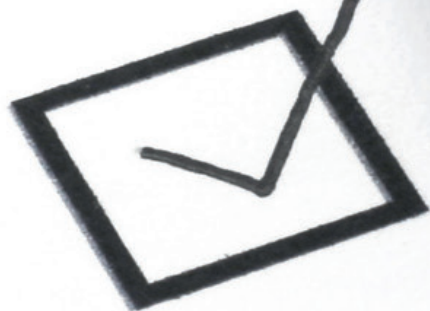
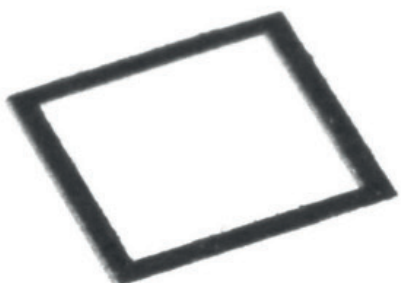


ckliis

Algemene Voorwaarden Services & Support

Versie 1 - 2013

you can



Canon

canon.nl

Hoofdstuk 1 Definities en Algemene Bepalingen

Sub 1 Definities

Algemeen:

Acceptatie: Het aanvaarden door Klant van de door Canon geleverde Producten en Diensten.

Acceptatietest: Het testen van de door Canon geleverde Producten en Diensten of deze aan de overeengekomen specificaties voldoen voordat tot Acceptatie en ingebruikname wordt overgegaan.

Aflevering: De levering ter plaatse bij Klant van het door Klant bestelde Product.

DAP: Dossier Afspraken en Procedures

DFA: Dossier Financiële Afspraken

Diensten: Activiteiten die voor, tijdens of na totstandkoming van de Overeenkomst door Canon, of door Canon ingehuurde derden, worden verricht en waaronder mede wordt begrepen: ondersteuning ter plaatse, telefonische helpdesk en andere externe ondersteuning, consultancy, projectbeheer, ontwikkeling van Software, Installatie, ingebruikstelling, training, Service en Application Service Provision, Software as a Service, Computerservice en die worden beschreven in een Overeenkomst.

Documentatie: Handleidingen, gebruiksaanwijzingen, instructiemateriaal en dergelijke die betrekking hebben op de Hardware, Software en/of Diensten.

Fouten: Het niet voldoen van Producten aan de door Canon schriftelijk kenbaar gemaakte functionele specificaties en/of aan de uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien deze door Klant onverwijld gemeld is en kan worden aangetoond en gereproduceerd.

Installatie: Het gebruiksklaar opstellen van de door Canon geleverde Producten in de overeengekomen Werkomgeving.

Intellectuele Eigendomsrechten: (i) Octrooien, modellen, merken, auteurs-, databank-, en persoonlijkheidsrechten, rechten op topografieën, handelsnamen, hieronder mede begrepen de rechten die ontleend kunnen worden uit de registraties en aanvragen tot registratie van een van de bovengenoemde rechten en alle hiermee verbandhoudende rechten, (ii) rechten met betrekking tot oneerlijke mededeling en rechten tot vervolging op grond van aanhaken en (iii) alle bedrijfsgeheimen, vertrouwelijke informatie en andere eigendomsrechten, hieronder mede begrepen alle rechten met betrekking tot knowhow en andere technische informatie.

Kantooruren: De bij Canon geldende werktijden (08.30-17.00 uur).

Klant: De rechtspersoon met wie Canon een Overeenkomst afsluit voor de levering van Producten.

Managed Services Middelen: Software, systemen, documenten, methoden en technieken, en de betrokken Producten in het kader van de Managed Services.

Overeenkomst: Financial Lease Overeenkomst (FLO), Huurovereenkomst, Koopovereenkomst, Proef- of Bruikleenovereenkomst, Serviceovereenkomst, Supplies Overeenkomst, Application Service Provision/Software as a Service Overeenkomst of Managed Services Overeenkomst

Product(en): Alle (Third-Party) Hardware, (Third-Party) Software, Diensten, Supplies door Canon op basis van de Overeenkomst geleverd of ter beschikking gesteld door Canon aan Klant.

Service: Onderhoud en/of support van Producten.

Service Level: Schriftelijk overeengekomen normen voor het niveau van de Diensten.

SLA: Service Level Agreement welke niveaus van Diensten specificeert voor Klant.

Supplies: Verbruiksmaterialen en/of Vervangingsonderdelen.

Third Party Product(en): Hardware en/of Software en/of Diensten van derden.

Verbruiksmaterialen: Toner, cartridges, bind- en hechtmaterialen, papier en alle andere verbruiksmaterialen zoals door Canon geleverd aan Klant.

Werkdagen: Werkdagen zijn iedere maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd Nederlandse nationale feestdagen.

Werkomgeving Klant: De locatie en stroomvoorzieningen, informatietechnologie-, telecommunicatie- en andere relevante infrastructuur van Klant (hieronder mede begrepen de Internetaansluitingen van Klant alsmede de aansluitingen van Telecoomaanbieders en stroomleveranciers), besturingssystemen, databasesoftware, applicatie-, netwerk- en beveiligingssoftware, gebruikers- en toegangsrechten, software policies, die op welke wijze dan ook gekoppeld is aan de Producten die door Canon op grond van een Overeenkomst worden geleverd.

Hardware:

Afdruk: Een kopie, print, scan of plot.

Beschikbaar(heid): Hardware is beschikbaar als het naar behoren functioneert tijdens Kantooruren op Werkdagen.

Hardware: De vaste elektronische en mechanische delen van apparatuur, die door Canon zijn vervaardigd dan wel geassembleerd en onder eigen label worden geleverd.

Niet-Beschikbaar(heid): Hardware is niet-beschikbaar als het niet naar behoren functioneert tijdens Kantooruren op Werkdagen vanwege een technische storing van de Hardware zelf dan wel slecht leesbare of onleesbare Afdrukken produceert, evenwel met uitzondering van preventief/correctief onderhoud, vernieling of beschadiging door toerekenbare tekortkoming, schuld of nalatigheid van Klant en van calamiteiten zoals brand, waterschade, en dergelijke.

Nieuwe Hardware: Indien door Canon geleverde Hardware als ‘nieuw’ wordt aangemerkt, wordt hieronder verstaan Hardware waarin mogelijk een beperkt aantal in de fabriek gereviseerde onderdelen is gebruikt. Deze onderdelen zijn in de fabriek getest en beantwoorden aan dezelfde kwaliteitseisen en specificaties dan die gelden voor de Hardware zelf en alle daarin verwerkte nieuwe onderdelen.

Third Party Hardware: Hardware van derden.

Vervangingsonderdelen: Onderdelen (bijvoorbeeld drum) met een beperkte levensduur die tijdens de looptijd van de Overeenkomst vervangen moeten worden onder verantwoordelijkheid van Klant.

Software:

Application Service Provision, Software as a Service: Het door Canon ‘op afstand’ Beschikbaar stellen en Beschikbaar houden van Software aan Klant via internet of een ander netwerk, zonder dat aan Klant een fysieke drager met de desbetreffende Software wordt verstrekt.

Bug: Een door Canon erkende uitval of beperking van onderdelen van Software ten opzichte van de specificaties.

Computerservice: De automatische verwerking van gegevens met behulp van door Canon beheerde Software en Hardware.

EULA: End User License Agreement.

General Available Release: Een stabiele Release van Software die publiekelijk wordt verspreid bedoeld voor productie.

Licentie: Het gebruiksrecht op de door Canon geleverde Software.

Maatwerk: Door Canon of in opdracht van Canon ontwikkelde toevoeging van Klantspecifieke onderdelen in of buiten de Software die de functionaliteit van de Software uitbreidt of los van de Software functioneert (of opereert).

Patch: Software release die een of meerdere bugs oplost.

Release: Een uitgave van nieuwe of bijgewerkte versie van Software.

Reservekopie: Een digitaal leesbaar medium waarop de Software is vastgelegd, uitsluitend ter vervanging van het oorspronkelijke exemplaar van de Software in geval van onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. De reservekopie dient een identieke kopie te zijn voorzien van dezelfde labels en indicaties als het oorspronkelijke exemplaar.

Software: Software die door Canon wordt geleverd onder eigen label of onder label van derden (Third Party Software).

Third Party Software: Software van derden.

Virus: Voor het doel van deze definitie houdt het begrip ‘virus’ tevens in ‘logic bomb’, ‘worm’, malware, spam, cyberaanvallen etc. en deze begrippen hebben de betekenis zoals in het algemeen gebruikt in de software industrie.

Sub 2 Algemene Bepalingen

Art 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Hoofdstuk 1 zijnde ‘Definities en Algemene Bepalingen’ is van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten waarbij Canon Nederland N.V. (Canon) Producten, van welke aard ook aan Klant levert, ook indien deze Producten niet uitdrukkelijk in deze bepalingen zijn omschreven. Indien tegenstrijdigheden voorkomen tussen Hoofdstuk 1 (‘Definities en Algemene Bepalingen’) en de Hoofdstukken 2 t/m 4 gaat de inhoud van de laatste hoofdstukken voor.
- 1.2 In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 3 Burgerlijk Wetboek is Canon derhalve niet gebonden aan in de aanvaarding door de potentiële Klant voorkomende afwijkingen van Canon’s offerte en/of Overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen de Nederlandse tekst van deze Algemene Voorwaarden en vertalingen daarvan, prevaleert steeds de Nederlandse tekst.

Art 2 Aanbod en aanvaarding

- 2.1 Alle aanbiedingen van Canon zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders vermeld. In geval de aanbieding door Klant wordt aanvaard, heeft Canon het recht om binnen 4 Werkdagen de Overeenkomst alsnog te ontbinden, zonder enige aansprakelijkheid tot schadevergoeding.
- 2.2 Alle offertes zijn gebaseerd op door Klant verstrekte informatie en alle overige relevante gegevens en omstandigheden waarover Canon beschikt op het moment van het uitbrengen van de bedoelde offertes. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop Canon zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van bedoelde offertes, dan is Canon bevoegd deze wijzigingen te verdisconteren in de uitvoering van de overeenkomst dan wel prijzen aan te passen.
- 2.3 Enkel de opdrachten die schriftelijk worden aanvaard door Canon kunnen haar worden tegengeworpen.

Art 3 Digitale opdracht

- 3.1 Klant is gerechtigd nadere opdrachten aan Canon te versturen door middel van een e-mail. Canon is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk inzake een beroep op misbruik van gebruik van de door Klant gebruikte e-mail adressen. Klant accepteert hierbij de volledige verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid ten aanzien van de gevolgen van een eventueel

misbruik van gebruik van voorbedoelde e-mail adressen. Klant vrijwaart Canon hierbij voor schade die Canon mocht lijden of heeft geleden op basis van misbruik van de bevoegdheid tot gebruik van voorbedoelde e-mail adressen. De op deze wijze gegeneerde nadere Overeenkomst is niet voorzien van een (natte) handtekening van de besteller van Klant.

