

## CoLOS SOFTWARE Onderhouds- en ondersteuningsdiensten BELEID

Dit CoLOS Software Maintenance en Support Services Policy ("Beleid") beschrijft de toewijding van Markem-Imaje om tijdige en nauwkeurige oplossingen te bieden voor problemen, vragen of andere problemen die kunnen voortvloeien uit de CoLOS-software (gezamenlijk "Onderhoud en ondersteuning"). De levering van dergelijk onderhoud en ondersteuning is afhankelijk van het feit dat de klant een actieve CoLOS-software-onderhouds- en ondersteuningsovereenkomst heeft met Markem-Imaje.

### 1 Toepassingsgebied

**1.1 Ondersteuning** bestaat uit toegang tot een **Markem-Imaje Software** Support Helpdesk-team voor informatie, probleemoplossing, analyse van de hoofdoorzaak en probleemoplossing.

**1.2 Onderhoud** van **Software** door **Markem-Imaje** bestaat uit het verlenen van toegang tot reguliere **Software Onderhoud** releases en patches voor **Softwareproducten** en -functies die in licentie zijn gegeven aan **Klant** zoals gedefinieerd in artikel 4. Om in aanmerking te komen voor **Onderhoud en Support** dient **Klant** te beschikken over een geldige en actieve **Maintenance & Support Overeenkomst** en geen betalingsachterstand te hebben.

**1.3 Buiten contract:** In het geval dat **de Klant** ervoor kiest om de aankoop of verlenging van een **Onderhouds- en Supportovereenkomst** te weigeren, zal **Markem-Imaje** niet in staat zijn om **Onderhoud en Ondersteuning** aan die **Klant** te leveren voor de bijbehorende gelicentieerde softwareproducten. Indien **de Klant** de **Onderhouds- en Supportovereenkomst** op een later tijdstip wenst te verlengen, is **de Klant** verplicht om te betalen voor "Back Maintenance", bestaande uit betalingen voor de periode vanaf de einddatum van een eerdere dekking van de **Onderhouds- en Supportovereenkomst** tot de datum van herstel, naast de waarde van de dekking van de **Onderhouds- en Supportovereenkomst** voor het (de) toekomstige dekkingsjaar(en).

**1.4 Out-of-Scope:** **Klant** is verantwoordelijk voor het oplossen van technische problemen die onafhankelijk zijn van de CoLOS-software. Tenzij anders overeengekomen in project specifieke overeenkomsten, strekt **de verplichting van Markem-Imaje** tot het leveren van **Onderhoud en Support** zich alleen uit tot **Software** die standaard wordt geleverd met de CoLOS-installeurs en strekt zich niet uit tot **softwareproducten** van derden (zelfs niet indien deze door **Markem-Imaje** worden geleverd) of tot problemen die, geheel of gedeeltelijk, te wijten zijn aan fouten, defecten of storingen in of door een product van derden. Alle **niet-CoLOS Software** van derden die wordt geleverd als onderdeel van de oplossingen van **Markem-Imaje**, zal normaal gesproken door de Klant moeten worden onderhouden op basis van de aanbevelingen van **Markem-Imaje** en de derde partij, tenzij anders overeengekomen in project specifieke overeenkomsten. Desondanks zal **Markem-Imaje de Klant** ondersteunen bij een probleem om tot een diagnose te komen als er een probleem bestaat tot het punt waarop wordt vastgesteld dat het zich in een gebied bevindt dat buiten het toepassingsgebied van de algemene en project specifieke ondersteuningsregelingen valt.

