit het gevolg is van, althans verband houdt met, een al dan niet voorzienbare buiten de macht van de betreffende partij gelegen omstandigheid. Als zodanige omstandigheid geldt in ieder geval, maar niet uitsluitend: oorlog of een daarop gelijkende omstandigheid, mobilisatie, oproer, sabotage, terreur en terreurdreiging, brand, blikseminslag, im- of explosie dan wel uitstroming van gevaarlijke gassen of stoffen, natuurrampen, extreme weersomstandigheden, staking, bezetting, boycot of blokkade en maatregelen van de binnen- of buitenlandse overheid, zoals bijvoorbeeld een invoer-, uitvoer-, leverings- of productieveverbod. Schiet een partij in de nakoming van de overeenkomst tekort zonder dat dit aan deze partij kan worden toegerekend en is nakoming blijvend onmogelijk, dan kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbonden worden. Is nakoming niet blijvend onmogelijk dan wordt de leveringstermijn verlengd met de termijn gedurende welke de nakoming niet mogelijk is, inclusief de voor de hervatting benodigde tijd. In dat geval kunnen beide partijen de overeenkomst pas ontbinden na een termijnverlenging met tenminste vijftien zeventig aaneengesloten kalenderdagen. Zijn voor Siemens aan de nakoming van de overeenkomst extra kosten verbonden in verband met aan haar niet toe te rekenen omstandigheden, dan is zij bevoegd deze in redelijkheid aan cliënt door te berekenen.

9. Tekortkomingen in goederen en werkzaamheden

Indien een geleverd goed of een verrichte dienst of werk een tekortkoming vertoont, heeft cliënt recht op kosteloos herstel door Siemens door - naar keuze van Siemens - reparatie, vervanging of heruitvoering, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- herstel van de tekortkoming is redelijkerwijs mogelijk;
- de tekortkoming is het gevolg van een aan Siemens toe te rekenen oorzaak;
- de tekortkoming is aan het licht getreden binnen 12 maanden na de afgifte van het betreffende goed of de mededeling dat de dienst of het werk is verricht;
- de tekortkoming is binnen 14 dagen nadat deze redelijkerwijs ontdekt had kunnen worden schriftelijk aan Siemens medegedeeld;
- eventuele toevoegingen aan of wijzigingen in het geleverde goed of de verrichte werkzaamheden, storingsopheffingen en onderhoudswerkzaamheden zijn uitgevoerd door Siemens of met voorafgaande schriftelijke toestemming van Siemens;
- het verbruiksmateriaal dat is gebruikt, voldoet aan de specificaties van Siemens.
- Kosten van demontage en montage van het geleverde goed komen voor rekening van cliënt. Indien herstel niet plaatsvindt op de oorspronkelijke plaats van aflevering kan Siemens daarnaast transportkosten en reis- en verblijfkosten in rekening brengen. Siemens kan verlangen dat een voor herstel in aanmerking komend goed voor rekening van cliënt aan haar of aan een door haar op te geven adres wordt gezonden.

Siemens heeft het recht tekortkomingen uit eigener beweging te herstellen. Bij vervanging vrijkomende onderdelen blijven/worden eigendom van Siemens. Voor tekortkomingen in herstellingen geldt een herstellplicht als voormeld en wel voor de duur van drie maanden na uitvoering van de herstelling maar in ieder geval tot het einde van de oorspronkelijke periode van 12 maanden. Een overeenkomst kan wegens een tekortkoming slechts geheel of gedeeltelijk worden ontbonden voor zover handhaving daarvan in redelijkheid niet van cliënt kan worden gevergd.

