

Maart 2022

# Mysolution®

The one-stop-solution for recruitment and staffing

*Dienstvoorwaarden*

**Mysolution**

## Dienstvoorwaarden Mysolution – maart 2022

### 1. DEFINITIES

Term	Definitie
Configuratie Diensten	Consultancy Diensten voor het uitvoeren van aanpassingen door Mysolution aan de Opdrachtgever Configuratie.
Consultancy Diensten	Diensten van Mysolution anders dan Support Diensten en het verstrekken van Licenties, zoals training, consultancy, installatie en Configuratie Diensten.
Diensten	Alle diensten van Mysolution inclusief het verstrekken van Licenties, Support Diensten, SaaS Diensten en Consultancy Diensten.
Dienstvoorwaarden	Deze dienstvoorwaarden van Mysolution die van toepassing zijn op alle Diensten van Mysolution en daaronder begrepen die van de SaaS partner(s).
Documentatie	De dan geldende eindgebruiker handleidingen ter beschikking gesteld door Mysolution aan Opdrachtgever als onderdeel van het Mysolution Product.
Functionele Afwijking	Een materiële afwijking van de Specificaties in de functionaliteit en/of de Opdrachtgever Configuratie van het Mysolution Product c.q. van de SaaS-Partner.
Hotfix	Een tussentijdse kleine Support Release voor een Mysolution Product door middel van een software patch welke beschikbaar kan worden gesteld door Mysolution als onderdeel van Support Diensten om een Technische Fout op te lossen.
Intellectuele Eigendomsrechten	Alle auteursrechten, patenten, databankrechten, rechten op merken, designs, knowhow, logo's, vertrouwelijke informatie, rechten op domeinnaamregistratie en soortgelijke rechten (al dan niet geregistreerd).
Licentie	Een Licentie verstrekt aan Opdrachtgever voor het gebruiken van een Mysolution Product zoals vastgelegd in een Opdracht en waarop de Licentie Voorwaarden van toepassing zijn zoals nader geduid in art. 9
Licentie Voorwaarden	De gebruikersvoorwaarden en restricties die van toepassing zijn op een Licentie als vastgelegd in de relevante Opdracht en in deze Dienstvoorwaarden, zoals nader geduid in art.9.
Major Release	Een Release voor een Mysolution Product waarmee een grote structurele verandering in het Mysolution Product wordt ingevoerd zoals overstap op een nieuwe versie van Microsoft Dynamics, het maken van grotere structurele veranderingen in het Mysolution Product om ondersteuning te bieden aan grote veranderingen in wet- of regelgeving of andere grote veranderingen of verbeteringen aan het Mysolution Product van fundamentele aard.
Mysolution	Mysolution B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, met KvK nummer 30202683 en gevestigd aan de Bouw 149 te Houten, Nederland.
Mysolution Product	Een softwareapplicatie waarvoor een licentie is verstrekt door Mysolution aan Opdrachtgever zoals vastgelegd in de relevante Opdracht.
Offerte	Schriftelijke offerte afgegeven door een bevoegde vertegenwoordiger van Mysolution voor de levering van Diensten aan Opdrachtgever.
Opdracht	Offerte die door Opdrachtgever geaccepteerd is of een andere schriftelijke overeenkomst tussen Mysolution en Opdrachtgever voor het leveren van Diensten aan Opdrachtgever door Mysolution.
Opdrachtgever	Partij aan wie een Licentie is verstrekt voor het gebruiken van een Mysolution Product en/of met wie een Opdracht voor de Diensten van Mysolution is overeengekomen.