**Markem-Imaje** is niet verantwoordelijk voor het ondersteunen of oplossen van problemen of problemen die worden veroorzaakt door (A) het nalaten **van de Klant** om: (i) de Markem-Imaje Software te gebruiken in overeenstemming met de op dat moment geldende contractuele overeenkomst(en) tussen **Markem-Imaje** en **de Klant** (de **Overeenkomst**); (ii) de Software te gebruiken in overeenstemming met de documentatie die door **Markem-Imaje** (**Documentatie**) wordt verstrekt, of (iii) de redelijke instructies **van Markem-Imaje** op te volgen voor het corrigeren of omzeilen van fouten, of te weigeren oplossingen voor probleemoplossing te implementeren. (B) Storingen of schade veroorzaakt door brand, water, blikseminslag, natuurrampen, stakingen, rellen, burgeropstanden of acties van civiele of militaire overheidsinstanties; storingen of beschadigingen of aanpassingen als gevolg van verkeerd gebruik, ongeval, onvoorzichtigheid, misbruik, gebrekkig onderhoud door de Klant; schade of aanpassing veroorzaakt door poging tot reparatie, wijziging of reverse engineering van de Software door de Klant of een onbevoegde partij; schade als gevolg van een storing in de stroomvoorziening.

**Onderhoud en ondersteuning** omvat geen routinematige **onderhoudsactiviteiten** zoals beschreven in paragraaf 3.2 van dit beleid.

Verzoeken om nieuwe functies en functionaliteit, extra betaalde opties, wijzigingen in de systeemconfiguratie, redelijkerwijs mogelijke wijzigingen voor gevallen die buiten het toepassingsgebied vallen en/of andere professionele diensten, waaronder configuratie, beeld-/berichtontwerp, wijzigingen in de software van het vision-systeem en cameraconfiguratie, installatie en training, vallen niet binnen het bereik van **de Ondersteuning**, maar dergelijke verzoeken zullen worden doorverwezen naar de betreffende **Markem-Imaje** commercieel team voor verdere actie. **Markem-Imaje** kan een offerte maken en betaling vragen voor diensten die buiten het toepassingsgebied vallen en die zijn uitgegeven op grond van een afzonderlijke koopovereenkomst tussen **de klant** en Markem-Imaje.

## 2 Diensten van het ondersteuningsteam

**2.1 Reikwijdte:** De ondersteuning bestaat uit de volgende diensten:

- Technische ondersteuning per telefoon en e-mail op basis van de "tijdsdekking" die is gespecificeerd in de **onderhouds- en ondersteuningsovereenkomst**
- **Hulp** bij softwaregebruik en operationeel advies
- Problemdiagnose en analyse van de hoofdoorzaak
- Probleemoplossing op afstand indien nodig
- Incidenten volgen van zaaknummers
- Ondersteuningsmodel voor interne escalatie op meerdere niveaus, zoals gedefinieerd in paragraaf 2.3
- Het leveren van onderhoudsreleases en softwarepatches in overeenstemming met het releasebeleid op basis van de rechten **van de klant**, zie sectie 4 voor meer informatie
- Advies geven over het verkrijgen van de nieuwste productierelease waarop **de Klant** recht heeft.

**2.2 Procedures voor het melden van incidenten:** Een "Case" wordt aangemaakt wanneer een **Klant** een vraag stelt of een incident meldt. Elke case krijgt een uniek referentienummer toegewezen en wordt bijgehouden door het helpdeskteam.

**De Klant** moet de volgende informatie verstrekken bij het melden van een Zaak:

- Bedrijfsnaam
- Naam van de persoon die het incident meldt
- Telefoonnummer(s) van contactpersonen, inclusief land- en netnummers
- Adres van de bedrijfssite
- E-mailadres(sen) voor contact
- Naam en versie van het gebruikte softwareproduct/-functie
- Beschrijving van het probleem, inclusief eventuele recente wijzigingen
- Beschrijving van alle wijzigingen die sinds de implementatie aan de Software zijn aangebracht .

**De Klant** dient ook, indien mogelijk, de volgende informatie te verstrekken bij het melden van een Zaak:

- Serienummer(s) of identificatienummer(s) van de gebruikte softwareversie (indien van toepassing)
- ID en einddatum **van de onderhouds- en ondersteuningsovereenkomst**.