Art 4 Prijzen en facturering

- 4.1 Tenzij anders is overeengekomen zijn de opgegeven servicetarieven exclusief BTW en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.
- 4.2 Voor zover dit niet in de Overeenkomst nader is vastgelegd zijn de bij Canon geldende tarieven van toepassing.
- 4.3 Canon behoudt zich het recht voor gedurende de looptijd van de Overeenkomst de servicetarieven te herzien. Behoudens wanneer de prijsherziening blijft binnen de kaders van een prijsbeschikking of de prijsverhoging maximaal 5% per periode van 12 maanden bedraagt heeft Klant het recht de huurovereenkomst te beëindigen per aangetekende brief binnen 30 dagen na de dag waarop de prijsherziening is meegedeeld, dan wel aan Klant bekend is geworden.
- 4.4 Canon is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd de Service op te schorten zonder jegens Klant tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Voor zover Canon gedurende deze periode op verzoek van Klant toch Service verricht, kan Canon hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform haar gebruikelijke tarieven.
- 4.5 De Klant is verantwoordelijk voor het aanleveren van alle noodzakelijke gegevens (zoals inkoopopdracht nummers etc.) teneinde Canon in staat te stellen te factureren. Indien Klant nalaat deze informatie tijdig en/of volledig te verstrekken laat dit de betalingsverplichting onverlet.
- 4.6 Software projecten: Indien Canon en Klant een Overeenkomst sluiten voor Software projecten zal Canon de door Klant verschuldigde bedragen als volgt in rekening brengen. De Service en de Software worden in rekening gebracht op de dag van Aflevering. De aanvullende door Canon te leveren Diensten op basis van nacalculatie worden achteraf aan Klant in rekening gebracht. De aanvullende door Canon te leveren Diensten op basis van een vaste prijs worden als volgt in rekening gebracht: 50% bij aanvang werkzaamheden, 20% tussentijds, 20% bij oplevering en 10% bij Acceptatie.
- 4.7 Indien Klant een eenmalige licentievergoeding dient te betalen wordt deze eenmalig bij de levering van de Software in rekening gebracht. Jaarlijkse licentievergoedingen zijn opgenomen in het servicetarief tenzij anders overeengekomen.
- 4.8 Vergoedingen zijn gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van een Overeenkomst voor Canon geldende omstandigheden, zoals onder meer valutakoersen, aankooprijzen, loonkosten, vrachttarieven, in- en uitvoerrechten, accijnzen, heffingen en belastingen die direct of indirect van Canon worden geheven c.q. door derden ten laste van Canon worden gebracht. Indien deze omstandigheden (waaronder alle belastingen en kosten verbandhoudende met auteursrechtelijke heffingen) na het sluiten van de Overeenkomst wijzigen, heeft Canon het recht de daaruit voortvloeiende kosten aan de Klant door te berekenen. Prijswijzigingen zullen minimaal twee maanden voor de ingangsdatum aan de Klant worden medegedeeld.
- 4.9 Indien Klant de Overeenkomst wenst aan te passen kunnen administratiekosten in rekening worden gebracht volgens de alsdan daarvoor bij Canon geldende tarieven.
- 4.10 Gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst is Klant verplicht om, op eerste verzoek van Canon, de jaarcijfers te verstrekken.

Art 5 Betaling

- 5.1 Tenzij anders is overeengekomen dient betaling van de aan Canon verschuldigde bedragen te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum. Voor gebreken of fouten in facturen geldt een klachttermijn van 8 dagen na factuurdatum. Nadien wordt Klant geacht met het gefactureerde in te stemmen.
- 5.2 De door Klant gedane betalingen strekken steeds in de eerste plaats ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Klant dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 5.3 Indien een order in gedeelten wordt uitgevoerd, heeft Canon het recht ieder deel apart te factureren.
- 5.4 Canon kan iedere overeengekomen periode Klant een factuur digitaal ter beschikking stellen. Indien Klant een papieren factuur wenst, is Canon gerechtigd Klant een toeslag van € 15,- exclusief BTW per factuur in rekening te brengen.
- 5.5 Al hetgeen door Klant uit hoofde van de Overeenkomst aan Canon verschuldigd is zal middels standaard Europese incasso worden geïncasseerd. Klant complementeert hiervoor de door Canon verstrekte SEPA Incasso machtiging(s) formulier(en). Indien Klant de incassomachtiging intrekt dan wel beëindigd, is Canon gerechtigd om aan Klant € 25,- per factuur extra in rekening te brengen.
- 5.6 Klant is niet gerechtigd door hem aan Canon verschuldigde bedragen te verrekenen met door hem van Canon te vorderen bedragen, tenzij Canon uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven voor verrekening.

- 5.7 Door overschrijding van de door Canon bedongen betalingstermijn is Klant van rechtswege in verzuim zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling vereist is en worden alle vorderingen van Canon op Klant direct opeisbaar. In geval van te late betaling is Klant vanaf de eerste dag na vervaldatum vertragsrente van 1,5% per maand verschuldigd.
- 5.8 Alle door Canon te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten teneinde nakoming van de verplichtingen van Klant te bewerkstelligen, zullen door Klant worden vergoed. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 250,- (exclusief BTW).
- 5.9 In het in artikel 5.7 bedoelde geval behoudt Canon zich de mogelijkheid voor de uitvoering van haar verplichtingen tegenover Klant op te schorten.

Art 6 Aflevering, Installatie en Acceptatie

- 6.1 Alle door Canon genoemde of overeengekomen (lever) termijnen en (oplever) data, zowel ten aanzien van de Aflevering van de Producten als de Installatie daarvan, zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Canon bekend waren, doch zij zijn nimmer bindend. In geval van niet tijdige levering is Canon pas na schriftelijke ingebrekestelling in verzuim. Klant heeft geen aanspraak op enigerlei schadevergoeding voor welke vorm van schade dan ook, indien Canon in verzuim is als hier bedoeld. Canon is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst of een wijziging van de wijze van uitvoering van de Overeenkomst zijn overeengekomen. De enkele overschrijding van een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt Canon niet in verzuim.
- 6.2 Canon zal, tegen de in de Overeenkomst vermelde aflever-, installatie-, implementatie- en trainingskosten, die voor rekening van Klant zijn, zorgdragen voor verzending van de Producten naar het installatieadres. Tenzij anders overeengekomen zal Canon zorgdragen voor het opstellen, afstellen en testen van de Producten op het installatieadres.
- 6.3 Klant zal ervoor zorgen dat de Werkomgeving Klant en de toegang geschikt zijn voor de Installatie van de Producten en het gebruik daarvan. Klant zal tevens zorgen voor de benodigde elektrische- en netwerk aansluitingen, toegangsrechten en voor hetgeen verder vereist is om de Producten naar behoren te installeren en doen functioneren, een en ander overeenkomstig Canon's aanwijzingen.
- 6.4 Indien is overeengekomen dat Klant programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen aan Canon, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- 6.5 Klant is verplicht tot afname van de in de Overeenkomst genoemde Producten. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Canon staan of indien de Installatie van de Producten niet kan worden aangevangen of voltooid als gevolg van onvoldoende of niet tijdige voorzieningen van de zijde van Klant of als gevolg van andere aan Klant toe te rekenen factoren, worden de Producten geacht te zijn geïnstalleerd op de datum van Aflevering dan wel op de datum waarop de Producten ter Aflevering bij Klant zijn aangeboden. Klant is vanaf moment van aflevering (bij wege van schadevergoeding) de servicetarieven, vermeerderd met de rente en kosten van onder meer transport, opslag en verzekering verschuldigd.
- 6.6 Het risico op verlies of beschadiging van Producten die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op Klant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of van een door Klant gebruikte hulppersoon zijn gebracht.
- 6.7 Bij ontvangst van de door Canon ter beschikking gestelde Producten dient Klant vast te stellen of deze Producten beschadigd, defect of niet geschikt zijn voor het doel waarvoor deze Producten zijn geleverd, en binnen 7 dagen na ontvangst dit schriftelijk aan Canon te melden. Transportschades en schade aan eigendommen van Klanten ten gevolge van de Aflevering, Installatie of het retourhalen van Producten dienen direct (doch uiterlijk binnen 24 uur) gemeld te worden aan de vervoerder en Canon. Canon aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor bedoelde schade indien melding van de schade niet of te laat aan Canon wordt gedaan.
- 6.8 Canon heeft te allen tijde het recht om, naar eigen keuze en inzicht, een Overeenkomst in gedeelten uit te voeren en daarvan betaling te verlangen. Ingeval van deelleveranties worden deze geacht te zijn gebaseerd op afzonderlijke overeenkomsten, waarop deze Service Voorwaarden van toepassing zijn.
- 6.9 *Hardware:*
- 6.9.1 Klant verklaart door ondertekening van de Overeenkomst zich te hebben georiënteerd omtrent de wijze van gebruik, Service en mogelijkheden van de Hardware. Hij kan zich tegenover Canon daaromtrent niet op dwaling beroepen.
- 6.9.2 Het serienummer van de Hardware en indien mogelijk c.q. van toepassing de datum van Installatie en de tellerstanden bij Installatie, worden na plaatsing middels de eerste factuur door Canon schriftelijk aan Klant medegedeeld.

- 6.10 *Software:*
- 6.10.1 Klant verklaart door ondertekening van de Overeenkomst zich te hebben georiënteerd omtrent de wijze van gebruik, Service en mogelijkheden van de Software. Hij kan zich tegenover Canon daaromtrent niet op dwaling beroepen.
- 6.10.2 Canon zal de Software conform de schriftelijk vastgelegde specificaties aan Klant leveren en, indien dit schriftelijk is overeengekomen, installeren.
- 6.11 *Diensten:*
- 6.11.1 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Canon verstrekte gegevens waarop Canon haar aanbieding baseert.
- 6.11.2 Alle Diensten van Canon worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover Canon in haar aanbieding uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 6.12 *Acceptatie:*
- 6.12.1 Indien tussen Partijen een Acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na Aflevering dan wel na voltooiing van de Installatie door Canon. Gedurende de testperiode is het Klant niet toegestaan de Producten voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Indien Klant voor Acceptatie reeds gebruik maakt van de Producten geldt deze als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik. Indien Acceptatietest niet binnen veertien dagen na Aflevering, dan wel na voltooiing van de Installatie door Canon is uitgevoerd en de resultaten aan Canon zijn overlegd worden de geleverde Producten automatisch door Klant geaccepteerd. Indien Klant de Producten niet accepteert zal hij dat gemotiveerd schriftelijk mededelen binnen 2 Werkdagen nadat Acceptatietest is uitgevoerd.
- 6.12.2 De wijze van uitvoeren van de Acceptatietest alsmede het vaststellen van Acceptatie zal tussen partijen schriftelijk worden overeengekomen.
- 6.12.3 Acceptatie van de Producten mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet worden onthouden wegens het bestaan van kleine Fouten, zijnde Fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Producten redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Canon om deze kleine Fouten in het kader van de garantieregeling, indien toepasselijk, te herstellen.
- 6.12.4 Indien de Producten in fasen en/of onderdelen worden afgeleverd en getest, laat de niet-Acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele Acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 6.13 *Supplies:*
- 6.13.1 Indien in enige contractvorm sprake is van servicetarieven inclusief Supplies (bijvoorbeeld toners) dan is de toegestane afnamehoeveelheid van deze Supplies immer verbonden met het gecontracteerde respectievelijk gerealiseerde afdrukvolume. Dit betekent onder meer dat de afname van deze Supplies getoetst wordt aan de volumerealisaties binnen het contract waar deze afname betrekking op heeft. Mocht blijken dat de afnamehoeveelheid van deze Supplies hoger is dan de bovenkant van de verbruiksbandbreedte van toepassing op de bewuste Hardware, dan is Canon gerechtigd dit meerverbruik additioneel in rekening te brengen aan Klant.