Term	Definitie
Opdrachtgever Configuratie	De Opdrachtgever specifieke instellingen en configuratie van een Mysolution Product om het af te stemmen op de wensen en processen van Opdrachtgever zoals rapportage instellingen, workflow instellingen, Opdrachtgever specifieke teksten en data, interface configuraties, API-instellingen voor koppeling naar andere systemen, configuraties van gebruikers accounts etc.
Opdrachtgever Data	Data die: (i) is geïmporteerd door Opdrachtgever in een Mysolution Product; (ii) afzonderlijk verstrekt is door Opdrachtgever aan Mysolution om de levering van Diensten mogelijk te maken; (iii) gemaakt is door Opdrachtgever door het gebruiken van het Mysolution Product (uitgezonderd alle data beschikbaar gemaakt door Mysolution zelf via of als onderdeel van het Mysolution Product).
Release	Support Releases en Major Releases.
SaaS Diensten	Het door Mysolution voor Opdrachtgever hosten en technisch beheren van een Mysolution Product en dit via het internet voor gebruik door Opdrachtgever beschikbaar maken als nader beschreven in artikel 9. Het Mysolution Product functioneert op de aan Mysolution door derden ter beschikking gestelde ict-middelen (waaronder Microsoft Azure c.q. Salesforce Cloud als SaaS-Partner), zodat ook de bij daarbij gelden licentie- en onderhoudsvoorwaarden van de SaaS-Partner van toepassing zijn (art. 3) en te vinden zijn via bijgaande hyperlinks: <a href="#">Legal   Microsoft Azure</a> <a href="#">Legal   Salesforce.com</a>
SaaS-Partner	De derde bij wie Mysolution het Mysolution Product mede als SaaS-Dienst laat functioneren.
Mysolution Cloud (dienst)	Het Mysolution Product c.q. de Mysolution Producten die als dienst (service) door Mysolution in samenhang met de SaaS-Partner aan Opdrachtgever ter beschikking wordt / worden gesteld.
Specificaties	De uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen functionele specificaties voor het Mysolution Product en de Opdrachtgever Configuratie.
Support Diensten	De onderhouds- en de ondersteuningsdiensten die zijn overeengekomen te worden verzorgd door Mysolution voor Opdrachtgever met betrekking tot een Mysolution Product, als vastgelegd in een Opdracht.
Support Release	Een nieuwe versie voor een Mysolution Product als algemeen verstrekt door Mysolution aan haar opdrachtgevers als onderdeel van standaard Support Diensten, zoals voor het corrigeren van Technische Fouten, het volgen van wijzigingen in wet- en regelgeving, het volgen van algemene technische ontwikkelingen en algemene behoeften van de eindgebruikers.
Support SLA	De dan geldende support policy van Mysolution voor Support Diensten. Dit document specificeert de operationele aspecten van de Support Diensten.
Technische Fouten	Een technische of programmeerfout in het Mysolution Product waardoor bestaande functies in het Mysolution Product (tijdelijk) niet toegankelijk of bruikbaar zijn.
Geen Technische Fouten	Functionele Afwijkingen en verzoeken tot aanpassing van de Opdrachtgever Configuratie.
Werkdagen/uren	Standaard werkdagen/uren zijn maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 17:30 Nederlandse tijd met uitzondering van feestdagen in Nederland.

## 2. TOEPASSELIJKHEID DIENSTVOORWAARDEN

- 2.1. Introductie: Deze Dienstvoorwaarden zijn van toepassing op alle Diensten van Mysolution, inbegrepen de Mysolution Cloud, alle Offertes van Mysolution en alle Opdrachten gesloten door Mysolution met Opdrachtgever met betrekking tot de levering van Diensten door Mysolution. Indien Opdrachtgever de

toepasselijkheid van de Dienstvoorwaarden (zie ook art. 3) voor een Opdracht accepteert, dan aanvaardt Opdrachtgever deze ook voor alle volgende Opdrachten en Offertes tussen Mysolution en Opdrachtgever.

- 2.2. Offertes en Opdrachten: Opdrachtgever kan akkoord gaan met Offertes afgegeven door Mysolution door deze te tekenen en te retourneren aan Mysolution of door deze online te aanvaarden (indien de Offerte online aangeboden is voor akkoord en elektronische ondertekening). Offertes vervallen indien niet binnen 30 dagen aanvaard door Opdrachtgever vanaf de dag dat deze verstrekt zijn, tenzij er uitdrukkelijk een andere vervaldatum is opgenomen. Offertes die online aangeboden zijn door Mysolution, mogen zonder kennisgeving ingetrokken worden. Kenbare fouten en verschrijvingen binden Mysolution niet en Mysolution kan Opdrachten gebaseerd op Offertes die zulke kenbare fouten of verschrijvingen bevatten, ontbinden, mits Mysolution dit direct doet na het ontdekken van de fout en/of verschrijving.

