

Bijzondere voorwaarden voor ondersteuning op afstand (remote support)

1. Algemeen

Deze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing op alle door Endress+Hauser aan zijn klanten verleende ondersteunende diensten voor de ondersteuning op afstand (remote support).

Deze bijzondere voorwaarden zijn van toepassing in aanvulling op, en maken een integraal onderdeel uit van, de algemene voorwaarden voor de levering van goederen en diensten (hierna te noemen de AV) van het bedrijf van Endress+Hauser dat de opdracht uitvoert. In geval van strijdigheid met de toepasselijke AV prevaleren deze bijzondere voorwaarden.

In geval van strijdigheid tussen deze bijzondere voorwaarden en een individuele ondersteuningsovereenkomst (Support Agreement) (zie 2.12, onderstaand) prevaleert de laatstgenoemde.

De meest recente versie van de toepasselijke AV (GTC) is beschikbaar op de website van entiteit van Endress+Hauser, die de opdracht uitvoert.

Omdat het in de branche niet ongebruikelijk is dat in de Engelse taal wordt gecommuniceerd of Engelse begrippen worden gebruikt, is in het navolgende in enkele gevallen ter verduidelijking tussen haakjes de Engelse bewoording aangegeven, zoals die in de Engelse vertaling van de AV, andere overeenkomsten en bijzonder voorwaarden voorkomen.

2. Begripsomschrijvingen

2.1 Onder „klant” wordt verstaan ieder(e) onderneming, publiekrechtelijke instelling of publiekrechtelijk fonds, die of dat behoefte heeft aan ondersteunende dienstverlening voor producten van Endress+Hauser.

2.2 Onder „documentatie” wordt verstaan de toepasselijke documentatie van Endress+Hauser met betrekking tot het product, dat aan de klant wordt geleverd of aan hem ter beschikking wordt gesteld.

2.3 Onder „Endress+Hauser” wordt in eerste instantie verstaan de entiteit van Endress+Hauser, die op basis van de ondersteuningsovereenkomst ondersteunende diensten verleent aan de klant, alsmede meer in het algemeen de Endress+Hauser Group, indien er in algemene zin gesproken wordt over producten van Endress+Hauser.

2.4 Onder „fout” wordt verstaan ieder(e) gemeld(e) storing of defect van het product dat reproduceerbaar is

en dat een non-conformiteit met de specificaties, zoals beschreven in de toepasselijke documentatie, vormt.

2.5 Onder „instrumenten” (instrumentation) wordt verstaan alle meetapparatuur, actuatoren en ventielen, die bekend staan als veldapparatuur.

2.6 Onder „licentieovereenkomst” (Licence Agreement) wordt verstaan de overeenkomst inzake de softwarelicentie, waaronder inbegrepen, maar niet beperkt tot, de gebruikersovereenkomst van Endress+Hauser.

2.7 Onder „product” wordt verstaan de instrumenten, software en oplossingen, waarvoor op basis van deze voorwaarden ondersteunende diensten worden geleverd en/of die aan de klant zijn geleverd.

2.8 Onder „software” wordt doorgaans verstaan auteursrechtelijk beschermde software, die op het terrein van een klant is geïnstalleerd of die wordt verkocht, verhuurd of om niet wordt geleverd aan de klanten van Endress+Hauser. Onder dit begrip wordt tevens verstaan de software (inclusief de bijbehorende documentatie) van derden-softwareproducten, die door Endress+Hauser van een merk zijn voorzien en software van een zusterbedrijf van Endress+Hauser dat software onder zijn eigen merk verkoopt.

2.9 Onder „software-as-a-service” wordt verstaan software, die als een gehoste dienst wordt aangeboden en die toegankelijk is via het internet.

2.10 Onder „oplossing” wordt verstaan iedere automatiseringsoplossing van Endress+Hauser, waarbij sprake is van het gebruik van instrumenten en/of ingebouwde hardware, software, technieken en diensten.

2.11 Onder „ondersteuning op afstand” dan wel „ondersteunende dienstverlening op afstand” (remote support) wordt verstaan de door Endress+Hauser op afstand, via telefoon, e-mail of externe toegang geboden dienstverlening om het product operationeel te houden. Externe toegang is alleen mogelijk, indien tevens een ondersteuningsovereenkomst is afgesloten.