Art 7 Licenties

- 7.1 Canon stelt aan Klant de in de Overeenkomst bepaalde Software en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik ter beschikking.
- 7.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 14 verleent Canon gedurende de looptijd van de Overeenkomst het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Software. Het gebruiksrecht is zonder schriftelijke toestemming van Canon niet overdraagbaar en niet in sublicentie uit te geven. Het is Klant niet toegestaan Software en eventuele dragers waarop deze is vastgelegd te verhuren, leasen, in sub-licentie uit te geven, verkopen, vervreemden, verpanden, in zekerheid over te dragen of onder welke titel dan ook - al dan niet om niet - aan derden voor welk doel dan ook af te staan, dan wel door derden te doen gebruiken, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de Software of de Software bij een derde ter hosting onder te brengen.
- 7.3 Indien Klant door schending van het bepaalde in het voorgaande lid een derde het ongeoorloofde gebruik van de Software verschafft, is Klant naast deze derde aansprakelijk voor de betaling van de periodieke licentievergoeding en de Servicebijdrage voor de betreffende Software vanaf de terbeschikkingstelling van de Software aan Klant onverminderd het recht van Canon om de volledige, als gevolg van de overtreding van het voorgaande lid, geleden schade op Klant te verhalen.
- 7.4 Klant zal de tussen partijen overeengekomen beperkingen in het recht tot gebruik van de Software steeds stipt naleven. Klant is zich er van bewust dat schending van een overeengekomen gebruiksbeperking zowel een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst met Canon inhoudt alsook inbreuk op de rechten van intellectuele eigendom van de Software vormt. De overeengekomen gebruiksbeperkingen kunnen onder meer betrekking hebben op:
- het soort of type apparatuur waarvoor de Software bestemd is;

- het maximaal aantal verwerkingseenheden waarvoor de Software bestemd is;
 - bepaalde - al dan niet met naam of functie aangeduide - personen die binnen de organisatie van Klant de Software mogen gebruiken;
 - het maximaal aantal gebruikers dat - al dan niet gelijktijdig - binnen de organisatie van Klant de Software mag gebruiken;
 - de locatie waarop de Software gebruikt mag worden;
 - bepaalde vormen en doeleinden van gebruik (bijv. zakelijk gebruik of gebruik voor privédoeleinden);
 - iedere andere kwantitatieve of kwalitatieve beperking.
- 7.5 Klant zal desgevraagd onverwijld zijn volle medewerking verlenen aan een door of namens Canon uit te voeren onderzoek betreffende het naleven door Klant van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van Canon toegang tot zijn gebouwen en Werkomgeving Klant aan Canon verlenen. Canon zal alle vertrouwelijk te achten bedrijfsinformatie die Canon in het kader van een dergelijk onderzoek van of bij Klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Software zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 7.6 Klant gaat akkoord dat alle nieuwe Releases van de Software onder Licentie automatisch geïntegreerd worden in deze Overeenkomst.

Art 8 Consultancy, implementatie en training

- 8.1 Canon zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Canon gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 8.2 Indien de Overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Canon steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 8.3 De uitvoering van de verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Klant. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen.
- 8.4 Het bepaalde in artikel 7:408 lid 1 BW is steeds uitgesloten.
- 8.5 Indien Canon op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door afnemer aan Canon worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Canon. Canon is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 8.6 Zodra bij de uitvoering van de opdracht blijkt dat zich voor Klant en/of voor Canon onvoorziene omstandigheden voordoen die aanpassing van de opdrachtformulering, activiteiten en/of begroting noodzakelijk doen zijn, dan zal terstond overleg worden gepleegd inzake bedoelde aanpassing. Uitkomsten van dergelijk overleg dienen schriftelijk als meerwerk te worden toegevoegd aan de opdrachtverlening. Klant aanvaardt dat door meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Klant en Canon, kunnen worden beïnvloed. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse of een ontwerp wordt uitgebreid of gewijzigd.
- 8.7 Meerwerk is nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.
- 8.8 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke Overeenkomst te sluiten, zal Canon Klant tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.
- 8.9 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Canon aanleiding geeft, is Canon gerechtigd de opleiding of training te combineren met een of meer andere opleidingen of trainingen, deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden dan wel geheel te annuleren onder restitutie van reeds betaalde cursusgelden.
- 8.10 Tot 1 week voor aanvangsdatum kunnen trainingen, uitsluitend schriftelijk, worden geannuleerd. Canon brengt daarvoor geen annuleringskosten in rekening. Vanaf 1 week is het volledige deelnemersbedrag verschuldigd.

Art 9 Klantdata

- 9.1 In geval sprake is van verwerking van persoonsgegevens is elke partij verantwoordelijk voor de naleving van haar eigen verplichtingen in het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Partijen erkennen en zijn overeengekomen dat zij geen onderzoek hebben gedaan naar de maatregelen die de andere partij heeft genomen om te voldoen aan haar verplichting in het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.
- 9.2 Indien testdata en/of ontwikkeldata en/of productiedata persoonsgegevens bevatten welke inzichtelijk worden gemaakt of beschikbaar worden gesteld aan Canon verklaart Klant voldaan te hebben aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder Wet Bescherming Persoonsgegevens en alle daaruit voortvloeiende regelgeving. Klant vrijwaart Canon tegen alle

aanspraken van derden direct of indirect verband houdende met het ter beschikking stellen van testdata en/of ontwikkeldata en/of productiedata.

- 9.3 Canon zal zich naar beste kunnen inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om gegevens te beveiligen tegen (on)opzettelijke of onrechtmatige vernietiging of (on)opzettelijk verlies, vervalsing, ongeautoriseerde verspreiding, het gebruik of de toegang en tegen alle andere vormen van onrechtmatige verwerking, met inbegrip van de controle over de toegang, interventie, openbaarmaking, input en het behoud van en naar de gegevens met als doel de continuïteit van de informatie en de informatievoorziening te waarborgen en de eventuele gevolgen van beveiligingsincidenten tot een acceptabel, vooraf overeengekomen niveau, te beperken.
- 9.4 Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens is Canon 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Canon zal alleen persoonsgegevens verwerken indien Klant hier uitdrukkelijk om vraagt. Het tekenen van een Overeenkomst geldt als uitdrukkelijke instructie door Klant om de persoonsgegevens te verwerken en beschikbaar te maken via de levering van de Diensten. Canon zal zich naar beste kunnen inspannen, medewerking verlenen aan de door Klant na te komen verplichtingen. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Canon begrepen en komen volledig voor rekening van Klant.

Art 10 Garanties en verplichtingen van Canon

- 10.1 Canon zal de Diensten en/of Producten leveren in overeenstemming met de bepalingen van de toepasselijke Overeenkomst (hieronder mede begrepen de Specificaties).
- 10.2 Canon zal haar werkzaamheden en de Diensten verrichten met redelijke deskundigheid en zorgvuldigheid.
- 10.3 Canon verstrekt geen enkele garantie of toezegging met betrekking tot door Canon geleverde Producten van derden. In ieder geval geldt dat Canon nimmer tot een verdergaande garantie ten opzichte van Klant is gehouden dan waarop Canon ten opzichte van de betreffende derde aanspraak kan maken.
- 10.4 Tenzij anders overeengekomen in de Specificaties, is Canon niet verantwoordelijk voor en garandeert zij niet dat een Product of Producten (hetzij geïnstalleerd in de Werkomgeving Klant of anderszins) of de verlening van Diensten ononderbroken zal plaatsvinden, vrij van Virussen of Fouten, dat gebreken in of onderbrekingen van de Werkomgeving Klant kunnen worden ontdekt of hersteld door Canon, of dat Producten functioneren in hardware en/ of softwarecombinaties uitgekozen door Klant.

Art 11 Verplichtingen Klant

- 11.1 Klant garandeert dat:
- a. hij volledig bevoegd is Overeenkomsten onder de daarin beschreven voorwaarden aan te gaan en na te komen;
 - b. hij het recht heeft op gebruik van software, hardware, systemen, IP-adressen, domeinnamen en andere zaken binnen de Werkomgeving Klant en dat, waar van toepassing, dergelijk gebruik in overeenstemming is met de voorwaarden dan wel met een relevante Licentie of overeenkomst met een derde;
 - c. het aangaan van verplichtingen en de nakoming daarvan door Canon op grond van een Overeenkomst geen inbreuk maakt op rechten van derden of inbreuk maakt op verplichtingen jegens derden;
 - d. alle benodigde vergunningen, instemmingen, goedkeuringen, Licenties en andere toestemmingen nodig om een Overeenkomst aan te gaan en na te komen schriftelijk zijn verkregen;
 - e. hij alle informatie aan Canon heeft gegeven met betrekking tot huidige en vroegere problemen, die redelijkerwijs relevant kan worden geacht door Canon voor de nakoming van een Overeenkomst, daaronder mede begrepen, problemen met betrekking tot verslechtering van de dienstverlening, problemen binnen de Werkomgeving Klant, relaties met andere leveranciers, geschillen, gebruikersproblemen en andere problemen die verband houden met de Klant of de Werkomgeving Klant;
 - f. alle informatie, materialen, gegevens en documentatie die in welke vorm dan ook door of namens hem aan Canon is geleverd inhoudelijk volledig en juist is (hieronder mede begrepen IP-, e-mail adressen en/of domeinnamen);
 - g. de Werkomgeving Klant voldoet aan alle relevante wetten, regelgeving en verplichte industriënormen;
 - h. hij alle voorafgaande aanbevelingen van Canon ter zake van de Producten en Diensten heeft geïmplementeerd.
- 11.2 Klant staat er voor in dat de Producten niet worden gebruikt voor doeleinden in strijd met enige wettelijke bepaling en vrijwaart Canon, alsmede derden van wier diensten Canon gebruik maakt, waaronder begrepen haar dealers, tegen alle aanspraken van derden ter zake.
- 11.3 Indien Producten gekoppeld worden aan niet door Canon geleverde apparatuur (waaronder computersystemen), is Klant verantwoordelijk voor het (doen) testen van het functioneren van de combinatie van Producten en de apparatuur van derden. Indien partijen zijn

- overeengekomen dat Canon de test uitvoert, zal Klant de betreffende apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedure ter beschikking stellen aan Canon.
- 11.4 Klant zorgt er voor dat de Canon medewerkers welke betrokken zullen zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst bekend zijn met, en waar nodig getraind worden op, de huisregels, policies en andere van toepassing zijn de voorschriften van Klant, en van eventuele wijziging hiervan op de hoogte worden gehouden. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening Klant.
- 11.5 Ingeval medewerkers van Canon op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Klant vrijwaart Canon voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Canon, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Canon ingezette medewerkers kenbaar maken en deze medewerkers zullen zich naar beste kunnen inspannen om zich aan deze regels te houden.
- 11.6 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige, volledige en veilige Beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Canon staan. Canon is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of Niet-Beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van Canon.

