

De onderstaande onderhoudsvoorwaarden, hierna te noemen: SWM, zijn van toepassing op alle standaard Hexagon Geospatial producten. Voor maatwerkoplossingen kunnen afwijkende voorwaarden gelden. Die dienen dan schriftelijk tussen partijen overeengekomen te worden. SWM omvat het onderhoud op de software en de ondersteuning door de Imagem helpdesk. SWM is van toepassing naast en in aanvulling op de Nederland ICT Voorwaarden 2014 en de algemene leveringsvoorwaarden Imagem. In geval van tegenstrijdigheid gaan de SWM voor de algemene leveringsvoorwaarden Imagem en de algemene leveringsvoorwaarden Imagem voor de Nederland ICT Voorwaarden. Deze en de andere genoemde voorwaarden zijn te raadplegen en op te slaan via www.imagem.nl/voorwaarden.

1. Definities

Permanente licentie – Een licentie van een softwareproduct met een eeuwigdurend licentierecht. Wanneer een abonnementstermijn verloopt heeft dit geen invloed op de werking van het aan de licentie gekoppelde softwareproduct. In dergelijke gevallen zullen echter geen upgrades meer worden verstrekt en vervalt ook het recht op ondersteuning.

Niet-permanente licentie – Een licentie van een softwareproduct waarvan de licentie na afloop van de abonnementstermijn verloopt. Na het verlopen van de licentie zal het aan de licentie gekoppelde softwareproduct niet langer functioneren. Ook het recht op ondersteuning vervalt bij het aflopen van een abonnementstermijn.

Release – nieuwe, volledige versie van een softwareproduct, welke uitbreidingen en/of verbeteringen bevat.

Update – nieuwe aanvulling op een bestaand softwareproduct, welke uitbreidingen en/of verbeteringen bevat

Patch – aanpassing op een bestaand softwareproduct, teneinde een specifiek probleem te verhelpen

2. Ingang en looptijd onderhoudscontract

– Bij aanschaf van nieuwe standaard Hexagon Geospatial software is het onderhoud voor het eerste jaar inbegrepen. Na dit eerste jaar geldt ter zake van het onderhoud een jaarlijkse vergoeding die door Imagem gefactureerd wordt in de maand voorafgaand aan een contractperiode. Het onderhoudstarief wordt jaarlijks door Imagem gecorrigeerd voor prijsinflatie, op basis van de algemene CBS prijsinflatie index, alsmede voor veranderingen in inkooprijzen.

2.a. Ingang onderhoudscontract – Het onderhoudscontract voor permanente licenties gaat in op de eerste dag van de kalendermaand, volgend op de maand van aanschaf. Het onderhoudscontract voor niet-permanente licenties gaat in vanaf de eerste dag van de maand waarin levering plaatsvindt.

2.b. Looptijd – De termijn van het onderhoudscontract betreft 12 maanden en het onderhoudscontract wordt steeds stilzwijgend met 12 maanden verlengd, tenzij deze door cliënt met inachtneming van artikel 3 is opgezegd of Imagem te kennen heeft gegeven niet te zullen verlengen. Op verzoek van cliënt is het mogelijk om onderhoudstermijnen voor meer dan 1 jaar te verlengen, bijvoorbeeld om de vervaldatum van een bestaand onderhoudscontract te verplaatsen en/of gelijk te schakelen met andere lopende contracten. Hierbij geldt voor permanente licenties dat de minimale verlengingsduur 12 maanden bedraagt en de maximale verlengingsduur 36 maanden. Voor niet-permanente licenties en projectlicenties kunnen afwijkende looptijden overeengekomen worden.

2.c. Aanpassingen samenstelling licenties – Indien men tussentijds uitbreidt met additionele licenties en/of modules, zal het onderhoud op deze licenties instantie 12 maanden vanaf aanschafdatum bedragen; Conform artikel 2.b is het mogelijk om de vervaldatum aan te passen, met inachtneming van de minimale en maximale verlengingstermijn.