10. Aansprakelijkheid voor schade

Schade die cliënt lijdt en waarvoor Siemens aansprakelijk kan worden gehouden, wordt aan cliënt uitsluitend volgens onderstaande bepalingen vergoed, ongeacht de grond waarop de vordering tot schadevergoeding wordt gebaseerd. Voor schade die cliënt aantoonbaar wegens termijnoverschrijding door Siemens lijdt, heeft cliënt per volle kalenderweek vertraging recht op een schadevergoeding van 0,5% tot in totaal 5% van de prijs exclusief omzet-belasting van dat deel van de overeenkomst dat niet tijdig is uitgevoerd. Overige schade wordt door Siemens slechts vergoed, voor zover het personen- of zaakschade betreft. In geen geval wordt vergoed schade wegens winstderving, inkomstenderving, productieverlies, stagnatie of vertraging van het productie- of bedrijfsproces, verlies van informatie inclusief de kosten van heropbouw daarvan, gemiste besparingen, gemiste overeenkomsten, tevergeefs gemaakte arbeidskosten, toename van operationele kosten, meerkosten van inkoop elders en aan derden verschuldigde kortingen of boetes. Met uitzondering van personenschade, die voor volledige vergoeding in aanmerking komt, is Siemens nimmer gehouden tot vergoeding van meer dan EUR 500.000,00 per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt beschouwd, en EUR 1.500.000,00 in totaal. Het recht op vergoeding van schade vervalt, indien daarop niet binnen veertien dagen na de ontdekking van de schade schriftelijk een beroep is gedaan. Schade komt niet voor vergoeding in aanmerking, indien deze later dan twaalf maanden na afgifte van het betreffende goed of de mededeling dat de werkzaamheden zijn verricht, aan het licht treedt. Voor zover Siemens adviezen verstrekt zonder dat daar een uitdrukkelijke overeenkomst tot het verlenen van adviezen aan ten grondslag ligt, dragen deze adviezen een vrijblijvend karakter en aanvaardt Siemens geen enkele aansprakelijkheid daarvoor. Derden die bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken kunnen tegen een eventuele vordering van cliënt in ieder geval dezelfde verweermiddelen aanvoeren als Siemens op grond van deze voorwaarden kan aanvoeren.

11. Rechten van intellectuele eigendom

Siemens behoudt zich alle rechten voor, waaronder die van intellectuele eigendom, met betrekking tot informatie die zij in het kader van de totstandkoming en uitvoering van een overeenkomst, bijvoorbeeld in de vorm van tekeningen, schema's, ontwerpen, berekeningen, beschrijvingen, programmatuur of bijbehorende documentatie aan cliënt ter beschikking stelt. De informatie mag behoudens uitdrukkelijke toestemming van Siemens niet aan derden bekend worden gemaakt en door cliënt slechts binnen het kader van het tot stand brengen en uitvoeren van de overeenkomst worden gebruikt. Komt geen overeenkomst tot stand dan zal cliënt op eerste verzoek van Siemens de informatiedragers en eventuele kopieën daarvan, inclusief de offerte, terstond aan Siemens overdragen.

12. Export

Indien cliënt de door Siemens geleverde goederen naar het buitenland exporteert, is cliënt verplicht daarbij de voor hem bestemde nationale en internationale exportvoorschriften in acht te nemen en zal hij Siemens vrijwaren voor alle aanspraken van derden in verband met overtredingen van deze exportvoorschriften.

13. Toepasselijk recht, geschillen

Overeenkomsten tussen Siemens en cliënt worden beheerd door het Nederlandse recht, met uitsluiting van het Weense Koopverdrag (CISG). Alle geschillen tussen cliënt en Siemens zullen uitsluitend worden beslecht door de binnen het arrondissement van Den Haag bevoegde rechter.

II Bijzondere bepalingen voor het gebruik van standaardprogrammatuur

1. Gebruiksrecht; rechten van intellectuele eigendom

Siemens verleent cliënt het niet-overdraagbare en niet-exclusieve recht de programmatuur overeenkomstig deze voorwaarden te gebruiken op de in de bijbehorende documentatie aangegeven apparatuur en voor het in deze documentatie aangegeven aantal of soort gebruikers of aansluitingen. De programmatuur en de daarbij behorende documentatie zijn onderworpen aan auteursrechten of andere rechten van intellectuele eigendom van Siemens of haar licentiegevers. Ook de merknamen zijn wettelijk beschermd. Siemens levert cliënt één exemplaar van de programmatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie. Cliënt heeft het recht om uitsluitend voor beveiligingsdoeleinden één kopie van de programmatuur te vervaardigen. Vermenigvuldiging boven genoemd aantal alsmede vermenigvuldiging van de gebruikersdocumentatie is niet toegestaan. Cliënt zal de programmatuur niet openbaar maken noch ter inzage geven of anderszins beschikbaar stellen aan enige derde. Cliënt mag de programmatuur niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Siemens op enigerlei wijze veranderen, tenzij wettelijke bepalingen zulks dwingend toestaan. De broncode van de programmatuur wordt niet aan cliënt ter beschikking gesteld. Cliënt staat ervoor in dat auteursrechten of andere rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de aan hem ter beschikking gestelde programmatuur en gebruikersdocumentatie niet worden geschonden.