2.12 Onder „ondersteuningsovereenkomst” (Support Agreement) wordt verstaan de schriftelijke overeenkomst tussen Endress+Hauser en een klant voor het leveren van de gevraagde ondersteuning op afstand en/of andere diensten met inbegrip van ondersteuning op afstand, alsmede de specifieke ondersteuning en het dienstverleningsniveau, die de klant heeft ingekocht.

2.13 Onder „update” wordt verstaan het geheel aan bugfixes en service packs, die fouten in een software herstellen dan wel kleinere verbeteringen aanbrengen en die geen belangrijke nieuwe functionaliteit toevoegen, maar doorgaans aanpassingen maken, die de stabiliteit, compatibiliteit en veiligheid van de software verbeteren.

2.14 Onder „upgrade” wordt verstaan een nieuwe versie van een softwareprogramma dat bedoeld is om in de plaats te komen van de door de klant gebruikte oudere versie.

2.15 Onder „sessielogs” wordt verstaan de digitale berichten, screenshots en video-opnames, die worden verzameld gedurende de ondersteunende dienstverlening op afstand.

3. Vereisten

Endress+Hauser is alleen dan verplicht ondersteuning op afstand (remote support) te bieden, indien de klant aan de navolgende vereisten heeft voldaan:

3.1 Algemene vereisten

3.1.1 De klant heeft een geldige ondersteuningsovereenkomst afgesloten met Endress+Hauser voor het betreffende product van Endress+Hauser of van een derde.

3.2 Registratie

3.2.1 Alleen geregistreeerde klanten kunnen gebruik maken van de ondersteuning op afstand (remote support). Om zich te registreren kan de klant gebruik maken van het bij de ondersteuningsovereenkomst (Support Agreement) geleverde formulier. Hij kan dit ook online doen, op de website van Endress+Hauser voor het land, waarin hij actief is. De klant kan één of meer gebruikers registreren in zijn klantaccount.

3.2.2 De klant dient Endress+Hauser te voorzien van zijn bedrijfsnaam en zijn adres, alsmede van de volledige naam, telefoonnummers en e-mailadressen van iedere te registreren gebruiker. Indien meer dan één gebruiker wordt geregistreeerd, dient één van de geregistreeerde gebruikers als beheerder te worden aangewezen. De klant dient Endress+Hauser op de hoogte te brengen van iedere latere wijziging van de namen, telefoonnummers en e-mailadressen van de geregistreeerde gebruikers. De klant dient zich ervan te verzekeren dat de geregistreeerde gebruikers bereikbaar zijn via de opgegeven telefoonnummers en e-mailadressen.

3.2.3 Endress+Hauser maakt de toegang tot de ondersteunende dienstverlening mogelijk op basis van de door de klant opgegeven registratiegegevens. De klant accepteert dat Endress+Hauser toegang heeft tot de registra-

tiegegevens van de klant, inclusief alle later gegenereerde activeringscodes/wachtwoorden, waarmee de klant toegang verkrijgt tot de ondersteuning op afstand.

3.2.4 De klant dient zich ervan te verzekeren dat onbevoegde derden geen toegang verkrijgen tot zijn account- of overeenkomstnummer, de registratiegegevens en de sleutel/het volgnummer van de licentie. De klant is verantwoordelijk voor alle opdrachten, die zijn gegeven, en alle activiteiten, die zijn verricht op of middels zijn account- of overeenkomstnummer dan wel zijn geregistreeerde sleutel/volgnummer van de licentie. Indien de klant er weet van krijgt dat derden zijn gegevens misbruiken, dient hij Endress+Hauser hier onverwijld van op de hoogte te stellen.

3.3 Bijzondere vereiste voor software

3.3.1 De klant dient in het bezit te zijn van een geldige licentieovereenkomst voor de software, die onder de ondersteuningsovereenkomst valt.

3.3.2 De software, die ondersteund wordt op grond van de ondersteuningsovereenkomst, dient bij het onderdeel van Endress+Hauser, dat de licentie af heeft gegeven, geregistreeerd te zijn, zulks overeenkomstig de bepalingen van de toepasselijke licentieovereenkomst.

3.3.3 De ondersteuning is beperkt tot maximaal 5 geregistreeerde gebruikers (op verdere gebruikers zijn aanvullende vergoedingen van toepassing).