**2.3 Escalatiestructuur voor ondersteuning op meerdere niveaus:** Het **Software Support** Team heeft de volgende "niveaus" van escalatie:

**Niveau 1** – Eerstelijns technische ondersteuning (meestal opgelost door de kennis van de gebruiker, het gebruik van **de software**, eenvoudige gegevensfouten, eenvoudige gebruikersconfiguratie aan te pakken – escalatie naar niveau 2 indien niet opgelost)

**Niveau 2** - Geavanceerde probleemoplossing en ondersteuning (meestal opgelost door complexe gegevensfouten, complexe configuratie van **kernsoftwareproducten**, configuratie van door CoLOS Application Toolkit gemaakte projecten op een geavanceerd niveau aan te pakken - escalatie naar niveau 3 indien niet opgelost)

**Niveau 3** – Wereldwijde productexpert (meestal opgelost door ongebruikelijke of onconventionele of zelden gebruikte combinaties van configuratie of functionaliteit aan te pakken die niet kunnen worden opgelost op niveau 2 – escalatie naar niveau 4 indien niet opgelost)

**Niveau 4** – Productontwikkelingsteam (meestal nieuwe kernfunctionaliteit via interne productverbeteringsprocessen of “bug fixes” voor kernsoftware)

**2.4 Reactietijden en escalatiepad van incidenten:** De Klant kan **Softwareproblemen** melden aan het Helpdeskteam via telefoon en/of e-mail. Voor kritieke problemen raden we de **klant** aan om hulp te bellen.

- De eerste reactietijden voor telefoongesprekken zijn binnen dertig (30) minuten.
- De eerste reactietijden voor e-mail zijn twee standaard kantooruren (maandag tot en met vrijdag, van 8 tot 17 uur).

Het Helpdesk-team zal de **Klant** op de hoogte houden van de voortgang van de gerapporteerde Case-oplossing en zal op de meest redelijke manier geschatte tijdlijnen voor geplande correcties verstrekken.

Indien de **Opdrachtgever** van mening is dat het serviceniveau voor een Zaak niet naar wens is, kan de Zaak worden geëscaleerd zoals gespecificeerd in de offerte en/of project specifieke afspraken.

**2.5 Ernstniveaus:** De escalatiestructuur omvat de volgende ernstniveaus:

- Een "**Informatieverzoek**" is het laagste ernstniveau. Een informatieverzoek is een verzoek dat geen verband houdt met een **softwarefout** en is normaal gesproken een verzoek om documentatie of hulp bij het gebruik en de functionaliteit van **de software**.
- Het "**Kleine**" ernstniveau duidt een incident aan dat geen significante afbreuk doet aan de prestaties of bruikbaarheid van de **Software** of belangrijke functies van de **Software** en/of geen zakelijke impact heeft of cosmetische fouten bevat.
- Het "**Belangrijke**" ernstniveau duidt een incident aan waarbij de **Software** of belangrijke functionaliteit van de **Software** onbruikbaar is, of de prestaties van de **Software** zodanig verslechteren dat de bruikbaarheid van de **Software** of de belangrijkste functionaliteit van de **Software** ernstig nadelig wordt beïnvloed. Een belangrijk geval is wanneer een storing de continue werking, het **onderhoud** of het beheer van een productielijn (gedefinieerd als één productielijn met een reeks opeenvolgende bewerkingen waarbij materialen van **de klant** door een verpakkingsproces worden gehaald om een eindproduct te produceren) of andere belangrijke zakelijke functies van de **klant** aanzienlijk belemmert of waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze zullen leiden tot een dergelijke nadelige gevolgen voor het bedrijf als deze niet binnen een redelijke termijn worden gecorrigeerd.
- Het ernstniveau "**Kritiek**" wordt toegekend aan een geval waarin een installatie niet meer in productie is. Een incident waarbij de **Software** onbruikbaar is en een dergelijke storing een kritisch nadelig effect heeft op de activiteiten **van de Klant**. Het prioriteitsniveau Kritiek is alleen gereserveerd voor problemen of incidenten die zich voordoen in productieomgevingen.