3. Opzegging en heractivering

– De opzegtermijn bedraagt drie maanden en de opzegging dient schriftelijk te worden gedaan tegen het einde van de termijn. Indien cliënt, na een periode van 90 dagen afloop van het onderhoudscontract (door opzegging of anderszins), het onderhoudscontract voor permanente licenties wil heractiveren, dan kan dit enkel door een zogenaamde ‘re-instatement’-vergoeding te betalen. Deze vergoeding is gelijk aan 100% van het op dat moment geldende onderhoudsbedrag per jaar, ongeacht de periode waarin geen onderhoud is afgenomen, aangevuld met eenmaal het jaarbedrag voor onderhoud per vooruitbetaling. Na voldoening van deze re-instatement fee zal het onderhoud direct worden hervat, en wordt de vervaldatum vastgesteld op 12 maanden na datum van hervatting van het onderhoud. Voor niet-permanente licenties is heractivering niet mogelijk, maar kan een nieuwe onderhoudsovereenkomst worden aangegaan tegen de op dat moment geldende condities.

4. **Betaling** – De vergoeding voor het onderhoud is per vooruitbetaling verschuldigd en dient uiterlijk voor de ingangsdatum van de betreffende contractperiode te zijn betaald. Indien de vergoeding niet uiterlijk voor de ingangsdatum van de betreffende contractperiode is betaald, is cliënt over het verschuldigde bedrag de wettelijke (handels)rente verschuldigd, met dien verstande dat het rentepercentage minimaal 1% per maand zal bedragen. Imagem heeft het recht om de nakoming van al haar verplichtingen tegenover cliënt op te schorten zolang cliënt de vergoeding en eventueel verschuldigde rente en kosten niet volledig heeft betaald.

Indien een betalingsachterstand van meer dan 3 maanden na de na de vervaldatum van het onderhoudscontract ontstaat, is cliënt verplicht om aanvullend een re-instatement vergoeding te betalen zoals bedoeld in Art. 3. Bij een achterstand van 3 maanden of meer is Imagem bovendien gerechtigd het onderhoudscontract eenzijdig en per direct te beëindigen zonder dat haar dit tot enige (schade)vergoeding verplicht.

Onverminderd het hiervoor bepaalde blijft de verplichting van kracht om alle aan Imagem verschuldigde vergoedingen en kosten alsnog te voldoen. Imagem is gerechtigd hiervoor een incassoprocedure op te starten, waarbij alle daarmee gemoeide kosten, inclusief kosten voor juridische bijstand in en buiten rechte, voor rekening van cliënt komen.

5. **Beschikbaarstelling nieuwe releases** – Bij het beschikbaar komen van nieuwe releases, updates, en patches van de standaard Hexagon Geospatial producten worden deze aan cliënten met een actueel onderhoudscontract op die producten, automatisch ter beschikking gesteld. In de regel geschiedt dit door download via Internet. Wanneer Hexagon Geospatial besluit een release of versie op andere media uit te brengen, zal deze worden toegestuurd aan cliënten met een actueel onderhoudscontract. Indien gewenst kan Imagem officiële media voor cliënt bestellen bij Hexagon Geospatial tegen de daarvoor geldende tarieven.

Nieuwe releases van de software worden door Imagem beschikbaar gesteld zoals van Hexagon Geospatial verkregen. Er worden daarbij geen garanties verstrekt omtrent het functioneren binnen de specifieke cliëntsituatie. Installatie en gebruik zijn voor risico van cliënt. Indien een cliënt een probleem of fout ontdekt, dan zal dit na melding aan onze helpdesk worden onderzocht waar mogelijk opgelost. Indien nodig zal het probleem worden aangemeld bij het support center van Hexagon Geospatial en zal Imagem cliënt op de hoogte houden ten aanzien van de oplossingsrichting en voortgang. Imagem kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor het oplossen van een probleem in de broncode van de standaard Hexagon Geospatial software.