4. Ondersteunende dienstverlening

4.1 De ondersteuning op afstand (remote support) wordt geboden in de vorm van oplossingsondersteuning (Solution Support), software-ondersteuning (Software Support) of instrumentondersteuning (Instrumentation Support). Het omvat de navolgende ondersteuning op afstand:

- a) Advies bij vragen over functionaliteiten, versies, werking en documentatie bij installatie, gebruik en configuratie van het ondersteunde product;
- b) Troubleshooting, analyse van problemen en zaken, die zich voordoen bij gebruik;
- c) Algemene ondersteuning bij het gebruik van het product; en;
- d) Het met voorrang inplannen van werkzaamheden ter plaatse binnen de vastgestelde termijn;
- e) Prioriteitsstelling van alarmbeheer en, waar van toepassing, wordt initiële respons als optie aangeboden;
- f) Toegang op afstand (zie ook artikel 8) wordt als optie aangeboden, waar dit mogelijk en vereist is;
- g) Software-updates (zoals omschreven in artikel 5), indien van toepassing.

4.2 De ondersteuning op afstand (remote support) is uitsluitend beschikbaar voor geregistreerde gebruikers (zie ook artikel 3.2), en wel gedurende de contacturen en voor de geavanceerde ondersteuningsniveaus en reactietijden, als neergelegd in de ondersteuningsovereenkomst (Support Agreement).

4.3 Endress+Hauser is bevoegd de ondersteuning op afstand geheel of gedeeltelijk aan derden uit te besteden en om naar eigen inzicht onderaannemers (derden of aan Endress+Hauser verbonden bedrijven) in te schakelen om de ondersteuning op afstand namens Endress+Hauser te verlenen, waarbij Endress+Hauser echter wel de partij blijft, die tegenover de klant de verantwoordelijkheid draagt.

5. Software-update

5.1 Software-updates worden op basis van een ondersteuningsovereenkomst aangeboden als een apart pakket dat bestaat uit de volgende diensten:

5.1.1 Endress+Hauser voorziet de klant voor de duur van de ondersteuningsovereenkomst van de meest recente updates van de software van Endress+Hauser.

5.1.2 Zodra een update beschikbaar en vrijgegeven is, stuurt Endress+Hauser een digitale kopie van de update aan de door de klant aangewezen beheerder, hetzij via een gegevensdrager, hetzij via de elektronische weg, bijvoorbeeld middels een downloadlink voor elektronische softwaredownload (ESD) in een e-mailbericht. Indien software en updates daarvan elektronisch worden overgedragen, draagt de klant alle risico vanaf het moment dat de software de invloedssfeer van Endress+Hauser heeft verlaten (bijvoorbeeld op het moment van downloaden).

5.1.3 Bovendien kan Endress+Hauser op verzoek van de klant specifieke bugfixes en patches, die betrekking hebben op de software leveren, zodra zij beschikbaar komen.

5.2 Alle updates vallen onder de onderliggende licentieovereenkomst en worden beheerd door de voorwaarden van die overeenkomst. Op alle updates zijn dezelfde licentie- en contractuele rechten, plichten en beperkingen van toepassing, die gelden voor de oorspronkelijke door Endress+Hauser geleverde software.

5.3 Voor zover software, waarvoor Endress+Hauser uitsluitend een afgeleid gebruiksrecht bezit (externe software), in licentie wordt gegeven aan de klant, zijn tevens de gebruiksrechten, zoals overeengekomen tussen Endress+Hauser en de licentieverlener, van toepassing en prevaleren deze boven de gebruiksrechten uit hoofde van deze overeenkomst. Indien Endress+Hauser de

klant voorziet van open sourcesoftware, zijn tevens de gebruiksrechten, zoals die van toepassing zijn op open sourcesoftware, van toepassing en prevaleren deze boven de gebruiksrechten uit hoofde van deze overeenkomst. Endress+Hauser stelt de klant op de hoogte van de gebruiksrechten, die van toepassing zijn op de externe of open sourcesoftware, en van het gegeven dat deze prevaleren boven de gebruiksrechten uit hoofde van deze overeenkomst, dan wel maakt deze afgeleide gebruiksrechten online openbaar.