**2.6 Oplossing van de zaak:**

Als de uitkomst van het onderzoek is dat **Markem-Imaje** ermee instemt dat er een correctie in de Software moet worden aangebracht, zal **Markem-Imaje** zich inspannen om zo snel mogelijk een oplossing te vinden (via een patch of een tijdelijke oplossing). Anders wordt de oplossing geïmplementeerd in de volgende **onderhoudsrelease** van de huidige productieversie of de volgende productieversie, afhankelijk van wat zich daarna voordoet. Als de **Software** onder de garantie valt (volgens de licentieovereenkomst voor eindgebruikers) of wordt gedekt door een lopend ondersteuningscontract, dan is de licentie-upgrade naar de volgende release van **de Software** gratis, exclusief eventuele arbeidskosten. Anders wordt de upgrade in rekening gebracht tegen het dan geldende tarief.

**2.7 Ondersteuningsbeoordelingen:** Op schriftelijk verzoek van een Klant kan Markem-Imaje ermee instemmen om deel te nemen aan geplande vergaderingen met de Klant om Cases en ondersteuningsproblemen te bespreken. Dergelijke bijeenkomsten zullen periodiek worden gehouden op data en tijden en op een wijze die door zowel Markem-Imaje als de Klant wordt overeengekomen. Het doel van dergelijke bijeenkomsten is ervoor te zorgen dat de lopende relatie tussen Markem-Imaje en de Klant volledig wordt onderhouden en dat noodzakelijke problemen en zorgen onmiddellijk worden aangepakt.

### 3 Verantwoordelijkheden van de klant.

De Klant dient de Software en aanverwante omgevingen te exploiteren en te onderhouden in overeenstemming met de Overeenkomst, de Documentatie en de verplichtingen die in dit Beleid zijn uiteengezet.

De onderstaande RACI-tabel definieert de taken per beheergebied.

	Markem-Imaje	Klant
Initieel incidentbeheer van CoLOS Software Indien nodig, een CoLOS-incident melden aan de helpdesk van de software	CI	RA
Onderzoek naar de CoLOS-kwestie Interne escalatie van het probleem Continue communicatie van het incident met de klant	RA	CI
Testen van de oplossing van de CoLOS-helpdesk	Een	RCI
Externe toegang tot de CoLOS-server	CI	RA
Wijzigingen in de CoLOS-omgeving (CoLOS-server), IT-problemen en netwerk	CI	RA
Beheer van het serviceniveau: Discussie over open software kwesties Evaluatie van softwareondersteuning Wijzigingen in de SLA	RA	CI

- R (Verantwoordelijke) - De persoon die verantwoordelijk is voor de uitvoering. Deze persoon rapporteert aan de persoon die verantwoordelijk is.
- A (Accountable/Eindverantwoordelijke) - De persoon die (eind)verantwoordelijk is, bevoegd is en het resultaat goedkeurt. Hij/zij velst het eindoordeel en heeft een vetorecht. Slechts één persoon is verantwoordelijk.
- I (Informed) - Iemand die op de hoogte is van beslissingen, voortgang, behaalde resultaten, etc. Dit is eenrichtingsverkeer.
- C (Geraadpleegd) - Deze persoon geeft (deels) richting aan het resultaat, hij/zij wordt (verplicht) geraadpleegd voorafgaand aan besluiten of acties. Dit is tweerichtingscommunicatie.