2. Aflevering en acceptatie

Siemens zal de programmatuur op de overeengekomen informatiedragers afleveren. Cliënt draagt zelf zorg voor de installatie, implementatie en ingebruikneming. Indien een acceptatietest is overeengekomen bedraagt

de testperiode veertien dagen na aflevering. De programmatuur geldt als geaccepteerd, indien cliënt niet binnen veertien dagen uitsluitend geeft over de acceptatie. De programmatuur geldt tevens als geaccepteerd op het moment dat cliënt deze functioneel in gebruik neemt. Een tekortkoming die het gebruik niet ernstig bemoeilijkt, vormt geen grond voor niet-acceptatie, onverminderd Siemens' plicht deze tekortkoming op te heffen. Met de aanvaarding van de programmatuur vervallen cliënts rechten terzake van de tekortkomingen die hij gedurende de testperiode heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken en welke hij niet schriftelijk aan Siemens heeft gemeld.

3. Tekortkomingen

- Als een tekortkoming in de programmatuur geldt slechts een aan Siemens toe te rekenen wezenlijke afwijking van de programmaspecificatie vermeld in de bijbehorende documentatie, mits deze afwijking reproduceerbaar is en optreedt in de laatste software-modificatiestand.
- Gedurende een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na acceptatie, zal Siemens naar beste vermogen eventuele tekortkomingen in de programmatuur herstellen. Siemens is gerechtigd tijdelijke oplossingen in de programmatuur aan te brengen. Ingeval tekortkomingen in programmatuur, afkomstig van derden-leveranciers, gelden echter uitsluitend de voorwaarden van deze leveranciers en is Siemens slechts verplicht om op verzoek informatie te verstrekken over de bij Siemens aanwezige nieuwe softwareversies, waarvoor, tegen de hiervoor gebruikelijke vergoedingen, het gebruiksrecht verkregen kan worden. Een nieuwe software-modificatie wordt alleen ter beschikking gesteld, voor zover Siemens hierover beschikt.
- Cliënt stelt Siemens alle bij hem aanwezige, voor het verhelpen van de tekortkoming noodzakelijke bescheiden en informatie kosteloos ter beschikking. Zonodig stelt cliënt de programmatuur en apparatuur voor de benodigde tijd kosteloos ter beschikking. Cliënt is verantwoordelijk voor het vlot kunnen uitvoeren van de werkzaamheden en met name neemt hij de ter plaatse van de opheffing van de tekortkoming geldende en de wettelijk vereiste veiligheidsmaatregelen in acht, creëert hij de voor het uitvoeren van de werkzaamheden benodigde omstandigheden in het bedrijf en stelt hij kosteloos geschikt personeel ter beschikking.
- Indien cliënt voortbouwt op de door Siemens ter beschikking gestelde programmatuur en daarbij aansluit op een interface van de programmatuur, strekt de plicht om een tekortkoming ongedaan te maken zich slechts tot de interface uit, indien en voor zover de mogelijkheid van de interface en haar specificaties schriftelijk door Siemens kenbaar zijn gemaakt.
- Indien cliënt de programmatuur wijzigt of verandert vervalt de plicht om een tekortkoming ongedaan te maken, tenzij cliënt hiertoe bevoegd was en door middel van een proef met de niet-veranderde programmatuur zonder twijfel aantoonde, dat de tekortkoming niet in oorzakelijk verband staat met de wijziging.
- Na afloop van de in lid 2 genoemde periode is Siemens slechts gehouden eventuele tekortkomingen op te heffen, indien tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten die zodanige opheffing omvat.