6. Niet-inbegrepen diensten

6.1 De navolgende diensten zijn niet begrepen in de ondersteuning op afstand:

- a) Productaanpassing of bijzondere ontwikkeling;
- b) Ondersteuning voor freeware, software en hardware, die wordt geleverd door derden en die niet uitdrukkelijk in de ondersteuningsovereenkomst wordt benoemd als zijnde begrepen in de ondersteuning op afstand;
- c) Ondersteuning voor componenten van besturingssystemen en de interactie van de software of de oplossing met die componenten;
- d) Aanpassing van het product aan de vereisten van de klant;
- e) Ondersteuning in het geval van een storing of defect dat wordt veroorzaakt door iets anders dan wat wordt beschreven in de productomgeving;
- f) Herstel van fouten, die geen verband houden met het product, waarvoor onder de ondersteuningsovereenkomst ondersteuning wordt geboden;
- g) Herstel van fouten, die zijn veroorzaakt door het niet voldoen aan de vereisten genoemd in artikel 3 of door overtreding van de verplichtingen van de klant uit hoofde van artikel 7 van deze voorwaarden;
- h) Verwijdering van spyware/virussen;
- i) Datadiensten, die kosten gerelateerd zijn aan toegang op afstand;

6.2 De navolgende diensten worden uitsluitend verleend na i) verzoek daartoe van de klant, ii) formele instemming door Endress+Hauser en iii) totstandkoming van een afzonderlijke overeenkomst inzake de voorwaarden die van toepassing zijn op die diensten:

- a) Voorzien van upgrades of nieuwe versies;
- b) Product specifieke trainingen;
- c) Ondersteuning ter plaatse (hulp, installatie, configuratie van de ondersteunde applicatie, instrumenten of oplossing) en andere diensten ter plaatse, zoals het in werking zetten of kalibreren van instrumenten;
- d) Gegevensbackupdiensten;
- e) Advieswerk.

6.3 Endress+Hauser is voortdurend bezig haar software te ontwikkelen en geeft regelmatig updates en upgrades uit. Daarom kan alleen een beroep gedaan worden op de ondersteuning op afstand van Endress+Hauser, indien de door de klant geïnstalleerde versie up-to-date is. Behoudens indien anders is aangegeven, wordt onder „up-to-date” verstaan dat de geïnstalleerde software de laatste versie of de laatste uitgave met een geldige softwarelicentieovereenkomst en onderhoudsovereenkomst betreft.

6.4 Endress+Hauser kan op verzoek ondersteuning op afstand verlenen ten behoeve van software, die niet up-to-date is. Voor dergelijke ondersteuning op afstand worden doorgaans aanvullende kosten in rekening gebracht en ze kan daarom uitsluitend worden aangeboden onder afzonderlijk overeen te komen voorwaarden, in het bijzonder ten aanzien van de responstijden en prijzen. Indien ondersteuning op afstand wordt verleend voor een versie die niet up-to-date is, is het niet altijd mogelijk optimale ondersteuning te bieden.

7. Verplichtingen van de klant

7.1 De klant dient de aangewezen maatregelen te nemen om gegevensverlies en productstoringen te voorkomen, zoals het maken van reguliere back-uppen van de gegevens en het beschermen tegen malware. Behoudens indien schriftelijk uitdrukkelijk anders is bepaald, is Endress+Hauser altijd gerechtigd te handelen op basis van de veronderstelling dat een goede back-up bestaat van alle gegevens, waarmee zij in contact komt.

7.2 De klant dient de aangewezen maatregelen te nemen om de installatie te beveiligen.

7.3 De klant dient Endress+Hauser volledig op de hoogte te houden van alle informatie, die benodigd is om zijn diensten te kunnen verlenen. Behoudens indien schriftelijk uitdrukkelijk anders is bepaald, is Endress+Hauser nimmer verplicht de volledigheid of juistheid van de door de klant aangeleverde informatie te controleren, te verifiëren of anderszins te toetsen.

7.4 Indien Endress+Hauser zonder daartoe verplicht te zijn constateert dat de door de klant aangeleverde informatie of documentatie foutief, onvolledig, onduidelijk of objectief niet-uitvoerbaar is, dient de klant onmiddellijk na hiervan door Endress+Hauser op de hoogte te zijn gesteld de vereiste correcties en/of wijzigingen door te voeren om Endress+Hauser in staat te stellen de diensten uit hoofde van de overeenkomst te kunnen leveren.

7.5 De contactpersoon van de klant (dat wil zeggen, de geregistreerde gebruiker) dient een functie te bekleden, die hem in staat stelt om namens de klant de benodigde

besluiten te nemen of om ervoor zorg te dragen dat die besluiten zonder overmatige vertraging genomen zullen worden.

