

Aanvullende Servicevoorwaarden Nederland

Deze Aanvullende Servicevoorwaarden ("Servicevoorwaarden") zijn aanvullend van toepassing op de Basisvoorwaarden tussen de op de Order vermelde Siemens-entiteit en de Klant die de Order heeft aanvaard.

Ze zijn alleen van toepassing op services zoals beschreven in de Order ("Services").

Definities van termen, die in dit document met een hoofdletter worden geschreven, zijn te vinden in de Basisvoorwaarden.

Commerciële voorwaarden

1. Aanbod van Siemens

1.1. Aanbod van Services

- 1.1.1. **Beschrijving van de leveringsomvang.** Siemens voert de Services uit zoals gespecificeerd in de servicebeschrijving die vermeld wordt in de Order (of waarnaar wordt verwezen in de Order).
- 1.1.2. **Toezicht.** Voor zover de Services toezicht omvatten, is Siemens slechts verplicht om juiste instructies te geven. Siemens is niet aansprakelijk voor de prestaties van derden of het personeel van de Klant.

1.2. Locatie

- 1.2.1. **Onsite.** Als Services worden verleend op de locatie van de Klant zal Siemens:
 - a. deze leveren tijdens normale lokale werkuren (met uitzondering van feestdagen); en
 - b. zich houden aan redelijke regels op de locatie van de Klant indien deze schriftelijk worden ingediend voordat de werkzaamheden beginnen.
- 1.2.2. **Off-site.** Als werkzaamheden op locatie niet nodig zijn, kunnen Services worden uitgevoerd:
 - a. op een locatie naar keuze van Siemens; of
 - b. via *remote access*.

1.3. Personeel

Siemens kan personeel voor de Services naar eigen keuze aansturen en toewijzen en is verantwoordelijk voor alle vergoedingen en andere arbeidsvoorwaarden van Siemens-medewerkers.

1.4. Gegevensverwerking

Wanneer Siemens voor de Klant optreedt als verwerker van door de Klant geleverde persoonsgegevens, gelden de volgende voorwaarden:

- a. de Gegevensbeschermingsvoorwaarden die beschikbaar zijn op <https://www.siemens.com/dpt>; en
- b. alle aanvullende informatie met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens (inclusief gemachtigde subverwerkers) die is opgenomen in de Order (indien van toepassing).

2. Verplichtingen van de Klant

2.1. Leveren van Bijdragen

De Klant zal de volgende Bijdragen leveren:

- a. ondersteuning van Siemens door te zorgen voor:
 - de omgeving en gelegenheid om tijdig met werk te beginnen, zonder onderbreking, en met adequate en rechtsgeldige gezondheids- en veiligheidsmaatregelen voor werk op locatie;
 - gekwalificeerd personeel met de noodzakelijke knowhow en beslissingsbevoegdheid;
 - een veilige internetverbinding en geautoriseerde toegang tot de systemen van de Klant of derden (indien nodig);
 - redelijke ondersteuning om ervoor te zorgen dat alle verplichtingen die worden voorgeschreven door bevoegde autoriteiten voor de inbedrijfstelling, acceptatie en gebruik van de Services worden nagekomen;
 - tijdige acceptatie (indien vereist), input en feedback;
 - afsluitbare ruimtes voor opslag en adequate werk- en recreatieruimtes voor Siemens en diens onderaannemers, inclusief geschikte sanitaire voorzieningen; en
 - alle noodzakelijke informatie over de locatie van verborgen elektriciteits-, gas-, water- en glasvezelleidingen of soortgelijke installaties, en de statische en ondergrondse omstandigheden van de locatie.
- b. het verkrijgen van eventuele vergunningen en goedkeuringen van relevante autoriteiten, behalve als alleen Siemens deze kan verkrijgen;
- c. het waarborgen van medewerking door eventuele derde partijen die door de Klant zijn ingehuurd; en
- d. voor Orders met betrekking tot tijd en materiaal: het afstemmen met Siemens van de gewerkte uren op basis van tijd. Tijdstaten van Siemens worden 10 dagen na indiening geacht geaccepteerd te zijn, tenzij de Klant schriftelijk een gegronde reden opgeeft om ze af te wijzen; en
- e. eventuele aanvullende Bijdragen zoals vermeld in de Order.

2.2. Planning en management

Siemens is niet verantwoordelijk voor planning en projectmanagement van de Klant, of voor eventuele daaruit voortvloeiende vertragingen of kosten.