Art 12 Garantie op Hardware

- 12.1 Canon garandeert dat de door haar geleverde Hardware van goede kwaliteit is en tenminste aan alle relevante wettelijke bepalingen inzake kwaliteit, milieu, veiligheid en gezondheid en de overeengekomen eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid en afwerking voldoet alsmede voldoet aan de door Canon opgegeven specificaties.
- Deze garantie geldt bij Aflevering alsmede gedurende één jaar daarna en geldt alleen voor gebreken tengevolge van een ondeugdelijk ontwerp of een materiaal- of fabricagefout. Indien zich gedurende de in de Overeenkomst overeengekomen periode gebreken als hier bedoeld voordoen in de Hardware zal Canon, te hare keuze, na overleg met Klant deze gebreken herstellen of doen herstellen dan wel de betreffende zaken vervangen. Deze verplichting geldt na Aflevering van de betreffende zaken gedurende de met Klant overeengekomen termijn. Canon wordt eigenaar van de vervangen zaken of onderdelen. Een door Canon ten aanzien van de oorspronkelijke onderdelen gemaakt eigendomsvoorbehoud heeft ook betrekking op de nieuwe zaak of de nieuw geplaatste onderdelen. Het herstel dan wel het vervangen van zaken geschiedt op kosten van Canon.
- 12.2 Tenzij anders overeengekomen geldt voor de vervangen Hardware en overige onderdelen dan wel de gepleegde herstelwerkzaamheden een garantietermijn van dertig dagen gerekend vanaf de datum van reparatie met inachtneming van het gestelde in artikel 12.6.
- 12.3 Op voorwaarde dat tijdig en correct schriftelijk is gereclameerd en genoegzaam is aangetoond dat de Producten niet voldoen aan hetgeen ter zake is overeengekomen, heeft Canon de keus hetzij de niet deugdelijk gebleken Producten kosteloos te vervangen, hetzij de betreffende Producten te (laten) herstellen hetzij een gelijkwaardig vervangend Product ter beschikking te stellen.
- 12.4 Door voldoening aan een van de hiervoor genoemde prestaties is Canon ter zake van haar verplichtingen volledig gekweten en is Canon tot geen enkele verdere (schade)vergoeding gehouden.
- 12.5 Een beroep op garantie kan niet worden gehonoreerd in elk van de volgende gevallen:
- indien naar oordeel van Canon sprake is geweest van ondeskundig gebruik, reparatie, schoonmaak- of onderhoudswerkzaamheden of ander onzorgvuldig handelen en/of transport, vallen of stoten, ondeskundig aan- en/of ontkoppelen van de Producten dan wel aanpassingen c.q. herstelwerkzaamheden, verricht door de Klant dan wel derden, zonder schriftelijke toestemming van Canon;
 - bij gebruik voor andere doeleinden dan waarvoor het Product bedoeld of geschikt is of bij overmatig gebruik;
 - het zonder toestemming van Canon op de Hardware verwerken van andere dan door Canon geleverde of goedgekeurde materialen en hulpmiddelen;
 - indien sprake is van verhuizing/verplaatsing of herinstallatie van het Product, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Canon;
 - indien de Klant een of meerdere van de Overeenkomst genoemde verplichtingen niet is nagekomen;
 - voorzover het gebrek veroorzaakt is door op het Product van buitenaf inwerkende oorzaken waaronder begrepen schade door brand, water, storingen in

- telefoonverbindingen, problemen met stroomvoorziening, interfaceproblemen en dergelijke;
 - g. netwerkproblemen en/of modificaties van de netwerkconfiguratie van Klant (bijvoorbeeld: foutief IP adres, defecte bekabeling, routers, switches, etc.);
 - h. indien het Product niet is voorzien van een fabrieksmatig aangebracht serienummer.
- 12.6 Uitsluitend van de garantie zijn (gebreken aan) Supplies, glasplaten, snoeren en verbindingkabels, alsmede werkzaamheden die tot het dagelijks onderhoud behoren zoals omschreven in het bedieningsvoorschrift; laatstgenoemde werkzaamheden zullen op verzoek van de Klant door Canon tegen de alsdan geldende vergoedingen worden verricht.

Art 13 Garantie op Software

- 13.1 Behoudens anders luidende bepalingen behorende bij de Software zal Canon gedurende de toepasselijke periode na Aflevering, of, indien tussen partijen een Acceptatietest is overeengekomen, drie maanden na Acceptatie, naar beste vermogen eventuele Fouten in de Software herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Canon zijn gemeld. Canon garandeert niet dat de Software zonder onderbreking of Fouten zal werken of dat alle Fouten zullen worden verbeterd. Het herstel zal worden uitgevoerd op door Canon te bepalen wijze.
- 13.2 De garantieverplichting vervalt indien:
- a. Klant zonder schriftelijke toestemming van Canon wijzigingen in de Software aanbrengt of doet aanbrengen;
 - b. Klant toepassingen of Software gebruikt in combinatie met Hardware of Software die niet door Canon is geleverd;
 - c. Klant de Software niet overeenkomstig de specificaties van de Product Documentatie gebruikt;
 - d. een gebrek door Software afkomstig van derden wordt veroorzaakt.
- 13.3 Deze garantie impliceert niet dat de Diensten met betrekking tot de Software het mogelijk zullen maken dat de Software beantwoordt aan alle eisen van Klant in alle omstandigheden en in alle combinaties van uitrusting of Software. Canon zal naar beste vermogen trachten te zorgen dat de Software vrij is van Virussen of mogelijke Fouten.

Art 14 Rechten van Intellectuele of industriële eigendom

- In dit artikel wordt onder Canon tevens verstaan de licentiegever(s) van Canon.
- 14.1 Alle rechten van Intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Producten al dan niet onderdeel van een oplossing of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, Documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Canon.
- 14.2 Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze Service Voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de Software of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen. Klant is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde Producten en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Canon bevatten. Klant verbindt zich deze Producten en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Klant die niet noodzakelijkerwijs de Producten en/of andere materialen behoeven te gebruiken.
- 14.3 Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van Intellectuele of industriële eigendom uit de Producten of materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en de geheimhouding van de Producten.
- 14.4 Het is Canon toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Software. Indien Canon door middel van technische bescherming de Software heeft beveiligd, is het Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Klant niet in staat is een Reservekopie van de Software te maken, zal Canon op verzoek van Klant een Reservekopie van de Software aan Klant ter beschikking stellen.
- 14.5 Het is Klant niet toegestaan door Canon verstrekte Software te kopiëren, te bewerken, te decompileren, reverse-engineeren, na te maken of het op andere wijze terugbrengen van (deel van) de Software tot een (voor mensen) begrijpelijke vorm of ingebouwde Software van de geleverde Producten te scheiden dan wel dit - al dan niet in haar opdracht - te laten doen.
- 14.6 Behoudens het geval dat Canon een Reservekopie van de Software aan Klant ter beschikking stelt, heeft Klant het recht één Reservekopie van de Software aan te houden.
- 14.7 Indien Klant software ontwikkelt of een derde voor hem software ontwikkelt dan wel als Klant het voornemen heeft dit te doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen software en de aan hem door Canon ter beschikking gestelde Software informatie nodig heeft om deze interoperabiliteit te bewerkstelligen, zal Klant Canon schriftelijk en gespecificeerd verzoeken om de benodigde informatie. Canon zal alsdan binnen redelijke termijn mededelen of Klant de beschikking kan krijgen over de verlangde informatie en op

welke voorwaarden, waaronder mede begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden betreffende de door Klant eventueel in te schakelen derden. Onder interoperabiliteit wordt in deze Service Voorwaarden verstaan: het vermogen van Software informatie met andere componenten van een computersysteem en/of Software uit te wisselen en door middel van deze informatie te communiceren.

- 14.8 Canon neemt alle redelijkerwijs te vergen voorzorgen in acht om te voorkomen dat de te leveren prestaties in strijd kunnen komen met enig in Nederland geldend recht van Intellectuele of industriële eigendom en zal Klant vrijwaren tegen elke rechtsvordering die gebaseerd is op de bewering dat de Producten, inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van Intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat Klant Canon onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Canon. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Canon verlenen om zich, zo nodig in naam van Klant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien en voor zover de betreffende inbreuk verband houdt met wijzigingen die Klant in de Producten heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de Producten inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van Intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van Canon een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Canon het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen, of zorgdragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Producten, ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Canon wegens schending van rechten van Intellectuele of industriële eigendom van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van Canon voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde Producten in een niet door Canon gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door Canon geleverde of verstrekte Producten of op een andere wijze dan waarvoor de Producten zijn ontwikkeld of bestemd.
- 14.9 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Canon van apparatuur, programmatuur of materialen met het doel van gebruik of bewerking en Klant zal Canon vrijwaren tegen elke actie die is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik of bewerken inbreuk maakt op enig recht van derden.
- 14.10 De broncode van Software en de bij de ontwikkeling van de Software voortgebrachte technische Documentatie worden niet aan Klant ter beschikking gesteld.
- 14.11 Het auteursrecht op door Canon uitgegeven brochures, Documentatie, trainingsmateriaal of andere uitgaven berust bij Canon, tenzij een ander auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven.
Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Canon zullen door Klant geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook vermenigvuldigd worden. Het auteursrecht op rapporten, voorstellen en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van Canon berust uitsluitend bij Canon.