7.6 De verplichtingen van de partijen om in het kader van de ondersteunende dienstverlening samen te werken zijn als beschreven in artikel 8, onderstaand, tenzij hier andere afspraken over zijn gemaakt in de toepasselijke ondersteuningsovereenkomst. Het in artikel 9 bepaalde is van toepassing op het platform voor toegang op afstand van de klant.

8. Toegang op afstand

8.1 Indien de ondersteuning op afstand middels toegang op afstand plaatsvindt, kan de klant, in aanvulling op de verplichting de beschikking te hebben over telecommunicatie- en internetverbindingen (waaronder inbegrepen functionele browsersoftware), worden verplicht om akkoord te gaan met en zorg te dragen voor de installatie van een standaard software utilityprogramma voor toegang op afstand of van een applicatie voor smartphones (tool voor toegang op afstand) alsmede om er zorg voor te dragen dat dit programma of deze applicatie voor de duur van de dienstverleningsovereenkomst geïnstalleerd en in werking blijft. Afhankelijk van de gebruikte tool voor toegang op afstand kan het ook noodzakelijk zijn om softwarecomponenten, waaronder cookies, (tijdelijk) te downloaden. De tools voor toegang op afstand, die Endress+Hauser gebruikt, kunnen zowel eigen software van Endress+Hauser als oplossingen van derden, waaronder inbegrepen cloudgebaseerde ondersteuningstools, zijn.

8.2 Ten behoeve van de installatie van de tool voor toegang op afstand zal de klant worden verzocht de bepalingen van de aanbieder van de tool voor toegang op afstand, en in het bijzonder de licentieovereenkomsten voor software van derden en de bijbehorende gegevensbeschermingsbepalingen, die verbonden zijn aan de installatie of de downloadprocedure, te accepteren. Indien en voor zover de klant de betreffende bepalingen van de licentiegever van de software niet aanvaardt, is het technisch niet mogelijk voor Endress+Hauser om de tool voor toegang op afstand te installeren/downloaden en te gebruiken of om de bijbehorende dienstverlening op afstand te verzorgen. Endress+Hauser is niet aansprakelijk voor enige niet-nakoming van een overeenkomst als gevolg van een daaruit voortkomende beperking van de dienstverlening en in het bijzonder voor niet-nakoming van de overeengekomen dienstverleningsniveaus als gevolg van de onredelijke weigering van de klant om toegang op afstand toe te staan.

8.3 Toegang op afstand tot de computers, servers en ICT-installaties van de klant. Endress+Hauser krijgt uitsluitend toegang op afstand tot de computers, servers of

ICT-installaties van de klant op diens verzoek en uitsluitend voor zover hier toestemming voor is gegeven door de klant, zulks in de eerste plaats telkens op eenmalige basis en uitsluitend ten behoeve van het verhelpen van problemen met behulp van de tool voor toegang op afstand in kwestie. Het gebruik door ondersteuningsengineers van een tool voor toegang op afstand ten behoeve van het verhelpen van problemen omvat het uitvoeren van een analyse van de systeemconfiguratie van de klant, het weergeven en verwerken van bestanden, registratie, het weergeven van het scherm van de klant en het tijdelijk overnemen van het beheer over een systeem van de klant. Indien en voor zover de klant in de configuratie van de tool voor toegang op afstand Endress+Hauser geen permanente toestemming heeft verleend voor toegang op afstand, vereist de toegang op afstand de uitdrukkelijke toestemming van de klant voor iedere keer dat om toegang op afstand wordt gevraagd (door de klant geïnitieerde ondersteuning). Het zal voor de klant immer duidelijk zichtbaar zijn dat er toegang op afstand plaatsvindt. De klant kan de sessie te allen tijde stopzetten door middel van een inputfunctie, die vermeld staat in de bedieningshandleiding van de betreffende tool voor toegang op afstand.