2.3. Gevaarlijke materialen en omgevingsomstandigheden

- 2.3.1. **Verantwoordelijkheden locatie Klant.** Indien Services worden verleend op de locatie van de Klant, zal de Klant alle gevaarlijk afval, gevaarlijke materialen op locatie (inclusief asbest), geologische of geothermische omstandigheden, archeologische vondsten, of andere omstandigheden die speciale behandeling vereisen of een negatief effect hebben op de Services of het milieu, afhandelen, opslaan, verwijderen en de gevolgen daarvan herstellen.
- 2.3.2. **Vergoeding en opschorting.** De Klant compenseert Siemens voor alle kosten die zijn veroorzaakt door de ontdekking of behandeling van dergelijke materialen of omstandigheden. Als er tijdens de verstrekking van de Services een gezondheids- of veiligheidsrisico ontstaat, kan Siemens de Services opschorten totdat dergelijke risico's zijn verwijderd.

2.4. Ondersteuning op afstand

- 2.4.1. **Ondersteuning op afstand.** Siemens mag de Services op afstand leveren.
- 2.4.2. **Remote access.** Indien *remote access* door Siemens benodigd is, zal de Klant voor eigen rekening:
 - a. zorgen voor een toegangsgecontroleerde internetverbinding (bijvoorbeeld bedrade of draadloze breedbandverbindingen via DSL, UMTS of LTE) die voldoet aan de technische vereisten van een veilige externe verbinding;
 - b. Siemens de vereiste toegang verlenen tot de bedrijfsmiddelen van de Klant om de Services te kunnen leveren;
 - c. elke toegang op afstand van Siemens activeren en accepteren (indien overeengekomen); en

- d. een door de Klant geautoriseerde gekwalificeerde persoon hebben die bekend is met de bedrijfsmiddelen van de Klant en het productiesysteem op diens locatie.

2.4.3. Remote acces functionaliteit

- a. **Gebruik van functionaliteit voor *remote access* van Siemens.** Indien overeengekomen in de Order zal Siemens functionaliteit voor *remote access* verstrekken. De Klant moet nagaan of de beveiligingsnormen compatibel zijn met de operationele omgeving, beveiligingseisen en interne beleidsregels van de Klant.
- b. **Gebruik van functionaliteit voor *remote access* van de Klant.** Indien de Klant functionaliteit voor *remote access* ('Functionaliteit voor *remote access* van de Klant') verstrekt, moet de Klant de vertrouwelijkheid en integriteit van de externe verbinding en de beschikbaarheid ervan waarborgen. Siemens sluit elke aansprakelijkheid uit voor het gebruik van deze functionaliteit voor *remote access* van de Klant en kan deze weigeren als de functionaliteit niet voldoet aan gangbare beveiligingsnormen.

3. Levering en nakoming

3.1. Aanvaarding

- 3.1.1. **Geen aanvaarding vereist.** Tenzij anders overeengekomen in de Order is aanvaarding van de Services niet vereist.
- 3.1.2. **Aanvaarding vereist.** Als in de Order overeengekomen is dat aanvaarding vereist is:
 - a. zal Siemens een kennisgeving van voltooiing versturen indien de Services of een overeengekomen deel gereed zijn voor aanvaarding; en
 - b. zal de Klant de Services aanvaarden tenzij er sprake is van een schending van artikel 4. In dit geval zal de Klant deze schending beschrijven in een schriftelijke kennisgeving van afwijzing en zal Siemens:
 - deze binnen een redelijke termijn (of zoals overeengekomen door de partijen) herstellen; en
 - opnieuw indienen voor aanvaarding.
- 3.1.3. **Veronderstelde aanvaarding.** De Services of het geleverde overeengekomen gedeelte worden geacht te zijn aanvaard (al naar gelang wat eerder is):
 - a. 10 werkdagen na de kennisgeving van voltooiing als Klant geen schriftelijke kennisgeving van afwijzing heeft verstrekt; of
 - b. op de datum waarop het geleverde gedeelte in productief gebruik wordt genomen.

3.2. Leverings- en nakomingsdata

Data in de Order zijn schattingen en niet bindend. Echter, indien de Klant schriftelijke bevestiging van Siemens ontvangt voor specifieke leverings- of nakomingsdata waaraan expliciet een vaste schadevergoeding wordt gekoppeld ('Bindende Data'), is paragraaf 3.3 van toepassing.

3.3. Vertraging

- 3.3.1. **Gefixeerde schadevergoeding.** Indien Siemens als enige verantwoordelijk is voor het niet halen van Bindende Data en de Klant een verlies lijdt, zal Siemens, na een respijtermijn van één week, een gefixeerde schadevergoeding betalen die gelijk is aan 0,5% van de prijs voor het vertraagde gedeelte van de Services voor elke volledige week van vertraging.

De totale gefixeerde schadevergoeding zal niet meer bedragen dan 5% van de prijs van het vertraagde gedeelte.
- 3.3.2. **Beëindiging bij vertraging.** De Klant kan de Order alleen beëindigen bij vertraging indien:
 - a. de maximale gefixeerde schadevergoeding verschuldigd is; en
 - b. een redelijke aanvullende leverings- of nakomingsperiode is verstreken.
- 3.3.3. **Exclusieve rechtsmiddelen.** Deze paragraaf 3.3 stelt de volledige en exclusieve aansprakelijkheid van Siemens bij vertraging vast en sluit alle andere rechten en rechtsmiddelen van de Klant bij vertraging uit.