### 3. LICENTIE VOORWAARDEN

- 3.1. Licentie verstrekking: Indien er een Licentie voor het gebruik van een Mysolution Product of de Mysolution Cloud is verstrekt aan Opdrachtgever, dan is deze Licentie persoonlijk althans uitsluitend voor Opdrachtgever, niet-overdraagbaar, niet-exclusief, voor diens eigen interne bedrijfsvoering, voor de uitdrukkelijk toegestane gebruiksomvang zoals omschreven in de Opdracht en met inachtneming van de gebruiksvoorwaarden als vastgelegd in betreffende Opdracht en deze Dienstvoorwaarden. De Licentie termijn is vastgelegd in de Opdracht, en kan eeuwigdurend, voor een bepaalde termijn of op abonnementsbasis zijn. Als het Mysolution Product als SaaS Dienst beschikbaar wordt gemaakt, dan loopt de Licentie voor de looptijd van de SaaS Dienst en is de Licentie vanwege de aard en wijze van het ter beschikking stellen hier te verstaan als een niet-exclusieve verhuur van het Mysolution Product in de Mysolution Cloud (ook in art 3.8).
- 3.2. Licentie scope: Opdrachtgever mag enkel gebruikmaken van het Mysolution Product binnen de licentiegrenzen zoals vastgelegd in de Opdracht (dus enkel met het overeengekomen aantal gebruikers, accounts of andere kwantitatieve grenzen als vastgelegd in Opdracht). Wanneer een licentie verstrekt is voor een beperkt aantal gebruikers, betekent dit (tenzij een ander model uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen in de relevante Opdracht) dat enkel voor dat aangegeven aantal gebruikers, gebruikersaccounts mogen worden geconfigureerd in het Mysolution Product en dat elk dergelijk gebruikersaccount enkel gebruikt mag worden door één individuele werknemer of freelancer van Opdrachtgever.
- 3.3. Multiplex verbod: Het meerdere gebruikers in staat stellen om gezamenlijk (als dan niet gelijktijdig) gebruik te laten maken van 1 gebruikers account in een Mysolution Product is – ofschoon in de Mysolution cloud in beginsel niet mogelijk – niettemin uitdrukkelijk verboden, tenzij dit uitdrukkelijk en specifiek schriftelijk is overeengekomen in de betreffende Opdracht voor bepaalde specifieke overeengekomen vormen van gezamenlijk gebruik van bepaalde accounts. Dus het delen van één gebruikersaccount door meerdere werknemers of freelancers is uitdrukkelijk niet toegestaan. Maar een gebruikersaccount mag wel overgedragen worden aan een nieuwe werknemer of freelancer indien de voorgaande werknemer/freelancer van functie verandert of niet langer werkt voor Opdrachtgever en het gebruik van het betreffende account permanent heeft gestaakt.
- 3.4. Kopieën en aanpassingen: Opdrachtgever mag geen enkel deel van een Mysolution Product kopiëren of dupliceren, inclusief elk concept, knowhow, datamodel, procesflow of ander eigen aspect van het Mysolution Product, ook niet voor zover noodzakelijk om het Mysolution Product binnen de scope van de verstrekte Licentie te kunnen gebruiken, vanwege de aangegeven huurtitel. Verder is het ten strengste verboden om een Mysolution Product te (proberen) te wijzigen, aanpassen of veranderen, reverse engineeren, decompileren of afgeleide werken van te maken of om derden in staat te stellen of te instrueren dit te doen, behalve voor zover deze restrictie verboden is onder toepasselijk dwingend recht. Ten overvloede wordt vermeld dat deze restrictie niet geldt met betrekking tot Opdrachtgever Data, welke Opdrachtgever vrij is te gebruiken op welke manier dan ook.
- 3.5. Object code en broncode: Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen voor individuele Mysolution Producten, geldt de Licentie alleen voor het Mysolution Product in gecompileerde / object code vorm (dus exclusief toegang tot, of licentie voor, de onderliggende broncode gebruikt door Mysolution om de gecompileerde / object code versie van het Mysolution Product te creëren). Bij toepassing van Mysolution Cloud geldt geen toegang tot, of licentie voor, de onderliggende object of broncode.
- 3.6. Mysolution / licentiegever markering: Opdrachtgever zal zich onthouden van het verwijderen van alle naamaanduidingen, copyrightsymbolen of berichten die wijzen op de rechten van Mysolution of diens licentiegevers met betrekking tot computerprogramma's, modules, modificaties, handleidingen etc. verbonden aan Mysolution Producten.
- 3.7. Geen gebruik voor/door derden toegestaan: Opdrachtgever mag de Mysolution Producten enkel voor haar eigen interne bedrijfsvoering gebruiken. Opdrachtgever mag de Mysolution Producten niet ter beschikking te stellen