8.4 Toegang op afstand middels een smartphone-applicatie. Endress+Hauser krijgt via een foto- of live videoverbinding toegang op afstand tot de klant, zulks uitsluitend op diens verzoek en uitsluitend voor zover hier toestemming voor is gegeven door de klant, en zulks in eerste plaats telkens op eenmalige basis en uitsluitend ten behoeve van het identificeren en verhelpen van problemen met behulp van een applicatie voor smartphones. De tool voor toegang op afstand kan worden gebruikt op de smartphone van een daartoe gemachtigde werknemer van de klant of van een ondersteuningsengineer van Endress+Hauser. Endress+Hauser verstuurt uitsluitend gegevens van de klant via de tool voor toegang op afstand, indien de klant schriftelijk akkoord is gegaan met een dergelijke verzending. De klant kan deze toestemming intrekken en de sessie te allen tijde beëindigen. Wanneer gegevens (zoals foto's, video's enz.) verzonden worden via elektronische communicatiemiddelen, neemt de klant alle daarop van toepassing zijnde risico's op zich.

8.5 Het is Endress+Hauser toegestaan niet-persoonsgebonden diagnostische data alsmede alle technische of gebruiksgelateerde informatie, waarop de dienstverleningsovereenkomst betrekking heeft, te verzamelen, beheer, verwerken en gebruiken. In het bijzonder gaat het hier om informatie verbonden aan de producten, software en oplossingen van Endress+Hauser, informatie over de toegang tot de computer middels een tool voor toegang op afstand, het gebruik van gegevensdiensten, de gebruikte systeemsoftware en softwareprogramma's, alsmede de aangesloten en/of ingebouwde hardware en/of instru-

menten. Endress+Hauser is gerechtigd deze informatie te verzamelen, op te slaan, te verwerken en te gebruiken ten behoeve van het leveren van software-updates, het verlenen van productondersteuning, productinformatie en andere diensten, alsmede de verdere ontwikkeling of verbetering van de producten, software, oplossingen en/of diensten.

8.6 Er worden logs gemaakt van de sessies bedoeld in artikelen 8.3 en 8.4, inclusief van de aanvaarding van de sessie door de klant. Dit vindt plaats volgens de vastgestelde standaardprocedure. Iedere download van de sessielogs is versleuteld om onbevoegde toegang tegen te gaan. Endress+Hauser mag eisen dat een gegevensverwerkingsovereenkomst wordt gesloten alvorens ondersteuning op afstand te bieden via toegang op afstand.

9. Platform voor toegang op afstand van de klant

9.1 Van het platform voor toegang op afstand / de softwaretools van de klant wordt uitsluitend gebruik gemaakt na uitdrukkelijke overeenstemming met Endress+Hauser.

9.2 Endress+Hauser mag eisen dat een gegevensverwerkingsovereenkomst wordt gesloten alvorens ondersteunende dienstverlening te bieden via toegang op afstand.

10. Bijzondere garantie bepalingen

10.1 Uitsluiting. Endress+Hauser garandeert niet dat fouten in het ondersteunde product verholpen kunnen of zullen worden. Endress+Hauser garandeert de beschikbaarheid of juiste werking van toegang op afstand niet. Endress+Hauser is niet aansprakelijk voor, en is niet verplicht tot uitvoering van ondersteunende dienstverlening met betrekking tot, problemen die zijn veroorzaakt door producten van derden (niet zijnde producten die onder deze voorwaarden worden ondersteund en waarvoor een geldige ondersteuningsovereenkomst bestaat) of enig product dat is gewijzigd of aangepast door een ander dan Endress+Hauser.

10.2 Rechten van de klant tot herstel en verhaal. Art. 8 en 9 van de AV zijn van toepassing op garanties, aansprakelijkheid en aanspraken. Indien ondersteuning op afstand niet overeenkomstig deze voorwaarden en de toepasselijke ondersteuningsovereenkomst wordt verleend als gevolg van aantoonbare nalatigheid zijdens Endress+Hauser, is Endress+Hauser verplicht de overeengekomen ondersteuning op afstand alsnog zonder verdere vergoeding binnen een redelijke termijn te verlenen. Indien de overeengekomen ondersteuning op afstand niet kan worden verleend binnen een door de klant gestelde redelijke termijn door redenen waar Endress+Hauser ver-

antwoordelijk voor is, is de klant gerechtigd de betreffende dienstverlening te beëindigen. Indien het niet kunnen bieden van de overeengekomen ondersteuning betrekking heeft op een deel van de overeengekomen ondersteuning op afstand, kan de beëindiging alleen betrekking hebben op het onderdeel van de ondersteuning op afstand (remote support), die niet door Endress+Hauser geleverd kan worden.

Versie: QF01066H/88/EN/03.16