**3.1 Software-accountbeheerders:** De Klant kan een lid van zijn technische staf aanstellen als geautoriseerde Software-accountbeheerder(s) van de Klant (de 'Beheerders'). De Beheerders treden op als vertegenwoordigers van de Klant bij het inschakelen van Markem-Imaje. Markem-Imaje raadt ten eerste aan om meerdere beheerders van ten minste één per dienst aan te stellen. De Klant kan ook, naar eigen goeddunken, externe contactpersonen aanwijzen die geautoriseerd zijn om contact op te nemen met en gebruik te maken van de Ondersteuning ("Ondersteuningscontactpersonen"). De Klant wordt aangemoedigd om zijn Admins en alle aanvullende Ondersteuningscontactpersonen te registreren bij Ondersteuningsteams. **Alle ondersteuningsvragen en -communicatie moeten worden uitgevoerd door een beheerder of een ondersteuningscontactpersoon. Beheerders en andere ondersteuningscontactpersonen moeten: (a) beschikken over een passend niveau van technische vaardigheden en ervaring om de Software te beheren, te testen en/of problemen op te lossen; en (b) voldoende getraind zijn in zowel de Software als materialen, indien van toepassing. De training moet worden voltooid voordat de Software in productiemodus gaat. Markem-Imaje kan aanbevelingen doen voor verdere training wanneer er nieuwe functionaliteit aan de Software wordt toegevoegd.**

**3.2 Aanbevolen routine-onderhoudswerkzaamheden:** De Klant is verantwoordelijk voor de volgende routine-onderhoudswerkzaamheden.

- Ervoor zorgen dat de gespecificeerde configuratiebestanden correct worden onderhouden en bewaard als belangrijke records. De **Software** vertrouwt op de integriteit en correcte configuratie van veel randapparatuur voor de werking ervan. Het is essentieel dat deze systemen (bijvoorbeeld SQL, pc's, enz.) worden onderhouden volgens **de aanbevelingen** van Markem-Imaje en de fabrikant.
- Zorgen voor naleving door routinematig gebruik te maken van de back-up, het auditlogboek en andere tools die door **Markem-Imaje** worden geleverd om een goede werking van de **software** te garanderen. **Markem-Imaje** raadt aan om deze tools uit te voeren en minstens één keer per maand een back-up van alle gegevens te maken, maar frequenter gebruik kan worden aanbevolen vanwege volumeparameters. Het is **uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Klant** om deze taken uit te voeren. **Markem-Imaje** moedigt **de Klant** aan om een informatieverzoek in te dienen indien er onduidelijkheid bestaat over deze procedures.
- Overleg met **Markem-Imaje** in het geval van geplande interne gebeurtenissen, veranderingen in de omgeving of IT-problemen die van invloed kunnen zijn op de functionaliteit of prestaties van de **Software**.

**3.3 Incident:** In het geval van een incident of probleem is de **Klant** verantwoordelijk voor de onderstaande activiteiten:

- Redelijke inspanningen leveren om het probleem op te lossen voordat u het aan **Markem-Imaje** meldt. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, het elimineren van de mogelijkheid van problemen in externe systemen waarop de **Software** vertrouwt, zoals netwerkproblemen of externe hosttoepassingen.
- Ervoor zorgen dat het incident correct en volledig wordt gemeld aan **Markem-Imaje**.
- Verwijzen naar het zaaknummer bij het informeren naar een bestaande zaak.
- Het tijdig en in het juiste formaat verstrekken van aanvullende informatie of het ondernemen van acties zoals redelijkerwijs gevraagd door **Markem-Imaje**.
- Ervoor zorgen dat de ondersteuning of certificaten actueel zijn voor producten, diensten, toepassingen of connectiviteit van derden die met de **Software** communiceren.
- Beschikbaar zijn om te helpen bij de tijdige oplossing van de zaak.

**3.4 Peer-to-peer-samenwerking:** De Klant zal een technisch bekwaam hulpmiddel ter beschikking stellen om met technische ondersteuning samen te werken tijdens het responsproces van de zaak. Taken die van deze resource worden verwacht, omvatten, maar zijn niet beperkt tot: het verkrijgen en doorsturen van bestands- en foutdumps; het laden en uitvoeren van door **Markem-Imaje** geleverde diagnostische programma's en proefpatches; en algemene rapportage over de systeemomgeving en -werking.