voor gebruik door derden, noch Mysolution Producten gebruiken ten behoeve van derden zoals op basis van hercommercialisering of door deze te combineren met (elektronische) diensten verstrekt door Opdrachtgever aan derden. Dit omvat uitdrukkelijk een verbod om de Mysolution Producten te gebruiken voor, of het gebruik toe te staan door, groepsbedrijven, zusterondernemingen of dochterondernemingen van Opdrachtgever, tenzij dit uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen in de Opdracht.

- 3.8. Test / beta/ evaluatie licentie: Elke Licentie die verstrekt is als 'test' / 'beta' / 'acceptatie' / 'training' / 'demo' Licentie (of een gelijksoortige indicatie dat de Licentie niet een volledige Licentie voor commercieel gebruik is), mag enkel door de Licentiehouders worden gebruikt met als doel het evalueren of testen van het Mysolution Product en mag niet worden gebruikt voor normaal operationeel / commercieel gebruik. Elke dergelijke Licentie wordt verstrekt zonder garantie op een "as is" basis en zonder aanspraak op Support Diensten en mag op ieder moment worden ingetrokken door Mysolution zonder opgave van reden.
- 3.9. Ongelicenseerd gebruik van Mysolution Producten: Elk gebruik van een Mysolution Product buiten de overeengekomen gebruiksgrenzen door Opdrachtgever zonder voorafgaande overeenkomst in een Opdracht, geeft Mysolution het recht om Opdrachtgever te factureren voor het gemaakte additionele gebruik tegen Mysolution's dan geldende standaardtarieven voor dergelijk additioneel gebruik, vermeerderd met eventuele naheffingen opgelegd door derde licentiegevers aan Mysolution voor ongelicenseerd gebruik door Opdrachtgever van de software van die derde licentiegevers en geeft Mysolution het recht om de Licentie te beëindigen wegens wanprestatie.
- 3.10. Licentie garanties: Elk Mysolution Product wordt gelicenseerd aan Opdrachtgever door Mysolution met de volgende standaard garanties:
- Mysolution zal Opdrachtgever vrijwaren van claims door derden dat het gebruik van het Mysolution Product door Opdrachtgever een inbreuk maakt op Intellectuele Eigendomsrechten van die derden conform artikel 10 hieronder,
  - Gedurende een periode van 8 weken nadat het Mysolution Product (of een Major Release daarvan) voor het eerst ter beschikking is gesteld aan Opdrachtgever (en daarna voor zolang Opdrachtgever de Support Diensten van Mysolution voor het Mysolution Product aanschaft), zal Mysolution zich redelijkerwijs inspannen om Technische Fouten in het Mysolution Product in overeenstemming met de toepasbare Support SLA te adresseren en op te lossen. Voor Configuratie Diensten met betrekking tot een Mysolution Product is de specifieke garantie toezegging beschreven in artikel 8.2 van toepassing.
  - Met inachtneming van bovenstaande garanties, worden alle Licenties voor Mysolution Producten verder "as is" verstrekt, zonder enige verdere garantie van enig soort, zoals impliciete garanties van verkoopbaarheid, geschiktheid voor een bepaald doel en niet-inbreukmakendheid. Het gebruik van een Mysolution Product is verder geheel voor eigen risico van Opdrachtgever.
- 3.11. Licentievoorwaarden Microsoft en andere derde partijen: Indien onder een Order wordt overeengekomen dat standaard software van derde licentiegevers (zoals bijvoorbeeld standaard software van Microsoft® als SQL of Dynamics NAV® software of Salesforce Cloud Services) in licentie zal geven als onderdeel van, of om te gebruiken samen met, een Mysolution Product (hierna **Software van Derden**), dan geldt met betrekking tot die Software van Derden de toepasselijke standaard licentie en gebruiksvoorwaarden als voorgeschreven door de betreffende licentiegever, als gedeeld door Mysolution met Opdrachtgever in aanvulling op en waar relevant in afwijking van de Licentie Voorwaarden van Mysolution. Echter de vergoedingen verschuldigd aan de derde licentiegevers voor het gebruik door Opdrachtgever van de Software van Derden (mits als onderdeel van en binnen de Licentiegrenzen voor het betreffende Mysolution Product) zijn inbegrepen in de vergoedingen voor de Licentie voor het betreffende Mysolution Product, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk aangegeven in de Opdracht.