Art 15 Verzuim, opzegging en beëindiging

- 15.1 Klant is direct in verzuim, zonder dat een ingebrekestelling, rechterlijke tussenkomst of andere formaliteit noodzakelijk is en Canon is alsdan gerechtigd om de alle met Klant gesloten Overeenkomsten met onmiddellijke ingang op te zeggen, onverminderd de rechten van Canon op schadevergoeding, indien sprake is:
- van faillissement of surséance van betaling van Klant;
 - op de goederen van Klant beslag wordt gelegd dan wel (bodem)beslag dreigt;
 - Klant overlijdt of wordt ontbonden;
 - Klant zijn onderneming of een belangrijk onderdeel daarvan staakt, liquideert of vervreemd;
 - Klant niet tijdig en volledig voldoet aan de verplichtingen jegens Canon voortvloeiende uit de Overeenkomst(en);
 - er naar het oordeel van Canon gegronde redenen zijn om aan te nemen dat Klant zijn verplichtingen op grond van de met Canon gesloten Overeenkomst(en) niet zal nakomen, of dat de verhaalsmogelijkheden met betrekking tot Klant of de Producten in gevaar zijn.
- 15.2 Wanneer Klant in zijn verplichtingen jegens Canon tekort schiet of er naar het oordeel van Canon gegronde redenen zijn om aan te nemen dat de verhaalsmogelijkheden met betrekking tot Klant of de Producten in gevaar zijn, is Canon gerechtigd de Producten in haar macht of in die van een door haar aan te wijzen derde te brengen ter zekerstelling van haar rechten. Klant verleent Canon hierbij uitdrukkelijk volmacht om daartoe bedrijfs- en opslagruimten van Klant te betreden. Canon zal de gemaakte kosten (waaronder begrepen transport- en de-installatiekosten) aan Klant in rekening brengen.
- 15.3 Ingeval van beëindiging of opzegging door Canon van de met Klant gesloten Overeenkomst(en) is Canon, onverminderd haar overige rechten uit Overeenkomst of wet, gerechtigd Klant (indien van toepassing) vertragingsrente en kosten in rekening te brengen over al hetgeen Klant aan Canon verschuldigd is, waaronder achterstallige termijnen, inclusief

- het recht toekomstige periodiek vervallende bedragen ten titel van schadevergoeding uit hoofde van de met Canon gesloten contracten direct opeisbaar te maken. Daarbij wordt een gedeelte van een maand voor een volle maand gerekend.
- 15.4 Bij beëindiging of opzegging door Canon van de met Klant gesloten Overeenkomst(en) is Klant behoudens in geval van koop niet langer geautoriseerd tot het gebruik van Producten en vervallen alle gebruiksrechten die onder de Overeenkomst(en) vallen en is Canon gerechtigd de geleverde Producten terug te halen bij Klant en Klant verleent op zijn beurt Canon hierbij uitdrukkelijk volmacht om daartoe bedrijfs- en opslagruimten van Klant te betreden. Canon zal de gemaakte kosten (waaronder begrepen transport-, de-installatie- en afschrijvingskosten) aan Klant in rekening brengen.
- Klant zal de gelicentieerde Software buitengebruik stellen, eventuele handboeken of andere materialen aan Canon afgeven en aan Canon een verklaring afgeven van buiten gebruikstelling en indien Canon daar om verzoekt mede ondertekend door een onafhankelijke accountant. Canon is gerechtigd om de Service onmiddellijk te laten stopzetten.
- 15.5 Onverwijld na het eindigen van het gebruiksrecht van de Software, om welke reden dan ook, zal Klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Software (inclusief Reservekopie) aan Canon retourneren, voor zover de Software geen onlosmakelijk geheel vormt met de overige onderdelen van het Product. Indien partijen zijn overeengekomen dat Klant bij het einde van het gebruiksrecht die exemplaren van de Software die geen onlosmakelijk geheel vormen met de overige onderdelen van het Product, zal vernietigen, zal Klant van zodanige vernietiging Canon onverwijld schriftelijk melding maken.

Art 16 Third Party Producten

- 16.1 Indien en voor zover Canon Producten van derden aan Klant levert, zullen, mits dit door Canon schriftelijk aan Klant is meegedeeld, voor wat betreft die Producten de voorwaarden en gebruikersovereenkomst (EULA) van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Service Voorwaarden. Klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden en EULA van derden. De bedoelde voorwaarden en EULA worden door Canon op verzoek van Klant ter beschikking gesteld.

Art 17 Diversen

- 17.1 Indien Canon te eniger tijd of van tijd tot tijd geen gebruik maakt van een haar krachtens de Overeenkomst toekomstend recht of rechtsmiddel, zal dat beschouwd noch uitgelegd kunnen worden als het afstand doen van dat recht of rechtsmiddel.
- 17.2 Canon heeft het recht de Overeenkomst en alle rechten en verplichtingen die daaruit voortvloeien aan een andere onderneming over te dragen. Klant verleent hiervoor bij voorbaat zijn toestemming. Klant mag niet zonder schriftelijke toestemming van Canon rechten en verplichtingen, welke voortvloeien uit een Overeenkomst, aan derden overdragen.
- 17.3 Het door Canon verstrekken van technische gegevens, adviezen of instructies zal nimmer kunnen gelden als het verlenen van garantie of licentierechten.
- 17.4 De titels boven de artikelen van deze Service Voorwaarden dienen alleen als referentie en hebben als zodanig geen invloed op de uitleg van deze voorwaarden.
- 17.5 In geval van strijdigheid van enige bepaling in de Service Voorwaarden met bepalingen in de individuele Overeenkomst prevaleren de bepalingen in de individuele Overeenkomst. Indien een of meer bepalingen uit onze Overeenkomst met Klant niet of niet geheel rechtsgeldig zouden blijken te zijn, blijven de overige bepalingen volledig in stand. In plaats van de eventueel ongeldige bepalingen geldt een passende regeling die de bedoeling van partijen en het door hen nagestreefde economische resultaat op juridisch effectieve wijze zo dicht mogelijk benadert.
- 17.6 Elke vordering op Canon, ongeacht haar grond, voortvloeiend uit de Overeenkomst of deze Service Voorwaarden vervalt indien zij niet binnen één jaar na ontstaan van de oorzaak is aangespannen.
- 17.7 Canon behoudt zich het recht voor de Algemene Voorwaarden te wijzigen door schriftelijke kennisgeving aan Klant. Indien Klant niet binnen 30 kalenderdagen na kennisgeving van de wijzigingen schriftelijk heeft gereageerd zijn de nieuwe Algemene Voorwaarden van toepassing.

Art 18 Onderaanneming

- 18.1 Klant stemt er mee in dat Canon voor de levering van Producten onderaannemers kan gebruiken. Voor zover Canon haar rechten en verplichtingen op grond van een Overeenkomst uitbesteedt, zal zij volledig verantwoordelijk blijven voor behoorlijke en volledige nakoming van al deze verplichtingen.

Art 19 Reikwijdte Overeenkomst

- 19.1 Klant is verantwoordelijk voor het uitvoeren van alle werkzaamheden die niet uitdrukkelijk aan Canon zijn opgedragen of die niet vallen onder de verantwoordelijkheden van Canon op grond van een Overeenkomst. Tenzij Canon schriftelijk anders heeft verklaard, erkent Klant dat, indien Klant Canon verzoekt dergelijke werkzaamheden te verrichten, hij voor dit werk een vergoeding

dient te betalen en dat een dergelijke vergoeding wordt vastgesteld op basis van de op dat moment gangbare uurtarieven en materiaalkosten.

Art 20 Toepasselijk recht

20.1 Op alle overeenkomsten waarop de Service Voorwaarden van toepassing zijn, alsmede op alle nadere overeenkomsten die daaruit voortvloeien is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten. Alle hierop betrekking hebbende geschillen zullen uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Canon.

Hoofdstuk 2 Servicevoorwaarden

Sub 1 Algemeen

Art 1 Onderwerp

- 1.1 De Serviceovereenkomst van Hardware en Software wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke daarvan geldt een duur van één jaar.
- 1.2 Tenzij anders overeengekomen verleent Canon geen Service op Software die gratis wordt verstrekt en op Software die volgens publieke bronnen door Canon niet worden ondersteund.
- 1.3 Op het einde van de lopende termijn zal de Serviceovereenkomst telkens stilzwijgend worden verlengd met een termijn van 12 maanden tenzij één der partijen uiterlijk 30 dagen voor het einde van de lopende termijn aan de andere partij middels aangetekend schrijven heeft medegedeeld de Overeenkomst per einde van de lopende termijn te willen beëindigen.
- 1.4 Indien de Overeenkomst wordt aangegaan op een latere datum dan de dag van Installatie van de Producten heeft Canon het recht de Producten op kosten van Klant zo nodig in goede staat van onderhoud te brengen.
- 1.5 De Service zal worden uitgevoerd op de bij Canon geldende Kantooruren. Klant dient de medewerker van Canon tijdig toegang te verlenen teneinde deze medewerker in staat te stellen de Service conform het overeengekomen service niveau uit te voeren. Indien toegang niet tijdig wordt verleend is Canon gerechtigd wachttijd in rekening te brengen. Indien Service op verzoek van Klant verricht wordt buiten deze tijden, zullen de kosten daarvan aan Klant in rekening worden gebracht op basis van de alsdan geldende tarieven van Canon.
- 1.6 Voor de Service zal Klant aan Canon geen andere dan de in de Overeenkomst genoemde vergoedingen verschuldigd zijn, tenzij de Service noodzakelijk is geworden ten gevolge van:
 - a. het gebruiken van de Producten anders dan in overeenstemming met de bestemming ervan;
 - b. gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Klant, diens personeel of opdrachtnemers
 - c. gebruik van de Producten dat niet conform is met de instructies en aanbevelingen van Canon of diens toeleverancier
 - d. het zonder toestemming van Canon op de Hardware verwerken van andere dan door Canon geleverde of goedgekeurde materialen en hulpmiddelen;
 - e. het uitvoeren van Service, interventies of onoordeelkundig gebruik door anderen dan Canon of door Canon gemachtigde personen;
 - f. gebruik in combinatie met andere producten of accessoires dan die welke erkend zijn door Canon of beoogd in de Documentatie die er betrekking op heeft, tenzij Canon hiervoor toestemming heeft verleend;
 - g. beschadiging van de Producten die te wijten is aan anderen dan Canon;
 - h. het zonder toestemming van Canon verplaatsen van de Hardware;
 - i. nadien aangebrachte wijzigingen in of aan het Product zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Canon;
 - j. andere niet aan Canon toe te rekenen oorzaken of indien de Fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen Acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld;
 - k. verstoringen veroorzaakt door veranderingen aan de Werkomgeving Klant;
 - l. Foutief aangemelde incidenten en verstoringen;
 - m. het niet voldoen aan de gestelde eisen aan de Werkomgeving Klant;
 - n. het niet voldoen aan het gestelde artikel 1.5;
 - o. Schade door brand, water en andere, van buiten de Producten komende oorzaken;
 - p. het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot Werkomgeving Klant door Klant.In dergelijke gevallen zullen de kosten aan Klant in rekening worden gebracht op basis van de alsdan geldende tarieven van Canon.
- 1.7 Canon behoudt zich het recht voor de onderhavige Service Voorwaarden te herzien of de Overeenkomst te beëindigen als het intensieve gebruik van het Product het kader overschrijdt van de Service die normaal wordt beoogd in de met Klant gesloten Overeenkomst.
- 1.8 Indien naar oordeel van Canon een Fout het gevolg is van wijzigingen aan Werkomgeving Klant, bijvoorbeeld maar niet beperkt tot wijzigingen aan het besturingssysteem, databasesoftware, beveiligingsinstellingen, software policies, toegangs- en/of gebruikersrechten, datastromen waarin de Software functioneert zal de inzet van Canon personeel tegen de geldende tarieven worden gefactureerd.
- 1.9 Fouten aan Maatwerk, worden ongeacht de aard en/of oorzaak van de Fout, door Canon in behandeling genomen overeenkomstig de geldende tariefvoorwaarden van Canon.