**3.5 Toegang op afstand:** Met toestemming van de klant kan ons technische ondersteuningsteam op afstand toegang krijgen tot uw systeem om problemen te diagnosticeren en op te lossen die niet telefonisch of via e-mail kunnen worden opgelost.

Ons team gebruikt TeamViewer voornamelijk als de voorkeursmethode voor externe verbindingen om de veiligheid en efficiëntie van ondersteuningssessies op afstand te garanderen. Als TeamViewer echter niet beschikbaar is, kunnen we een aangewezen persoon in uw organisatie, met servertoegang, vragen een webvergadering op te zetten met behulp van Teams, Webex, Zoom of een andere gelijkwaardige oplossing.

In uitzonderlijke gevallen, wanneer alternatieve protocollen nodig zijn voor specifieke technische vereisten of voorkeuren van **de klant**, is voorafgaande goedkeuring van ons technische ondersteuningsteam vereist. Dit maakt een zorgvuldige beoordeling van de voorgestelde methode mogelijk en zorgt ervoor dat deze in overeenstemming is met onze ondersteuningsrichtlijnen. Het gebruik van deze alternatieve protocollen is op basis van een inspanningsverplichting en M-I is niet aansprakelijk voor eventuele vertragingen in de oplossing die voortvloeien uit het gebruik ervan.

Als de **Klant** niet in staat is om voorafgaand aan een incident toegang op afstand te verlenen, kan de probleemoplossing vertraging oplopen of negatief worden beïnvloed. Markem-Imaje kan niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gesteld voor vertragingen bij het oplossen van problemen of enig productieverlies veroorzaakt door het weigeren of onredelijk vertragen van externe toegang tot het systeem. Communicatie op afstand moet beschikbaar zijn voor **softwareservers** en/of werkstations.

**3.6 Tussentijdse oplossingen:** **Markem-Imaje** kan tussentijdse oplossingen voorstellen tijdens de oplossing van de zaak, en **de Klant** dient redelijke tussentijdse oplossingen te implementeren voor gemelde incidenten. De tussenoplossing blijft van kracht totdat er een definitieve oplossing is. Het is wel verstaan dat in bepaalde gevallen de tussenoplossing als de definitieve oplossing kan worden beschouwd.

## 4 Releasebeheer, levenscyclus en rechten van producten

**4.1 Versiebeheerschema:** De versie nummers van de **software** zijn geformatteerd als R.V.M, waarbij R het belangrijkste releasenummer is (voor architectuur of grote ontwerpwijzigingen), V het versienummer van de productierelease (voor nieuwe functies of belangrijke verbeteringen), M het releasenummer voor onderhoud (voor kleine verbeteringen of bugfixes). De R.V.M wordt gevolgd door een buildnummer.

**4.2 Release-onderhoud:** De huidige productieversie (aangeduid met V, voorbeeld v6.1) van de **Software** wordt gehandhaafd met onderhoudsreleases (aangeduid met M) voor claims en nieuwe functionaliteit totdat de volgende productierelease-versie, bijvoorbeeld 6.2, wordt uitgebracht. Alle onderhoudsreleases voor claims en nieuwe functionaliteit zijn alleen gebaseerd op de nieuwste versie van de productierelease en de wijzigingen die in onderhoudsreleases zijn aangebracht, worden niet teruggedraaid naar eerdere releases. Een onderhoudsrelease kan worden aangeduid als een servicepack voor productiereleases, in welk geval het de huidige productierelease wordt, bijvoorbeeld 6.1.4 die 6.1.0 vervangt.

Het recht op upgrades naar grote, kleine of onderhoudsreleases is inbegrepen tijdens de garantieperiode en tijdens de looptijd van een onderhouds- en ondersteuningsovereenkomst, op alle andere momenten zijn upgrades beschikbaar voor aankoop tegen de relevante licentievergoeding.