4. Vrijwaring

Siemens zal cliënt vrijwaren tegen aanspraken van derden die erop zijn gebaseerd dat de door Siemens ter beschikking gestelde programmatuur inbreuk zou maken op hun intellectuele eigendomsrechten, mits is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- de desbetreffende programmatuur is door Siemens zelf ontwikkeld;
- de programmatuur wordt door cliënt gebruikt binnen Nederland;
- de beweerdte inbreuk staat niet in verband met door of vanwege cliënt aangebrachte wijzigingen in de programmatuur;
- cliënt heeft Siemens onverwijld en schriftelijk geïnformeerd over bedoelde aanspraken van derden en laat de (wijze van) afhandeling van de zaak geheel aan Siemens over;
- cliënt verleent Siemens alle medewerking om zich, zo nodig in naam van cliënt, tegen de aanspraken te kunnen verweren.
- Indien in rechte onherroepelijk vast komt te staan dat de door Siemens ontwikkelde programmatuur inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van enige derde, zal Siemens ervoor zorgdragen dat de programmatuur zodanig wordt aangepast dat deze ongestoord kan worden gebruikt dan wel andere, functioneel gelijkwaardige programmatuur verstrekken. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Siemens cliënt tegen inlevering van de inbreukmakende programmatuur de restboekwaarde hiervan vergoeden. Verdergaande aansprakelijkheden of vrijwaringsplichten van Siemens wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden zijn uitgesloten.

5. Gebruikerssupport

Siemens verleent aan cliënt ondersteuning tegen de op het moment van uitvoering bij Siemens geldende tarieven en voorwaarden. Deze bestaat onder meer uit:

- ondersteuning bij het in bedrijf nemen en het gebruik van de programmatuur
- ondersteuning bij het vaststellen en opheffen van storingen bij het gebruik van programmatuur en apparatuur die niet onder de plicht tot opheffing van een tekortkoming vallen;
- extra exemplaren van de gebruikersdocumentatie;

- werkzaamheden met betrekking tot installeren, implementeren, dupliceren en vertalen van programmatuur;
- adviserings-, software-engineerings- en andere ondersteuningswerkzaamheden;
- uitvoering van werkzaamheden t.b.v. de opheffing van een tekortkoming buiten de bij Siemens gebruikelijke werktijden;
- de diagnose of opheffing van een tekortkoming tengevolge van ondeskundig gebruik van programmatuur, een bedieningsfout of andere niet aan Siemens toe te rekenen omstandigheden.

6. Beëindiging gebruiksrecht

Indien het gebruiksrecht eindigt zal cliënt de desbetreffende programmatuur en gebruikersdocumentatie met inbegrip van alle kopieën onmiddellijk aan Siemens retourneren en de programmatuur onmiddellijk wissen.

III Bijzondere bepalingen voor bijkomende werkzaamheden als installatie, montage, inbedrijfstelling, onderhoud, revisie en reparatie, alsmede advies, opleiding en ondersteuning

1. Kwaliteit en omvang van prestaties van Siemens

Siemens zal de werkzaamheden met zorg verrichten en voor de uitvoering hiervan gekwalificeerde personen ter beschikking stellen. Indien de opdracht is gegeven met het oog op de uitvoering door een bepaald persoon, zal Siemens steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een ander met vergelijkbare kwalificaties. Siemens is slechts verplicht tot uitvoering van prestaties die met cliënt uitdrukkelijk zijn overeengekomen. Siemens is slechts verplicht tot het verrichten van meerwerk waarmee zij vooraf schriftelijk akkoord is gegaan. Siemens mag personeel van cliënt dat opdracht tot meerwerk geeft, als daartoe bevoegd aanmerken.

Siemens aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de geschiktheid en deugdelijkheid van ontwerpen, tekeningen, richtlijnen, materialen en dergelijke die door of vanwege cliënt zijn voorgeschreven of verstrekt.

2. Advies- en ondersteuningswerkzaamheden

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, worden advies- en ondersteuningswerkzaamheden onder verantwoordelijkheid van cliënt uitgevoerd, waarbij gebruik wordt gemaakt van de expertise en assistentie van Siemens.

3. Werktijden

Siemens voert de werkzaamheden uit op normale werktijden, tenzij anders is overeengekomen. Normale werktijden zijn werkdagen tussen 08.30 uur en 17.00 uur. Reistijd en wachttijd gelden als gewerkte tijd.