#### 4. ALGEMENE VOORWAARDEN DIENSTEN

- 4.1. Consultancy Diensten vs. andere Diensten: Alle Diensten die Mysolution levert naast Support Diensten en de verkoop van Licenties, zijn Consultancy Diensten. Vergoedingen voor Consultancy Diensten zijn niet opgenomen in de vergoedingen overeengekomen of geoffreerd door Mysolution voor Licenties en Support Diensten.
- 4.2. Termijnen en data: Alle leveringsdata en andere termijnen opgenomen door Mysolution in Opdrachten of Offertes voor Diensten zijn vastgesteld op basis van de informatie bekend bij Mysolution toen het dergelijke data of termijnen overeenkwam of deze mededeelde, en kunnen veranderen. Mysolution zal zich redelijk inspannen om de overeengekomen data of termijnen in acht te nemen, op voorwaarde dat Opdrachtgever zijn verplichtingen ook tijdig nakomt, maar zijn geen fatale termijnen. Mysolution zal Opdrachtgever inlichten indien verwacht wordt dat een eerder gecommuniceerde termijn of datum zal veranderen.
- 4.3. Medewerking Opdrachtgever: Opdrachtgever moet Mysolution tijdig voorzien van alle informatie en medewerking welke redelijkerwijs wordt gevraagd door Mysolution om Mysolution in staat te stellen om de Diensten te leveren. Opdrachtgever zal Mysolution verder voorzien van informatie en medewerking waarvan

Opdrachtgever weet dat deze relevant is voor Mysolution om de Diensten op een efficiënte wijze te kunnen leveren.

- 4.4. Verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor legaal gebruik: Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot het gebruik dat Opdrachtgever maakt (of derden in staat stelt te maken) van de Mysolution Producten, alle data die Opdrachtgever uploadt naar, of verspreidt via, de Mysolution Producten en alle bijbehorende instructies die Opdrachtgever geeft aan Mysolution voor Configuratie Diensten en het gebruik van het Mysolution Product voor Opdrachtgever. Opdrachtgever zal te allen tijde borgen dat het gebruik van de Diensten, alle instructies aan Mysolution met betrekking tot de Diensten en alle Opdrachtgever Data, geen rechten van derden schenden (uitdrukkelijk met inbegrip van Intellectuele Eigendomsrechten) en geen onrechtmatige daad oplevert jegens een derde (zoals spam, discriminatie, fraude etc.). Mysolution 's instemming om de Diensten te leveren aan Opdrachtgever en/of om Opdrachtgever Data te verwerken, in overeenstemming met de instructies van Opdrachtgever, is op geen enkele wijze bedoeld als een juridisch advies aan Opdrachtgever over de legaliteit daarvan en kan niet worden opgevat als het door Mysolution prijsgeven van enig recht onder dit artikel. Opdrachtgever zal Mysolution schadeloosstellen en vrijwaren van elke claim van een derde veroorzaakt door de schending door Opdrachtgever van dit artikel.