Art 2 Verplichtingen Klant

- 2.1 Klant garandeert dat:
 - a. hij volledig bevoegd is Overeenkomsten onder de daarin beschreven voorwaarden aan te gaan en na te komen;
 - b. hij het recht heeft op gebruik van software, hardware, systemen, IP-adressen, domeinnamen en andere zaken binnen de Werkomgeving Klant en dat, waar van toepassing, dergelijk gebruik in overeenstemming is met de voorwaarden dan wel met een relevante Licentie of Overeenkomst met een derde;

- c. het aangaan van verplichtingen en de nakoming daarvan door Canon op grond van een Overeenkomst geen inbreuk maakt op rechten van derden of inbreuk maakt op verplichtingen jegens derden;
- d. alle benodigde vergunningen, instemmingen, goedkeuringen, Licenties en andere toestemmingen nodig om een Overeenkomst aan te gaan en na te komen schriftelijk zijn verkregen;
- e. hij alle informatie aan Canon heeft gegeven met betrekking tot huidige en vroegere problemen, die redelijkerwijs relevant kan worden geacht door Canon voor de nakoming van een Overeenkomst, daaronder mede begrepen, problemen met betrekking tot verslechtering van de dienstverlening, problemen binnen de Werkomgeving Klant, relaties met andere leveranciers, geschillen, gebruikersproblemen en andere problemen die verband houden met de Klant of de Werkomgeving Klant;
- f. alle informatie, materialen, gegevens en documentatie die in welke vorm dan ook door of namens hem aan Canon is geleverd inhoudelijk volledig en juist is (hieronder mede begrepen IP of e-mail adressen en domeinnamen);
- g. de Werkomgeving Klant voldoet aan alle relevante wetten, regelgeving en verplichte industriestandaarden;
- h. hij alle voorafgaande aanbevelingen van Canon ter zake van de Producten en Diensten heeft geïmplementeerd.

Sub 2 Hardware servicevoorwaarden

Art 1 Algemeen

- 1.1 De servicevoorwaarden omvatten de standaard dekking van de kosten van vervanging van onderdelen en de uitvoering van onderhoud- en reparatiewerkzaamheden.

Art 2 Onderwerp

- 2.1 Canon zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgdragen voor Service van de Hardware als volgt:
- a. het door vakkundig personeel van Canon, ter beoordeling van Canon ter plaatse dan wel remote controleren, af- en/of nastellen, smeren en functioneel onderhouden van de Hardware;
 - b. het uitvoeren van, naar de mening van Canon, voor een goed functioneren van de Hardware noodzakelijke reparaties en/of vervanging van defecte en/of versleten onderdelen;
 - c. het leveren en/of aanbrengen van noodzakelijke materialen en hulpmiddelen, uitgezonderd bind- en hechtmaterialen, papier en ander afdruk materiaal, toner- en afdrukmodule, tenzij anders overeengekomen.
- 2.2 Het in artikel 2.1 gestelde is niet van toepassing op bepaalde daarvoor geëigende Hardware zoals in de Serviceovereenkomst is aangegeven. Canon zal echter ingeval van een storing van de betreffende Hardware, die niet door Klant hersteld kan worden, een vervangend apparaat van hetzelfde type leveren totdat Canon het defecte apparaat in eigen beheer heeft gerepareerd. Daarna zal Canon het originele apparaat weer bij Klant terugplaatsen. De hiermee gemoeide reparatie- en transportkosten zullen gedurende de Serviceovereenkomst niet bij Klant in rekening worden gebracht, tenzij de in dit artikel beschreven Service van Canon noodzakelijk is geworden door (één van de) oorzaken genoemd onder sub 1, artikel 1.6.
- 2.3 Canon behoudt zich het recht voor de onderhavige Service Voorwaarden te herzien of de Overeenkomst te beëindigen als het intensieve gebruik van het Product het kader overschrijdt van de Service die normaal wordt beoogd in de met Klant gesloten Overeenkomst.
- 2.4 Voor zover sprake is van het vervangen van Vervangingsonderdelen door Klant garandeert Klant dat dit zal geschieden door voldoende bekwaam personeel. Klant vrijwaart Canon voor alle schade ten gevolge van het niet voldoen aan deze bepaling.

Art 3 Beschikbaarheid

- 3.1 Voor zover als onderdeel van de Service afspraken worden gemaakt over Beschikbaarheid dan wel Niet-Beschikbaarheid gelden de hiervoor door Canon gestelde voorwaarden.

Sub 3 Software service- en supportvoorwaarden

Art 1 Verplichtingen Klant

- 1.1 Klant dient alle noodzakelijke beveiligingsmaatregelen te nemen (inclusief firewalls, het testen met de laatste commercieel beschikbare virusdetectie) om virusinfecties, al dan niet ontstaan gedurende werkzaamheden die bij of ten behoeve van Klant plaatsvinden, in zijn systemen te voorkomen en zal Canon tegen iedere aansprakelijkheid ter zake vrijwaren.
- 1.2 Het is Klant niet toegestaan wijziging of aanpassing uit te voeren aan door Canon geleverde Software zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Canon.
- 1.3 Klant zal Canon alle medewerking en faciliteiten verlenen die voor de uitvoering van Service redelijkerwijs noodzakelijk zijn. Hieronder wordt o.a. verstaan de verplichting tot het

- Beschikbaar stellen van gegevens (logbestanden, data, omgevingskenmerken, gebruikershistorie) benodigd voor Service. Hieronder wordt tevens verstaan dat de medewerkers van Klant, die in het kader van Service de gesprekspartner van Canon zijn, voldoen aan de algemene eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid welke van een ICT medewerker mag worden verwacht en vakbekwaam zijn voor desbetreffende Software.
- 1.4 Voor Service die buiten de Overeenkomst valt geldt een minimumtarief van 1 uur. Indien de Service on-site bij de Klant dient te worden verricht geldt hiervoor een minimumtarief van 4 uur plus 1 uur reistijd.
 - 1.5 Klant is verplicht voorgenomen wijzigingen in zijn systemen welke de werking van door Canon geleverde Software kunnen beïnvloeden vroegtijdig schriftelijk te melden aan Canon. Indien wijzigingen in de operationele omgeving van Klant de goede werking van de Software beïnvloedt komen alle daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van Klant.
 - 1.6 Klant is verantwoordelijk voor het Beschikbaar stellen en houden van de noodzakelijke apparatuur waar de Software op geïnstalleerd dient te worden. Klant is voorts verantwoordelijk voor het Beschikbaar hebben en houden van voldoende systeemcapaciteit, toegang tot en aansluiting op zijn netwerk. Klant is verantwoordelijk voor de eigen Werkomgeving Klant. De gewenste ondersteuning door Canon beperkt zich tot het inzetten van kennis en kunde, gerelateerd aan de door Canon geleverde dan wel te leveren componenten. Dit geldt voor alle omgevingen, zowel voor productie omgevingen, back-up omgevingen als omgevingen voor ontwikkelen, testen en Acceptatie.
 - 1.7 Klant is verplicht effectieve gegevensbescherming en toegangsbeveiligingen te implementeren en te gebruiken binnen de Werkomgeving Klant en de Producten. Voorts is Klant verplicht Canon toegang op afstand te verlenen tot zijn systeem.
 - 1.8 Het gebruik van de Software, dan wel het verlenen van Service, kan leiden tot verlies of vermindering van data. Klant is verantwoordelijk voor noodgevallen toereikende herstelplannen te implementeren. Klant is verantwoordelijk voor de initiële, periodieke en totale back-up van de data en configuratie van de Software, al dan niet op een andere locatie. Bij problemen waarbij de Software, data of configuratie van de Software corrupt is geraakt, zorgt Klant voor recovery van de Software, de data en configuratie. Herstel van verminkte of verloren gegane data valt niet onder onderhoud noch onder de garantie. Canon aanvaardt geen verantwoordelijkheid noch aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van verlies of vermindering van de data of configuratie.
 - 1.9 Klant verplicht zich aan Canon alle informatie ter beschikking te stellen die zij nodig heeft om haar verplichtingen tijdig en efficiënt na te komen; en andere verplichtingen op zich te nemen zoals schriftelijk door partijen overeengekomen.
 - 1.10 Voordat Canon Producten levert of Diensten verricht (zoals Installatie in de Werkomgeving Klant), is Klant verplicht tijdig voorbereidingen te treffen om te verzekeren dat de Werkomgeving Klant daartoe goed functioneert en in goede staat is (waaronder wijzigingen van instellingen). Bij deze voorbereidingen zullen de redelijke instructies van Canon worden gevolgd.
 - 1.11 Indien Klant geen aparte omgeving voor analyseren, debuggen, reproduceren en/of testen van Fouten en/of Bugs aan Canon ter beschikking stelt en deze werkzaamheden in een productie omgeving moeten plaatsvinden is Canon niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van gegevens/bestanden of stagnatie in productieproces en vrijwaart Klant Canon van alle aanspraken van derden ter zake. Canon kan Klant verplichten een dergelijke omgeving voor analyseren, debuggen, reproduceren en/of testen van Fouten ter beschikking te stellen als Canon dit nodig acht om de Service te kunnen uitvoeren.

Art 2 Software onderhoud

- 2.1 Indien voor de Software een Serviceovereenkomst is afgesloten of indien in de licentievergoeding van de Software Service is inbegrepen, zal Klant overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Canon geconstateerde Fouten in de Software gedetailleerd aan Canon melden. Na ontvangst van de melding zal Canon naar beste vermogen Fouten trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe Releases van de Software. Tenzij anders overeengekomen zullen de resultaten afhankelijk van de urgentie op de door Canon te bepalen wijze en termijn aan Klant ter beschikking worden gesteld. Canon is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel workaround of probleem vermijdende restricties in de Software aan te brengen.
- 2.2 Canon geeft regelmatig nieuwe General Available Releases uit van de onderhouden Software met nieuwe functies en/of verbeterde prestaties. Deze zullen tegen dan geldende tarieven worden aangeboden aan Klant. Bugfixes middels Patches worden kosteloos ter beschikking gesteld.
- 2.3 Onverminderd de toepassing van andere bepalingen is de onderhoudsverplichting van Canon beperkt tot de General Available Release, en de hieraan voorafgaande General Available Release. Deze bepaling geldt tenzij Canon anders bepaald of schriftelijk anders overeen is gekomen. Canon kan niet garanderen dat nieuwe Releases compatibel zijn met het besturingssysteem, databasesoftware, webbrowsers, noch met de gepersonaliseerde Releases die werden aangepast aan de specifieke behoeften van de onderneming van Klant.

- 2.4 Klant is verantwoordelijk voor de Installatie van Patches. Deze Installatie kan worden uitgevoerd door Canon volgens de geldende tarieven van Canon.
- 2.5 Door Canon geaccepteerde wijzigingsverzoeken en/of "New Feature Requests" worden uitsluitend, uitgevoerd op de laatste General Available Release van Software.