6. **Ondersteuning door de helpdesk** – Cliënten met een actueel onderhoudscontract hebben recht op ondersteuning van de Imagem helpdesk, voor de producten waarop dit onderhoud van toepassing is. Ten aanzien van ondersteuning door de helpdesk gelden de volgende voorwaarden:

- Ondersteuning wordt geleverd op versies van de software volgens de Product Life Cycle van Hexagon Geospatial. Het product life cycle beleid is op te vragen bij Imagem.
- Ondersteuning wordt alleen gegeven aan die medewerkers van de organisatie van cliënt die bij Imagem bekend zijn;
- Vragen kunnen worden aangemeld:
 - via het supportportaal op de website van Imagem (www.imagem.nl/support) – voorkeur
 - per email op support@imagem.nl
 - per telefoon op +31 (0) 55 200 20 55 (op werkdagen van 09.00 – 17.00 uur),

- Naast de omschrijving van het probleem dient cliënt te vermelden dan wel bij te voegen:
 - De module en de versie waarover de vraag gaat
 - Het type en de versie van het besturingssysteem waarop de software is geïnstalleerd
 - Hardware-beschrijving (wanneer relevant)
 - Eventuele systeemmelding en/of logfile (wanneer relevant)

Imagem zal zich naar beste vermogen inspannen om op werkdagen binnen 24 uur op een vraag van cliënt te reageren. Indien noodzakelijk zal Imagem de vraag doorspelen naar de Hexagon Geospatial helpdesk. Ondersteuning wordt te allen tijde geleverd op basis van inspanningsverplichting.

- Ondersteuning ter plaatse maakt geen deel uit van SWM; Indien ondersteuning ter plaatse gewenst of noodzakelijk is wordt hiervoor een separate aanbieding opgesteld, tegen de daarvoor bij Imagem gebruikelijke tarieven
- Ondersteuning wordt gegeven op het normale gebruik van de software door een eindgebruiker en niet voor software ontwikkelingsvragen (uitgezonderd wanneer men beschikt over een HGDN abonnement). Ondersteuning op het gebied van software ontwikkeling kan tegen de daarvoor bij Imagem gebruikelijke uurtarieven ingehuurd worden, danwel aangevraagd worden via het HGDN abonnement, op het HGDN portaal;
- Ondersteuning wordt alleen gegeven aan medewerkers die een gecertificeerde training in het product gevolgd hebben (dit ter beoordeling van Imagem) en als zodanig aangemeld zijn (dit kan via de website, per e-mail of telefonisch).

In geen geval kan contact met de Imagem helpdesk worden beschouwd als vervanging van een gecertificeerde training in het product. Indien Imagem van mening is dat de helpdesk als zodanig wordt gebruikt door cliënt, dan behoudt zij zich het recht voor om verdere ondersteuning op te schorten tot het moment dat de betreffende medewerker aantoonbaar een gecertificeerde training in het product heeft doorlopen.

7. **CPU-change** – Bij licensering op basis van Activation Based Licensing kan een klant zelfstandig een licentie deactiveren en weer activeren op een andere machine, via het internet. Dit kan kosteloos en zonder beperking. Voor licensering op basis van Host ID geldt dat hiervoor tussenkomst van IMAGEM vereist is. Het overgaan naar een ander Host-ID, ofwel CPU-change, kan binnen de SWM-periode éénmaal kosteloos gebeuren. Buiten die periode en na een eerdere CPU-change binnen eenzelfde periode is een vergoeding verschuldigd van EUR 200,- exclusief BTW per aanvraag.
8. **Toegang tot bijeenkomsten** – Gebruikers met een actuele en geldige SWM-overeenkomst hebben gratis toegang tot bijeenkomsten voor gebruikers die door Imagem worden georganiseerd, uitgezonderd de HGDN gebruikersbijeenkomsten. Deze zijn uitsluitend toegankelijk voor personen met een geldig HGDN abonnement.