## 5. SUPPORT DIENSTEN

- 5.1. Support Diensten: Opdrachtgever heeft enkel recht op het ontvangen van Support Diensten van Mysolution voor een Mysolution Product indien de levering van Support Diensten expliciet is overeengekomen in de betreffende Opdracht en Opdrachtgever alle toepasselijke vergoedingen tijdig heeft betaald. De scope van de Support Diensten is zoals overeengekomen in de relevante Opdracht en de gerelateerde procedures, servicelevels en operationele en technische gebruiksvoorwaarden zijn vastgelegd in de toepasselijke Support SLA voor de Support Diensten voor het betreffende Mysolution Product. Materiële veranderingen in de Support SLA worden ten minste 3 maanden van tevoren schriftelijk aangekondigd door Mysolution. Configuratie Diensten maken geen onderdeel uit van de standaard Support Diensten en worden uitgevoerd als Consultancy Dienst.
- 5.2. Toegang op Afstand: Standaard Support Diensten worden op afstand via het internet geleverd door Mysolution. Opdrachtgever geeft Mysolution hierbij toestemming om via het internet c.q. via de Mysolution Cloud toegang te krijgen tot het Mysolution Product. On site support is niet inbegrepen in de standaard vergoedingen voor de Support Diensten. Indien on site support toch nodig is om welke reden ook, zal dit afzonderlijk in rekening gebracht worden bij Opdrachtgever als een Consultancy Dienst.
- 5.3. Verantwoordelijkheden van Opdrachtgever voor ontvangen Support Diensten: Opdrachtgever moet ervoor zorgen dat personen die contact opnemen met Mysolution voor het ontvangen van algemene support en/of voor het melden van Technische Fouten, afdoende getraind zijn om te werken met het Mysolution Product en dat zij de ter beschikking gestelde Documentatie voor de Mysolution Producten hebben geraadpleegd voordat zij contact opnemen met Mysolution voor support. Opdrachtgever moet de personen die namens Opdrachtgever Support Diensten kunnen afnemen van tevoren bij Mysolution registreren. Algemene gebruikerssupport is bedoeld voor het beantwoorden van product gerelateerde algemene gebruikersvragen, waar de beschikbare documentatie en trainingen van Mysolution geen antwoord op geven en is niet bedoeld als vervanging van het volgen van training, het lezen van beschikbare documentatie of voor advies over / het uitvoeren van Configuratie Diensten. Indien Opdrachtgever verzoeken indient voor ondersteuning die geen Support Diensten is, dan zal Mysolution deze als Consultancy Dienst in rekening brengen na hier, zodra dit kenbaar was voor Mysolution melding van te maken aan Opdrachtgever.
- 5.4. Technische Fouten: Opdrachtgever is verplicht om bij het melden van een Technische Fout, Mysolution te voorzien van alle relevante informatie en medewerking zoals redelijkerwijs verzocht om Mysolution in staat te stellen de Technische Fout te identificeren, reproduceren en op te lossen. Mysolution behoudt zich het recht voor om problemen niet op te lossen als onderdeel van Support Diensten indien: (i) deze veroorzaakt zijn door het niet volgen van de gebruiksinstructies als opgenomen in de Documentatie; (ii) deze veroorzaakt zijn door geüploade data die niet voldoet aan de desbetreffende technische vereisten; (iii) deze betrekking hebben op het herstellen van Opdrachtgever Data; (iv) het problemen betreft in of veroorzaakt door hardware of software van derden gebruikt in combinatie met een Mysolution Product en die niet verstrekt zijn door Mysolution aan Opdrachtgever; (v) het een verzoek voor Configuratie Diensten betreft; of (vi) het veroorzaakt is door andere externe gebeurtenissen waarvoor Mysolution niet verantwoordelijk is. Assistentie met betrekking tot dergelijke problemen of verzoeken kunnen, indien Mysolution er mee instemt deze te geven, afzonderlijk in rekening worden gebracht door Mysolution als Consultancy Dienst.
- 5.5. Support Releases: Mysolution kan, als onderdeel van de Support Diensten, Support Releases voor het Mysolution Product aanbieden. Support Releases dienen zo spoedig mogelijk geïnstalleerd te worden. Mysolution kan

weigeren om Technische Fouten in behandeling te nemen indien Opdrachtgever de installatie van een Support Release, die een dergelijke Technische Fout had kunnen voorkomen of oplossen, nog niet heeft uitgevoerd.