Art 3 Softwaresupport

- 3.1 Softwaresupport geeft Klant via e-mail of telefoon toegang tot gespecialiseerd personeel voor algemene vragen of uitleg over het gebruik, Installatie of onderhoud van de Software. De vragen worden door het gespecialiseerde Canon personeel zo goed mogelijk beantwoord. Het aantal algemene vragen is beperkt tot 4 vragen per maand en tot 20 vragen per jaar voor acceptatie- en productieomgevingen per Serviceovereenkomst. Voor additionele vragen of vragen voor ontwikkelomgeving worden de geldende tarieven in rekening gebracht. Voor vragen betreffende eigen inrichting van de Software of eigen ontwikkeling binnen en met de Software door Klant, of eigen doorgevoerde veranderingen op door Canon geleverde inrichting of ontwikkeling of diepgaand advies worden de geldende tarieven in rekening gebracht.
- 3.2 Softwaresupport wordt geleverd op basis van ondersteuning op afstand. Indien geen toegang wordt verleend tot Werkomgeving Klant of indien de ondersteuning op afstand niet leidt tot een oplossing van het gemelde probleem zal Canon volgens de geldende tariefvoorwaarden een bezoeksafpraak maken op locatie. Indien het gespecialiseerd personeel van Canon constateert dat de verstoring het gevolg is van een Bug zal uitsluitend één uur reistijd in rekening worden gebracht.
Voor remote support wordt door Canon gebruik gemaakt van een door Klant ter beschikking gestelde beveiligde verbinding. Deze verbinding moet op de dag van Installatie van de Software Beschikbaar zijn. De kosten voor deze verbinding worden gedragen door Klant. Indien er wel een verbinding, maar geen beveiligde verbinding, ter beschikking wordt gesteld vrijwaart Klant Canon van alle risico's die dit met zich meebrengt. Canon aanvaardt geen aansprakelijkheid en Klant vrijwaart Canon tegen iedere aansprakelijkheid ter zake.
- 3.3 Tenzij anders overeengekomen worden door Canon in het kader van Softwaresupport uitgebrachte Patches en Releases welke probleemoplossing beogen zonder dat sprake is van uitbreiding van functionaliteit kosteloos gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan Klant ter beschikking gesteld. Nieuwe Releases welke door Canon worden uitgebracht en welke nieuwe functionaliteit dan wel grote functieverbeteringen bevatten, kunnen op verzoek van Klant tegen de alsdan geldende tarieven worden geleverd.
- 3.4 Indien er geen correctie of oplossing kan worden aangebracht voor een Software probleem niet zijnde een Fout, zijn voor aanvullende Softwaresupport, specialisten van Canon in te huren, overeenkomstig de geldende tariefvoorwaarden van Canon.
- 3.5 Softwaresupport omvat niet; (1) de opleiding van het personeel van Klant, (2) bijstand ter plaatse tijdens de Installatie van Software of het gebruik van een oplossing, (3) de herinitialisatie of herinstallatie van Software na wijzigingen in Werkomgeving Klant, of (4) de vereiste bijstand na het bijwerken van Software die niet wordt geleverd door Canon of waarvoor geen Licentie werd gegeven (besturingssysteem, hulpprogramma, database software, applicatie-, netwerk- en beveiligingssoftware, webbrowsers etc.), zelfs indien deze draait op Hardware geleverd door Canon.
- 3.6 Op verzoek van Klant zal Canon onderzoeken of de in artikel 3.5 uitgesloten Diensten in regie geleverd kunnen worden op basis van de geldende tarieven van Canon.
- 3.7 Canon garandeert niet dat de Diensten met betrekking tot de Software het mogelijk zullen maken dat de Software beantwoordt aan alle eisen van Klant in alle omstandigheden en in alle combinaties van uitrusting of Software. Canon zal naar beste vermogen trachten te voorkomen dat de Software Virussen of Fouten bevat.

Hoofdstuk 3 Voorwaarden bij het verstrekken van Application Service Provision en Software as a Service en/of Computerservice

Art 1 Algemeen

- 1.1 De in dit hoofdstuk 'Voorwaarden bij het verstrekken van 'Application Service Provision en Software as a Service en/of Computerservice' vermelde bepalingen zijn, naast Hoofdstuk 1 'Definities en Algemene Bepalingen' en Hoofdstuk 2 'Servicevoorwaarden' van deze Service Voorwaarden, van toepassing op alle door Canon ter beschikking gestelde Application Service Provision en Software as a Service en/of Computerservice.

Art 2 Dienstverlening

- 2.1 Canon zal aan Klant de in de Overeenkomst tussen partijen bepaalde Dienst op het gebied van Application Service Provision, Software as a Service en/of Computerservice verlenen alsmede de overige tussen partijen overeengekomen Diensten verrichten. Indien de Overeenkomst dat mede omvat zal Canon de in de Overeenkomst aangeduide Software op de door Canon aangegeven Werkomgeving Klant installeren. Canon is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de Werkomgeving Klant of die van derden.
- 2.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Klant verantwoordelijk voor de wijze waarop de resultaten van de Dienst worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Klant staan. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Klant zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
- 2.3 Indien de dienstverlening aan Klant op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal Canon telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Software en over het gebruik dat van de Dienst wordt gemaakt. Het gestelde in Hoofdstuk 2 sub 3 artikel 3.1 is onverkort van toepassing. Canon kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Canon zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen de tussen partijen overeen te komen termijn in behandeling nemen. Canon kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verricht op Werkdagen tijdens de Kantooruren van Canon.
- 2.4 Indien de dienstverlening aan Klant op grond van de Overeenkomst tevens het maken van back-ups van gegevens van Klant omvat, zal Canon met inachtneming van de tussen partijen schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij haar in bezit zijnde gegevens van Klant. Canon zal de back-up bewaren gedurende een tussen partijen overeen te komen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Canon gebruikelijke termijnen. Canon zal de back-up zorgvuldig behandelen en bewaren als een goed huisvader.
- 2.5 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is Canon gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

Art 3 Uitvoering dienstverlening

- 3.1 Canon zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle Diensten van Canon worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Canon uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 3.2 Canon verricht de dienstverlening slechts in opdracht van Klant. Indien Canon op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Klant in rekening worden gebracht.
- 3.3 Canon kan binnen de norm van de overeengekomen dienstverlening wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrenge. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal Canon Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Klant.

- 3.4 Canon kan de uitvoering van de Dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde Release van de Software. Canon is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Dienst of Software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 3.5 Canon kan de Dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Canon zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten Kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na kennisgeving aan Klant, zonder schadeplichtig te zijn jegens Klant.
- 3.6 Indien Canon dienstverlening verricht op basis van door Klant aan te leveren gegevens, zullen deze gegevens overeenkomstig de door Canon te stellen voorwaarden door Klant worden geprepareerd en aangeleverd. Klant zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar Canon de dienstverlening uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van Klant, ook indien deze door Canon worden uitgevoerd of verzorgd. Klant staat er voor in dat alle door hem aan Canon ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Canon verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Canon.
- 3.7 Canon is nimmer gehouden Klant een fysieke drager met de in het kader van Application Service Provision aan Klant ter beschikking te stellen en te houden Software, en de in het kader van Computerservice door Canon te gebruiken Software, te verstrekken.

Art 4 Service Level Agreement

- 4.1 Eventuele afspraken betreffende een Service Level (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal Canon steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de Beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een Service Level worden gemaakt, dan wordt de Beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens Service alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Canon zijn gelegen en met inachtneming van de Dienst als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door Canon gemeten Beschikbaarheid en Service Level als volledig bewijs gelden.

Art 5 Duur

- 5.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Klant of Canon de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

Art 6 Betaling

- 6.1 Bij gebreke van een overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door Canon verleende dienstverlening telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

Art 7 Garantie

- 7.1 Canon staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision aan Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Software, en de in het kader van Computerservice door Canon gebruikte Software foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Canon zal zich er voor inspannen gebreken in de Software binnen de tussen partijen overeen te komen termijn te herstellen indien en voor zover het Software betreft die door Canon zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Canon zijn gemeld. Canon kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe Release van de Software in gebruik wordt genomen. Canon staat er niet voor in dat gebreken in Software die niet zelf door Canon is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Canon is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel een workaround of probleemvermijdende beperkingen in de Software aan te brengen. Indien de Software in opdracht van Klant is ontwikkeld, kan Canon volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Klant in rekening brengen.
- 7.2 Canon is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de Dienst gegenereerde gegevens. Klant zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de Dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren.
- 7.3 Indien en voor zover nodig of wenselijk zal Canon indien gebreken in de resultaten van de Computerservice een direct gevolg zijn van Producten, Software, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Canon op grond van de Overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, te herhalen teneinde deze onvolkomenheden te herstellen, mits Klant de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen de in de Overeenkomst

opgenomen termijn, na verkrijging van de resultaten van de Computerservice, schriftelijk en gedetailleerd aan Canon kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de Computerservice aan Canon toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan Canon en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van Klant, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige gegevens en/of informatie of onjuist gebruik, zal Canon de kosten van een eventuele herhaling volgens haar gebruikelijke tarieven aan Klant in rekening brengen. Indien herstel van aan Canon toerekenbare gebreken naar het oordeel van Canon technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Canon de voor de betreffende door Klant verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens Klant aansprakelijk te zijn. Aan Klant komen geen andere rechten wegens gebreken in de Computerservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven. Dit artikellid is uitdrukkelijk niet van toepassing op Application Service Provision en Software as a Service.

- 7.4 Klant zal op basis van de door Canon verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Canon verklaart zich bereid om op verzoek van Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door Klant tegen door Canon te stellen (financiële) voorwaarden. Canon is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 7.5 Canon staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en Software as a Service aan Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Software, en de in het kader van Computerservice door Canon gebruikte Software, tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Art 8 Verwerking persoonsgegevens

- 8.1 Klant garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door Klant worden ingevoerd in de in het kader van Application Service Provision en/of Software as a Service aan Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Software, en de in het kader van Computerservice door Canon gebruikte Software.
- 8.2 De volledige verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van de Dienst door Klant worden verwerkt bij Klant ligt bij Klant. Klant staat er jegens Canon voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Klant vrijwaart Canon tegen elke rechtsovereenkomst, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 8.3 Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Klant.

Art 9 Intellectuele Eigendom

- 9.1 Alle copyrights, database rechten en andere Intellectuele Eigendomsrechten van Software, know-how, modellen, etc., die door Canon tijdens de levering van de Diensten worden gebruikt, blijven in het bezit van Canon of de betreffende licentie-eigenaren.

Hoofdstuk 4 Managed Services

Art 1 Algemeen

- 1.1 De in dit hoofdstuk 'Managed Services' vermelde bepalingen zijn, naast Hoofdstuk 1 'Definities en Algemene Bepalingen' en Hoofdstuk 2 'Servicevoorwaarden' van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle door Canon ten uitvoer te brengen Managed Services.

