

Aanvullende Voorwaarden voor Ondersteuning en Onderhoud

Versie 1.0 (Laatst bijgewerkt op 3 april 2023)

Deze Aanvullende Voorwaarden voor Ondersteuning en Onderhoud (de “**Ondersteuningsvoorwaarden**”) vormen een aanvulling op de Trimble Algemene Voorwaarden (de “**Algemene Voorwaarden**”) en de Aanvullende Voorwaarden voor Gelicentieerde Software en SaaS (de “**Softwarevoorwaarden**”), in elk geval beschikbaar op <https://www.trimble.com/en/legal/customer-terms> of een opvolger daarvan, voor zover van toepassing, en worden hierbij door middel van verwijzing daarin opgenomen. Termen met een hoofdletter die hierin niet zijn gedefinieerd, hebben de betekenis die in de Algemene Voorwaarden en de Softwarevoorwaarden wordt gegeven.

1 Toepassingsgebied

Op voorwaarde dat de Klant de toepasselijke vergoedingen heeft betaald, zal Trimble de in deze Ondersteuningsvoorwaarden beschreven Ondersteuning verlenen gedurende de Onderhoudstermijn (zoals hieronder gedefinieerd). De “**Onderhoudstermijn**” is: (a) voor Ondersteuning voor SaaS of Gelicentieerde Software met een licentie voor een beperkte duur, de toepasselijke Abonnementstermijn, en (b) voor Ondersteuning voor Gelicentieerde Software met een doorlopende licentie, de in de Order vermelde termijn, of indien deze niet is vermeld, voor een periode van één (1) jaar.

2 Ondersteuning.

- 2.1 Gedurende de toepasselijke Onderhoudstermijn zal Trimble redelijke inspanningen leveren om elke aan Trimble toe te rekenen reproduceerbare programmeerfout in de Software te corrigeren of van een workaround te voorzien met een inspanning die in verhouding staat tot de ernst van de fout, zoals redelijkerwijs door Trimble bepaald. Bij vaststelling van een programmeerfout zal de Klant Trimble onverwijld van deze fout op de hoogte brengen en Trimble voldoende informatie verstrekken om de fout te reproduceren, met inbegrip van een lijst van de output en alle andere gegevens die Trimble redelijkerwijs kan opvragen om de fout te reproduceren en de bedrijfsomstandigheden waaronder de fout is opgetreden of ontdekt. Trimble is niet verantwoordelijk voor het corrigeren van fouten die niet aan Trimble kunnen worden toegeschreven.
- 2.2 Voor bepaalde Software kan Trimble aanvullende of andere ondersteunende diensten of procedures leveren, zoals uiteengezet in de toepasselijke Documentatie, het ondersteuningshandboek of andere schriftelijke documentatie die door Trimble wordt verstrekt, indien van toepassing (gezamenlijk de “**Aanvullende Ondersteuningsdocumentatie**”). Indien er een conflict is tussen deze Ondersteuningsvoorwaarden en de Documentatie met betrekking tot de beschrijving van ondersteunende diensten, vereisten of procedures, prevaleren de bepalingen van deze Aanvullende Ondersteuningsdocumentatie. De Klant gaat ermee akkoord en erkent dat Trimble derden kan inschakelen om namens haar ondersteuning te verlenen. De Klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat Trimble deze derden toegang geeft tot de informatie en gegevens van de Klant om de ondersteuning voor de Klant uit te voeren.

3 Updates en upgrades van Gelicentieerde Software

Gedurende de toepasselijke Onderhoudstermijn heeft de Klant recht op ontvangst van alle upgrades en updates van de Software die door Trimble openbaar worden gemaakt. Over de inhoud en timing van alle upgrades en updates beslist Trimble naar eigen goeddunken. Dergelijke updates en upgrades worden beschouwd als “Software” en in licentie gegeven onder de bepalingen en voorwaarden van de Overeenkomst, met inbegrip van de toepasselijke software-eindgebruikersvoorwaarden of licentieovereenkomst. Updates en upgrades omvatten niet (a) nieuwe versies van de Software (bijv. een wijziging links van het decimaalteken in het versienummer [bijv. 1.x naar 2.x] of anderszins door Trimble aangegeven), en (b) afzonderlijke modules en andere functionaliteit waarvoor Trimble een afzonderlijke vergoeding in rekening brengt.

4 Beperkingen en uitzonderingen

De volgende zaken worden niet gedekt (en Trimble zal geen verplichtingen hebben met betrekking tot dergelijke zaken) krachtens deze Ondersteuningsvoorwaarden:

- 4.1 Software waarvoor de toepasselijke vergoedingen niet zijn betaald;
- 4.2 Elk probleem dat voortvloeit uit misbruik, oneigenlijk gebruik, wijziging of beschadiging van de Software;
- 4.3 Elk probleem dat voortvloeit uit onjuiste of ongeschikte installatie, onderhoud of opslag van de Software;
- 4.4 Elk probleem veroorzaakt door wijzigingen van de Software die niet door Trimble zijn gemaakt of geautoriseerd;
- 4.5 Elk probleem als gevolg van enige hardware of software die in beide gevallen niet door Trimble is ontwikkeld of wordt ondersteund, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: computers, tablets, diskdrives, besturingssystemen, netwerkhardware of -software, database, of enige andere hardware of software van derden;
- 4.6 Elk probleem dat voortvloeit uit de combinatie van de Software met andere programmering of apparatuur voor zover deze combinatie niet door Trimble is goedgekeurd; en
- 4.7 Fouten in een andere versie van de Software dan de meest recente versie, op voorwaarde dat Trimble gedurende een redelijke periode (niet langer dan negentig (90) dagen) Ondersteuning blijft verlenen voor vervangen versies.

Ondersteuning omvat geen bezoeken ter plaatse, installatie en training, bestandsconversie, optionele producten en diensten, mappen, adviesdiensten, verzendkosten of aanbevolen hardware.

5 Beëindiging of verval.

De Ondersteuning wordt automatisch beëindigd met betrekking tot Software die niet langer in licentie wordt gegeven voor gebruik als gevolg van beëindiging of verval van de Overeenkomst, of vervanging van de toepasselijke Software door nieuwe releases.