- 5.6. Optionele modules en Major Releases: Mysolution kan optionele modules voor Mysolution Producten aanbieden die nieuwe functionaliteit bevatten. Mysolution kan ook Major Releases aanbieden voor een Mysolution Product. Voor dergelijke optionele modules en Major Releases kan Mysolution een additionele licentie vergoeding in rekening brengen en zijn niet verplicht voor Opdrachtgever om af te nemen .
- 5.7. Installatie Releases: Installatie van alle soorten Releases is de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Op verzoek kan Mysolution installatie van Releases uitvoeren als Consultancy Dienst. De installatie van een Release kan impact hebben op de Opdrachtgever Configuratie. Opdrachtgever wordt sterk aangeraden om Releases altijd eerst in een niet operationele test omgeving te installeren en te testen alvorens deze in een operationele omgeving te gaan gebruiken. Als het Mysolution Product Mysolution Cloud als SaaS Dienst beschikbaar wordt gemaakt, dan zal Mysolution als onderdeel van de SaaS Dienst zorgdragen voor het installeren van de Support Releases als nader aangegeven in artikel 9. Installatie van een Release kan de beschikbaarheid van het Mysolution Product voor gebruik door Opdrachtgever tijdelijk beïnvloeden.
- 5.8. Looptijd en verlenging Support Diensten: Tenzij een andere initiële looptijd is overeengekomen in de Opdracht, hebben Support Diensten een initiële looptijd van 1 jaar. De initiële looptijd voor Support Diensten gaat in vanaf de datum dat het Mysolution Product voor het eerst beschikbaar is gemaakt door Mysolution voor gebruik door Opdrachtgever. Na verloop van de initiële looptijd voor de Support Diensten, wordt de looptijd automatisch verlengd met telkens 1 jaar totdat een van beide partijen, met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 3 maanden, schriftelijk mededeelt de Support Diensten niet te willen verlengen voor een additionele termijn. Mysolution zal na het uitbrengen van een Major Release voor een Mysolution Product, tussentijds Support Diensten beëindigen voor een eerdere Major Release van een Mysolution Product met een opzegtermijn van ten minste 12 maanden. Als het Mysolution Product als SaaS Dienst beschikbaar wordt gemaakt, dan zijn de Support Diensten een onderdeel van de SaaS Dienst en hebben deze dezelfde looptijd als de SaaS Diensten.
- 5.9. Kwaliteitstoezegging Support Diensten: Mysolution zal de Support Diensten op een professionele en zorgvuldige wijze uitvoeren en Mysolution zal zich redelijk inspannen om Technische Fouten in het Mysolution Product, waarvoor de Support Diensten worden geleverd, conform de Support SLA te adresseren en op te lossen. Mysolution garandeert uitdrukkelijk niet dat alle Technische Fouten zullen worden opgelost of dat alle Mysolution Producten zonder Technische Fouten of onderbreking zullen werken. Opdrachtgever zal waar noodzakelijk meewerken aan het oplossen van een Technische Fout en de oplossing van een Technische Fout kan mogelijk tijdelijk kleine andere tekortkomingen veroorzaken of het installeren van een Hotfix of Support Release van het Mysolution Product vereisen. Indien deze tijdelijke kleine tekortkomingen zich voordoen, dan zal Mysolution dit zo spoedig mogelijk verhelpen.

## **6. CONSULTANCY DIENSTEN - ALGEMEEN**

- 6.1. Scope: De scope en inhoud van de Consultancy Diensten is als beschreven in de Opdracht of als afzonderlijk schriftelijk overeengekomen op basis van de Opdracht.
- 6.2. Vergoedingen voor Consultancy Diensten: Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen worden Consultancy Diensten in rekening gebracht op basis van bestede tijd en gemaakte kosten op basis van de standaard uurtarieven van Mysolution, of op basis van de specifiek in de Opdracht overeengekomen uurtarieven. De in een Opdracht aangegeven budgetten voor het uitvoeren van bepaalde activiteiten zijn (tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in de Opdracht) niet-bindende schattingen en geen vaste prijzen. Mysolution zal enkel tijd en of kosten buiten het in de Opdracht afgesproken budget spenderen en factureren met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Afgesproken vaste prijzen voor Consultancy Diensten voor bepaalde activiteiten of op te leveren resultaten zijn onderworpen aan de aannames en omstandigheden als vastgelegd in de Opdracht en onder de algemene aannames dat Opdrachtgever correcte, actuele en complete informatie heeft verstrekt aan Mysolution om haar aangeboden vaste prijs op te baseren, en Mysolution kan de bedongen vergoeding evenredig aanpassen, indien deze aannames onjuist blijken.
- 6.2.1 Consultancy diensten door Support: Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen worden Consultancy Diensten door de afdeling Support in rekening gebracht op basis van bestede tijd – tegen een uurtarief van (€ 140,-). De supportafdeling zal de werkzaamheden en de schatting van de benodigde tijd vooraf communiceren met Opdrachtgever en de werkzaamheden starten na de schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Dit geschiedt op basis van een ticket en een akkoord erin vermeldt door Opdrachtgever. De reactietijd (start bij het moment van aanmelden van een incident en/of verzoek via het ticketsysteem) is twee werkdagen.