**4.3 Release Support:** **Markem-Imaje** zal **Support** bieden voor alle releases van de huidige major release (bijvoorbeeld v6.x) onder de voorwaarden van dit Beleid. **Markem-Imaje** behoudt zich het recht voor om van de **Klant** te eisen dat deze een upgrade uitvoert naar de huidige productieversie wanneer hij werkt aan het oplossen van een Zaak.

**4.4 Hotfixes:** **Softwarepatches** (of hotfixes) worden van geval tot geval uitgebracht, vooral in scenario's waarin er blokkeringsproblemen zijn die leiden tot downtime en zonder onmiddellijke oplossing. **Markem-Imaje** zal de uiteindelijke beslisser zijn over het uitbrengen van patches.

**4.5 Veroudering van grote releases:** De vorige grote release (bijv. V5) is beschikbaar voor verkoop gedurende drie (3) maanden vanaf de releasedatum van de volgende Major-release (bijv. V6). In ieder geval is alleen de nieuwste productieversie beschikbaar voor verkoop (bijv. 5.4 en 6.0).

**Software-onderhoud** wordt gegeven voor de laatste kleine productierelease en de laatste onderhoudsrelease, van de vorige grote versie, gedurende 6 maanden vanaf de releasedatum van de volgende Major-release.

Helpdeskondersteuning wordt gegeven aan de laatste kleine productierelease en de laatste onderhoudsrelease van de vorige hoofdversie, gedurende 2 jaar vanaf de releasedatum van de volgende grote release.

Met de release van 6.0 zullen helpdesks bijvoorbeeld v5.4.0 ondersteunen (laatste kleine productierelease vóór v6.0) en

V5.4.36 (Laatste onderhoudsrelease vóór v6.0) gedurende 2 jaar vanaf de releasedatum van 6.0 en onderhoud wordt gegeven gedurende 6 maanden vanaf de releasedatum van 6.0.

**4.6 Functievernietiging en veroudering:** **Markem-Imaje** behoudt zich het recht voor om functies af te schaffen en/of verouderd te verklaren indien dit noodzakelijk wordt geacht. **Markem-Imaje** zal twaalf maanden van tevoren op de hoogte worden gesteld voordat de functie wordt afgeschaft of verouderd en waar mogelijk en indien nodig alternatieven bieden. De **Klant** kan ervoor kiezen om de huidige versie te blijven gebruiken, afhankelijk van het ondersteuningsbeleid.

**4.7 Einde levensduur:** **Markem-Imaje** behoudt zich het recht voor om de Software te "Einde levensduur" (**EOL**) volgens een proces dat een reeks mijlpalen en activiteiten omvat die, eenmaal voltooid, het product overbodig maken. Eenmaal verouderd, wordt het product niet verbeterd, gerepareerd, onderhouden of ondersteund. **Markem-Imaje** zal negen (9) maanden voorafgaand aan een geplande EOL een schriftelijke kennisgeving verstrekken waarin (a) het geplande **EOL-proces** wordt beschreven, (b) Klanten worden uitgenodigd

en aangemoedigd om contact op te nemen met **Markem-Imaje** om mogelijke problemen veroorzaakt door het **EOL-plan** aan te pakken , en (c) een voorgesteld upgradepad zal bevatten. Als de **EOL-tijdlijn** die in dit beleid wordt beschreven niet voldoende is voor de doeleinden **van de klant**, moedigt **Markem-Imaje de klant** aan om contact op te nemen met het commerciële team van **Markem-Imaje** om de mogelijkheid van alternatieven te bespreken.

**4.8 Functierechten en licenties:** De aanschaf van een **Softwarelicentie** geeft de koper een eeuwigdurend recht om de aangeschafte functionaliteit te gebruiken, met uitzondering van gespecificeerde functionaliteit waarvoor jaarlijks een licentie wordt verleend met een verlengingsvergoeding. Zoals gedefinieerd in de Licentieovereenkomst voor eindgebruikers, mag **de Klant** één kopie van de Oplossing uitsluitend maken voor back-updoeleinden.