4. Verplichtingen van cliënt

Cliënt staat er voor in dat Siemens haar werkzaamheden tijdig kan aanvangen en zonder vertraging kan uitvoeren. Cliënt is gehouden alle informatie en documentatie, welke Siemens overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de werkzaamheden, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen. Cliënt is voorts gehouden Siemens onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de werkzaamheden van belang kunnen zijn.

Cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Siemens ter beschikking gestelde informatie en documentatie, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de opdracht niet anders voortvloeit.

Cliënt verricht voor eigen rekening en risico in ieder geval de onderstaande prestaties, tenzij deze voor de werkzaamheden niet nodig zijn dan wel anders is overeengekomen:

- de terbeschikkingstelling van niet door Siemens te maken tekeningen en andere benodigde informatie en documentatie met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en de werklocatie;
- de verwerving van vergunningen en toestemmingen die nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden;
- het door derden doen plaatsvinden van de vereiste keuringen (bijvoorbeeld door de Dienst voor het Stoomwezen);
- de uitvoering van civiele werkzaamheden, zoals hak-, breek-, funderings-, schilder-, grond- en steigerbouwwerk;
- de aanvoer van gas, water, elektriciteit en (pers)lucht in voldoende mate inclusief de daarbij behorende aansluitpunten alsmede de terbeschikkingstelling van voldoende telecommunicatiefaciliteiten;
- de afvoer van afvalwater, afvalmaterialen inclusief verpakkingsmaterialen en afvalstoffen;
- de terbeschikkingstelling van geschikte werkruimte of een geschikt onderkomen voor personen die Siemens inzet voor de uitvoering van de werkzaamheden, voorzien van alle redelijkerwijs benodigde faciliteiten als sanitair, verlichting, verwarming, informatie- en telecommunicatiefaciliteiten, voldoende inrichting (bijvoorbeeld afsluitbare kasten) en voldoende opslagruimte;
- het treffen van alle veiligheids- en voorzorgsmaatregelen die noodzakelijk zijn of door Siemens worden gewenst teneinde de werkzaamheden volgens de overheidsregels te kunnen uitvoeren. Hieronder zijn mede begrepen veiligheidsmaatregelen, die op grond van ARBO- en Milieuwetgeving noodzakelijk zijn wegens aan de werkzaamheden verbonden bijzondere risico's, die de aan de reguliere activiteiten van Siemens verbonden gebruikelijke risico's te boven gaan.

De uit de vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra werkzaamheden en/of extra kosten en schade, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk verrichten van de benodigde prestaties, zijn voor rekening van cliënt.

5. Vergoedingen

Afrekening vindt plaats op basis van de aan de werkzaamheden bestede tijd en aangewende zaken, tenzij anders is overeengekomen. Bestede tijd en aangewende zaken worden door of vanwege Siemens verantwoord op daartoe bestemde staten. Deze staten worden in afschrift aan cliënt ter hand gesteld ter tekening voor akkoord. Een staat geldt als goedgekeurd, indien tegen de inhoud niet binnen veertien kalenderdagen na terhandstelling schriftelijk en gemotiveerd bezwaar is gemaakt. Na goedkeuring kan tegen afrekening op basis van deze staten geen bezwaar worden gemaakt.

Afrekening vindt plaats volgens de in de loop van de uitvoering van de werkzaamheden bij Siemens geldende tarieven, toeslagen en prijzen.

Cliënt zal bovendien aan Siemens vergoeden:

- reis- en verblijfkosten, daaronder begrepen kosten van overnachting of tijdelijke huisvesting;
- kosten voor de inzet van gereedschap, werktuigen en bijzondere instrumenten;
- transportkosten.

Indien voor de werkzaamheden een totaalprijs of verrekprijs per eenheid overeengekomen is, geldt deze voor uitvoering binnen de normale werktijden van artikel 2 en op basis van uitvoering onder omstandigheden, die aan Siemens bekend zijn op het moment dat de overeenkomst wordt gesloten. Indien na het sluiten van de overeenkomst kostenverhogende omstandigheden ontstaan of aan het licht komen ten gevolge van oorzaken die niet aan Siemens zijn toe te rekenen (bijvoorbeeld nieuwe voorschriften van de overheid of keuringsinstanties), kan Siemens de hieruit voortvloeiende extra kosten aan cliënt in rekening brengen. Opdrachten tot meerwerk, zowel mondeling als schriftelijk, geven Siemens aanspraak op bijbetaling.