Art 2 Dienstverlening

- 2.1 Canon zal aan Klant gedurende de in de Overeenkomst overeengekomen periode Managed Services verlenen.. Canon zal zich inspannen om haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst naar maatstaven van goed vakmanschap uit te voeren.
Indien Canon wordt verhinderd of beperkt om de Managed Services werkzaamheden uit te voeren, dan vervallen de verplichtingen en Service Levels van de Managed Services. In dat geval zal Canon de Managed Services naar beste vermogen uitvoeren en is zij gerechtigd de extra kosten en/of schade in rekening te brengen.
- 2.2 Canon verzamelt data van de Producten die zijn aangesloten op het netwerk en/of die lokaal verbonden zijn met andere netwerkapparaten, voor het analyseren en het genereren van verschillende rapporten en facturatie.
- 2.3 Canon heeft het recht haar verplichtingen met onmiddellijke ingang (onverminderd de overige rechten en/of verhaalsmogelijkheden) op te schorten indien:
- Klant diens verplichtingen op grond van deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst en/of SLA niet, niet tijdig of niet volledig nakomt en indien nakoming van de verplichtingen uitblijft na verloop van een bij een schriftelijke aanmaning gestelde redelijke termijn;
 - Indien Canon het gerechtvaardigd vertrouwen heeft dat opschorting van haar verplichtingen noodzakelijk is ter bescherming van haar klanten, Intellectuele Eigendomsrechten, data of de integriteit van haar Diensten.
- Indien Canon gerechtigd is haar verplichtingen op te schorten zal zij de Managed Services staken. De Klantdata wordt opgeslagen maar zal gedurende de periode van opschorting niet toegankelijk zijn voor Klant. Opschorting van de Managed Services laat de betalingsverplichting van Klant onverlet.
- 2.4 Indien onderdelen van de Managed Services beheer omvatten en de omvang van het beheer daarbij naar uitsluitend oordeel van Canon niet of niet voldoende is bepaald, zal Canon ter uitvoering van de Overeenkomst een DAP opstellen en dit DAP binnen een redelijke termijn aan Klant ter beschikking stellen. Het DAP vermeldt de onderwerpen van het beheer en de wijze waarop de diverse vormen van beheer uitgevoerd kunnen worden. In het DAP kunnen, zulks ter bepaling van de Canon, onder meer aan de orde komen:
- een plan voor het preventief, correctief en vernieuwend onderhoud van deel oplossingen;
 - een plan voor de afhandeling van storingen en klachten en de rapportage daaromtrent;
 - een beveiligingsplan;
 - een plan voor de ondersteuning van de gebruikers van de deeloplossingen;
- Partijen zullen na voltooiing van het DAP in goed overleg treden over de vraag welke van de door Canon voorgestelde beheerwerkzaamheden zullen worden uitgevoerd en de wijze en de voorwaarden van de uitvoering van deze werkzaamheden.
- 2.5 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Canon gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Klant op te volgen. Canon is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Canon.
- 2.6 Indien een Overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door (een) bepaalde persoon/personen c.q. partij/partijen, is Canon steeds gerechtigd na overleg met Klant deze persoon/personen c.q. partij/partijen te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 2.7 Door Canon in te zetten personen zullen beschikken over de met Klant schriftelijk overeengekomen kwalificaties.
- 2.8 Indien Canon dienstverlening verricht op basis van door Klant aan te leveren gegevens, dan zullen deze gegevens overeenkomstig de door Canon te stellen voorwaarden door Klant worden geprepareerd en voor rekening en risico van Klant aangeleverd. Klant staat er voor in dat alle door hem aan Canon ter uitvoering van de dienstverlening ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan Canon verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van Canon.
- 2.9 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, wordt de dienstverlening van Canon uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Canon. Planningen en overige inschattingen van Canon zijn hierop gebaseerd. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden of indien de methode van werken van Canon voorziet in een fasegewijze aanpak, is Canon gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een fase

- behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 2.10 Indien de dienstverlening aan Klant ondersteuning aan gebruikers omvat, dan kan Canon voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt en zal Canon deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Canon kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Canon.
- 2.11 Tenzij anders overeengekomen, is Klant verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst en de wijze waarop de resultaten van de Dienst worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers, ongeacht of deze gebruikers in een gezagsverhouding tot Klant staan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.12 Indien de dienstverlening van Canon op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal Canon één of meer personeelsleden Beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en tijden. In dat geval is Klant gerechtigd bij spoedeisendheid of urgentie de ondersteuning van de Beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen in de gevallen genoemd in de Overeenkomst. Canon zal zich naar beste kunnen inspannen om incidenten te verhelpen..
- 2.13 Alle verplichtingen voor Canon die voortvloeien uit de Overeenkomst hebben het karakter van een inspanningsverplichting, tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen dat Canon een specifiek omschreven resultaat dient te behalen waarop een Service Level garantie van toepassing is. Canon verplicht zich in aanvulling op het bepaalde in het vorige lid, haar overige verplichtingen uit de betreffende Overeenkomst met de zorg uit te voeren die van een redelijk handelend en bekwaam deskundige dienstverlener mag worden verwacht, waarbij zoveel mogelijk wordt gewerkt overeenkomstig de met Klant vastgestelde afspraken en procedures, opgenomen in de Overeenkomst en het DAP.

Art 3 Canon Managed Services Middelen

- 3.1 Voor de uitvoering van Managed Services maakt Canon gebruik van Managed Services Middelen. Klant is gerechtigd om, voor zover benodigd, van deze Managed Services Middelen gebruik te maken in het kader van de Managed Services. Canon bepaalt desbetreffende Managed Services Middelen. Bij beëindiging is Klant niet gerechtigd de Managed Services Middelen te gebruiken noch heeft hij recht op andere data in de Managed Services Middelen dan de resultaten van de geleverde en betaalde Diensten. Canon draagt er zorg voor dat de data wordt verwijderd uit alle datasystemen zodra de noodzaak tot bewaren niet meer bestaat.
- 3.2 Klant zal toegang hebben tot de data en rapporten die worden gegenereerd door de Managed Services Middelen. Alle Managed Services Middelen en toegang daartoe mogen door Canon en erkende samenwerkingspartners en hun onderaannemers, worden verwijderd bij afloop of bij beëindiging van de Overeenkomst. Klant erkent dat Canon aan hem geen licentie voor het gebruik van de Managed Services Middelen verschaft. Klant vrijwaart Canon voor aanspraken van derden, die geheel of gedeeltelijk voortvloeien uit de niet-naleving van deze bepaling.

Art 4 Service Level Agreement (SLA)

- 4.1 Eventuele afspraken betreffende een Service Level worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen in een SLA. Binnen 6 maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst dient de finale SLA overeengekomen te zijn voor de uitvoering van Managed Services. Bij gebreke daarvan is Canon gerechtigd de Managed Services te beëindigen. De Service Level indicatoren worden vastgelegd in de SLA. De Service Level indicatoren worden periodiek gemeten en door Canon vastgesteld. Bij de bepaling van de Service Level indicatoren worden aspecten die buiten de invloedssfeer van Canon vallen niet meegenomen. Behoudens tegenbewijs zal de door Canon gemeten Beschikbaarheid en Service Level als volledig bewijs gelden.

Art 5 Verplichtingen Klant

- 5.1 Klant blijft verantwoordelijk dat de Werkomgeving Klant voldoet aan de door Canon gestelde eisen, en blijft verantwoordelijk voor –het functioneren van - de Werkomgeving. Klant neemt alle maatregelen om de gegevens in Werkomgeving, waaronder productiedata, configuratiebestanden, licentiebestanden en andere instellingen te bewaren, back-ups hiervan te maken en verloren gegevens te herstellen indien benodigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud noch onder de garantie. Canon aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van verlies of vermindering.
- 5.2 Klant draagt er zorgt voor, dat indien benodigd, een bewerkersovereenkomst wordt opgesteld.

Art 6 Duur

- 6.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Klant of Canon de Overeenkomst

schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de betreffende periode.

Art 7 Tarieven en Betaling

7.1 Als tegenprestatie voor de werkzaamheden zoals omschreven in artikel 2 van deze Algemene Voorwaarden, zal Klant aan Canon de in de Overeenkomst. en/of bij de Overeenkomst behorende DFA gespecificeerde tarieven betalen.

Art 8 Gegevensverzameling op afstand

8.1 Klant is zich ervan bewust dat hij Canon in staat stelt om van de Managed Services Middelen bepaalde gegevens automatisch te verzamelen via elektronische doorgifte naar een veilige off site locatie en geeft hierbij uitdrukkelijk toestemming dat deze gegevensverzameling plaatsvindt. Bepaalde gegevens kunnen door Canon, of een aangewezen dienstverlener, worden gebruikt om de Managed Services Middelen te onderhouden, of Diensten met betrekking tot die Hardware of Third Party Hardware te verlenen, dan wel voor doeleinden, zoals factureren, het vervangen van voorraden of het verbeteren van producten of Diensten. Onder dergelijke automatisch doorgegeven gegevens kunnen onder andere (maar niet uitsluitend) gegevens zijn met betrekking tot productregistratie, meterstanden, voorraadniveau, configuratie en instellingen van Producties, versies van Producten en probleem- en/of storingscodes.

8.2 Voor het verzamelen van gegevens op afstand wordt door Canon gebruik gemaakt van een door Klant ter beschikking gestelde beveiligde verbinding. Deze verbinding moet voor aanvang van de Managed Services Beschikbaar zijn. De kosten voor deze verbinding worden gedragen door Klant.

Indien er wel een verbinding, maar geen beveiligde verbinding, ter beschikking wordt gesteld vrijwaart Klant Canon van alle risico's die dit met zich meebrengt. Canon aanvaardt geen aansprakelijkheid en Klant vrijwaart Canon tegen iedere aansprakelijkheid ter zake.

Art 9 Medewerkingsverplichtingen

9.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door Canon mogelijk te maken zal Klant Canon steeds tijdig alle door Canon nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien Klant in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst eigen personeel en/of hulppersonen inzet, zullen dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en deskundigheid.

9.2 Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten/materialen en van de door Canon te verlenen Diensten. Klant zelf draagt zorg voor de juiste installatie, montage en ingebruikneming en voor de juiste instellingen van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen.

9.3 Indien Klant de voor de uitvoering van de Overeenkomst door Canon nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet Overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Canon stelt of indien Klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Canon het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft Canon tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Canon tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

9.4 Klant is verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen van (delen van haar) infrastructuur om de gegevensverzameling op afstand mogelijk te maken

Art 10 Vertrouwelijkheid en overname personeel

10.1 Klant en Canon dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

10.2 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.



Canon Nederland N.V.
Vestiging 's-Hertogenbosch
Brabantlaan 2
5216 TV 's-Hertogenbosch

Tel: 073-6 815 815
Fax: 073-6 815 685
E-mailadres: info@canon.nl
www.canon.nl

Canon Nederland N.V.
Vestiging Amstelveen
Bovenkerkerweg 59-61
1185 XB Amstelveen

Tel: 020-7 149 400
Fax: 020-7 149 401
E-mailadres: info@canon.nl
www.canon.nl