Garanties

4. Garantie voor Services

De Services worden op professionele wijze uitgevoerd met een mate van zorgvuldigheid die redelijkerwijs mag worden verwacht onder soortgelijke omstandigheden. Tenzij anders overeengekomen in de Order garandeert Siemens de Klant geen specifiek resultaat.

5. Garantieperiode voor Services

5.1. Oorspronkelijke garantieperiode

De garantieperiode voor Services is 90 dagen na:

- a. voltooiing van de Services; of
- b. aanvaarding indien dit is overeengekomen in de Order.

5.2. Garantieperiode voor opnieuw uitgevoerde Services

De garantieperiode voor opnieuw uitgevoerde Services is 30 dagen vanaf heruitvoering indien de oorspronkelijke garantieperiode eerder verstrijkt. In elk geval eindigt de garantieperiode uiterlijk 120 dagen na het begin van de oorspronkelijke garantieperiode.

6. Garantieclaims

6.1. Kennisgeving

De Klant zal Siemens na ontdekking van schendingen van de Servicegarantie direct en te allen tijde binnen de geldende garantieperiode schriftelijk informeren.

6.2. Herstel

Siemens zal alle schendingen herstellen door de Services binnen een redelijk tijdsbestek opnieuw uit te voeren (op locatie of op afstand).

6.3. Verplichtingen tot samenwerking en vergoeding

In geval van een garantieclaim zal de Klant:

- a. Op kosten van de Klant aan Siemens:
 - toegang verschaffen tot de gebrekkige delen van de Services;
 - alle noodzakelijke demontage en montage uitvoeren; en
 - toegang verschaffen tot operationele en onderhoudsgegevens.
- b. Siemens betalen voor eventueel diagnostisch en herstellend werk indien wordt vastgesteld dat er geen sprake was van inbreuk op de garantie.

6.4. Geen herstel mogelijk

Als Siemens de schending met commercieel redelijke inspanningen niet kan herstellen:

- a. kan de Klant de Order beëindigen in overeenstemming met de Basisvoorwaarden; en
- b. zal Siemens de bedragen terugbetalen die zijn betaald voor het niet-conforme gedeelte van de Services.

7. Uitsluitingen van garantie

7.1. Tijdslimiet

Elke garantieclaim is uitgesloten nadat de toepasselijke garantieperiode is verstreken.

7.2. Uitsluitingen

Siemens sluit garantie of aansprakelijk uit voor:

- a. onjuiste of nalatige behandeling, of ongebruikelijk buitensporig gebruik;
- b. niet-naleving van instructies in de Order, handleidingen en soortgelijke documenten die beschikbaar zijn voor de Klant;
- c. niet-reproduceerbare softwarefouten;
- d. elke oorzaak die buiten de invloedssfeer van Siemens ligt;
- e. wijzigingen of reparaties die zijn uitgevoerd door iemand anders dan Siemens of diens geautoriseerde vertegenwoordigers; of
- f. gebruik of implementatie van suggesties, aanbevelingen, rapporten of andere documenten inclusief het resultaat daarvan.

8. Exclusieve rechtsmiddelen

Artikelen 4-7 beschrijven de volledige aansprakelijkheid van Siemens en de exclusieve rechten en rechtsmiddelen van de Klant voor garantieclaims. Siemens geeft geen andere expliciete, impliciete of wettelijke garantie met betrekking tot de Services, inclusief garanties van verkoopbaarheid of geschiktheid voor een bepaald doel.

Intellectuele eigendomsrechten

9. Behoud van Intellectuele Eigendom

Elke partij behoudt alle rechten op:

- a. de Intellectuele Eigendom die zij buiten de betreffende Order heeft ontwikkeld of verworven; en
- b. de verbeteringen, wijzigingen of afgeleiden die zij hieraan aanbrengt in het kader van een Order.

10. Ontwikkeld Intellectuele Eigendom

Elke Intellectuele Eigendom die onder een Order wordt ontwikkeld als onderdeel van het Aanbod, is eigendom van Siemens en wordt conform artikel 11 in licentie gegeven aan de Klant.

11. Licentie van Siemens aan de Klant

Siemens verleent de Klant een niet-exclusief, wereldwijd, eeuwigdurend en niet-overdraagbaar recht om de Intellectuele Eigendom van Siemens te gebruiken als onderdeel van het Aanbod:

- a. in ongewijzigde vorm; en
- b. voor interne zakelijke doeleinden van de Klant.

Eventuele aanvullende licentierechten en beperkingen kunnen worden vermeld in de betreffende Order.