6. Voltooiing en aanvaarding

Wanneer naar het oordeel van Siemens de overeengekomen werkzaamheden zijn voltooid, doet zij cliënt hiervan blijken. Binnen veertien dagen daarop volgend deelt cliënt schriftelijk mede of hij het gepresteerde al dan niet aanvaardt. De werkzaamheden gelden als aanvaard, indien cliënt niet tijdig mededeling doet over de aanvaarding. De werkzaamheden gelden tevens als aanvaard op het moment dat cliënt het werk functioneel in bedrijf neemt. Een tekortkoming die het gebruik niet ernstig bemoeilijkt, vormt geen grond voor niet aanvaarding, onverminderd Siemens' plicht deze tekortkoming op te heffen.

Met de aanvaarding van de werkzaamheden vervallen cliënts rechten terzake van de tekortkomingen die hij gedurende de aanvaardingstermijn heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken en welke hij niet schriftelijk aan Siemens heeft gemeld.

7. Herstel van tekortkomingen

In afwijking van de Algemene bepalingen bedraagt de termijn waarbinnen tekortkomingen in onderhouds-, revisie- en reparatie-werkzaamheden voor kosteloos herstel in aanmerking komen, drie maanden na voltooiing van de werkzaamheden.

8. Risico

Op verzoek van Siemens zal cliënt direct na aanvoer van materiaal, onderdelen, gereedschappen en dergelijke op de werklocatie een lijst tekenen waaruit blijkt in welk aantal en in welke staat deze zaken op de werklocatie zijn aangevoerd. Beschadiging en geheel of gedeeltelijk verlies van genoemde zaken, voor zover niet aan de schuld van Siemens te wijten, komen voor rekening van cliënt. Indien van cliënt afkomstige zaken vóór aanvaarding beschadigd raken of geheel of gedeeltelijk teniet gaan, dan draagt cliënt daarvan het risico, voor zover Siemens geen schuld aan de beschadiging of het verlies heeft.

9. Opzegging

Cliënt is slechts bevoegd de opdracht te beperken of de overeenkomst voortijdig op te zeggen, indien Siemens hiermee vooraf schriftelijk instemt. In dat geval dient cliënt Siemens alle aan de opzegging verbonden kosten en schade te vergoeden.

10. Overdracht van rechtsverhouding

Siemens is bevoegd één of meer van haar verplichtingen of haar gehele rechtsverhouding tot cliënt aan een derde over te dragen. Siemens zal cliënt van deze overdracht schriftelijk in kennis stellen. Cliënt is bevoegd één of meer van haar verplichtingen of haar gehele rechtsverhouding tot Siemens aan een derde over te dragen indien Siemens hiermee vooraf expliciet schriftelijk instemt.

04-157 01-10-12

Verkoopinformatie,
services en logistiek

☎ 070 333 3515
✉ vip.nl@siemens.com
🌐 siemens.nl/industrymall

Technische ondersteuning, onsite
service-inzet en spare parts (24/7)

☎ 070 333 3555
✉ support.nl.automation@siemens.com
🌐 siemens.nl/industry/support

Siemens Training
Technische trainingen

☎ 070 333 3900
✉ siemens.training.nl@siemens.com
🌐 siemens.nl/training

Siemens Nederland N.V.
Industry Sector
Postbus 16068
2500 BB Den Haag

Gedrukt in Nederland. © Siemens Nederland N.V. – September 2015

De informatie in deze brochure heeft betrekking op een algemene beschrijving, respectievelijk op een functionaliteit, die in concrete toepassingen niet altijd in de beschreven vorm van toepassing is, c.q. door verdere ontwikkeling van de producten aan verandering onderhevig kan zijn. De verlangde functionaliteit is alleen dan bindend, wanneer deze nadrukkelijk in een overeenkomst is overeengekomen. Leveringsmogelijkheden en technische wijzigingen voorbehouden. Alle productbenamingen kunnen merken of productnamen van Siemens AG of van andere toeleveranciers zijn, waarvan het gebruik door derden de rechten van de houder kan schenden.