Elke licentie geeft de Klant het recht om één exemplaar van **de Software** op één computer uit te voeren, tenzij er een back-uplicentieoptie is aangeschaft. In dat geval heeft de koper een licentie om twee (2) exemplaren van de **Software** uit te voeren, elk op afzonderlijke computers. De tweede instantie mag alleen worden gebruikt als stand-by voor de live productie-instantie en/of een testomgeving.

**De Klant** kan optioneel op elk moment tijdens de levenscyclus van de Software extra functies aanschaffen voor de toepasselijke Software-edities (of bundels). Als de extra functies zijn opgenomen in de latere versie van de **Software** in vergelijking met de versie die op de locatie van de **Klant** wordt gebruikt , moet de **Klant** eerst upgraden naar de toepasselijke release op basis van de voorwaarden van het Beleid en vervolgens de toepasselijke aangeschafte functies bijwerken.

**4.9 Herinstallatie:** In het geval dat het nodig is om de licentie van de ene computer naar de andere computer over te dragen (om onvermijdelijke en geldige redenen op dezelfde locatie), kan de **Klant** contact opnemen met de Helpdesk voor een reset (of overdracht) van de licentie. De **Klant** heeft recht op twee (2) resets per jaar voor elke Software-installatie (uniek geïdentificeerd door een trackingnummer) met een minimale duur tussen twee opeenvolgende resets van minimaal drie (3) maanden. Als de **Klant** een back-uplicentie heeft aangeschaft, heeft de **Klant** recht op twee (2) resets per kopie per jaar. De **Klant** dient ervoor te zorgen dat alleen rechthebbende exemplaren van **de Software** worden geïnstalleerd en gebruikt voor voortgezet Onderhoud en Ondersteuning. Zodra een licentie is overgezet naar een andere computer , moet de **Software** worden verwijderd van de oorspronkelijke computer en niet worden uitgevoerd.

**4.10 Configuraties:** "**Configuraties**" van **Software** worden gemaakt met behulp van de CoLOS Applications Toolkit (**CAT**) om workflows, gebruikersinterfaces en andere functies te bieden als onderdeel van individuele projectdeliverables volgens de bijbehorende gedetailleerde ontwerpspecificatie die is overeengekomen tussen **Markem-Imaje** en **de Klant**. **Ondersteuning** voor **Configuraties** wordt geleverd op dezelfde basis als voor **Software** in het kader van deze overeenkomst. Updates van **configuraties** worden geleverd in het kader van het claimbeheer van de **Onderhouds- en Ondersteuningsovereenkomst**, waarbij **Markem-Imaje** en **de Klant** zijn overeengekomen dat als er een afwijking is van de gedetailleerde ontwerpspecificatie, dit moet worden gecorrigeerd. Functionaliteitswijzigingen in **configuraties** buiten de gedetailleerde ontwerpspecificatie zijn in rekening gebracht. Er zijn geen regelmatige onderhoudsreleases van **configuraties**. Alle services die nodig zijn om **configuraties** bij te werken om te werken met latere versies van **de Software** zijn in rekening gebracht.

**4.11 Niet-commerciële licenties:** Niet-commerciële **softwarelicenties** worden verstrekt om de software te promoten (bijvoorbeeld door partners of wederverkopers). Van elke eindgebruiker die de **Software** voor commerciële doeleinden gebruikt, wordt verwacht dat hij een **Softwarelicentie** aanschafft.

**4.12 Freeware-ondersteuning:** Gelicentieerde versies van CoLOS Free zijn beschikbaar als gratis downloads voor geregistreerde klanten, zodat ze een eenvoudig bericht kunnen ontwerpen voor een beperkt aantal printermodellen. Ondersteuning voor het activeren en gebruiken van CoLOS free is beperkt tot helpfiles en, indien beschikbaar, alleen het Markem-Imaje Virtual Assistant-systeem. Voor volledige **dekking van het onderhouds- en ondersteuningscontract** moeten klanten CoLOS Base en een bijbehorend contract aanschaffen.