De afdeling Support behoudt zich het recht voor om een consultant in te plannen als blijkt dat het verzoek dat vereist. Hiervoor gelden dan de voorwaarden bij 6.1 en 6.2.

6.3. Werktijden: De Consultancy Diensten zullen worden uitgevoerd op Werkdagen en tijdens de standaard Kantoorturen van Mysolution. Voor Consultancy Diensten die op nadrukkelijk verzoek van Opdrachtgever door Mysolution worden uitgevoerd buiten deze dagen en tijden, kunnen tariefopslagen worden toegepast als vooraf door Mysolution gecommuniceerd aan Opdrachtgever.

6.4. Kwaliteitsgarantie Consultancy Diensten: Mysolution zal Consultancy Diensten op een professionele en zorgvuldige wijze uitvoeren. Indien middels Consultancy Diensten opgeleverde resultaten duidelijke fouten of onprofessionele tekortkomingen bevatten die direct zijn veroorzaakt doordat Mysolution deze op onprofessionele wijze of onzorgvuldige wijze heeft uitgevoerd, en Opdrachtgever dit binnen 30 dagen na de oplevering van de desbetreffende resultaat meldt, dan zal Mysolution enkel gehouden zijn zich redelijkerwijs in te spannen om dergelijke materiële tekortkomingen te corrigeren of als dit niet mogelijk blijkt een proportioneel bedrag betaald voor de betreffende Consultancy Diensten crediteren. Voor Configuratie Diensten gelden de specifieke garanties als vastgelegd in artikel 8 hieronder in plaats van deze algemene garantie.

## 7. CONSULTANCY DIENSTEN – INSTALLATIE

7.1. Installatie scope: Indien is overeengekomen dat Mysolution een Mysolution Product of Release zal installeren, dan zal Mysolution als onderdeel daarvan enkel die Configuratie Diensten leveren als uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen in de relevante Opdracht. Mysolution zal niet verplicht zijn om het Mysolution Product op zodanige wijze te installeren of configureren dat het samenwerkt of gekoppeld wordt of blijft met andere bestaande of nieuwe software of systemen van Opdrachtgever of derden, tenzij expliciet schriftelijk is overeengekomen dat Mysolution de betreffende koppeling als onderdeel van de te leveren Configuratie Diensten zal realiseren.

7.2. Installatie voorbereiding: Opdrachtgever zal de hosting omgeving verzorgen waarop het Mysolution Product of de Release zal worden geïnstalleerd en daarvoor tijdig de benodigde apparatuur, middelen en personeel beschikbaar stellen conform de technische installatie eisen voor het Mysolution Product als vastgelegd in de Support SLA en/of als afzonderlijk gecommuniceerd door Mysolution, om Mysolution in staat te stellen om het Mysolution Product of de Release per de afgesproken datum te installeren. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk om op eigen kosten te zorgen dat de hosting omgeving aan deze vereisten voldoet en blijft voldoen (inclusief potentiële veranderingen in de toekomst zoals het patchen van OS-software, het vergroten van de processor- en/of opslagcapaciteit en het borgen van de veiligheid van de hosting omgeving om het Mysolution Product juist te laten functioneren).

Installatie op afstand: Mysolution zal de installatie van het Mysolution Product (en van Releases) op afstand via het internet uitvoeren en Opdrachtgever dient dit mogelijk te maken door de hosting omgeving van Opdrachtgever via internet bereikbaar te maken conform de betreffende technische vereisten van Mysolution. Mocht het nodig zijn dat een werknemer van Mysolution de installatie op locatie uitvoert, dan zullen de installatiekosten worden verhoogd met de reistijd en kosten (tenzij uitdrukkelijk in de Opdracht is overeengekomen dat deze kosten inbegrepen zijn in de overeengekomen vergoeding voor de installatie).

7.3. Installatie in de Mysolution Cloud (SaaS Dienst): Als het Mysolution Product als SaaS Dienst beschikbaar wordt gemaakt, dan zijn de voorgaande artikelen 7.1 – 7.3 niet van toepassing en zal Mysolution de installatie van het Mysolution Product verzorgen binnen haar Mysolution Cloud van waaruit het Mysolution Product beschikbaar wordt gemaakt voor gebruik door Opdrachtgever via het internet, als nader aangegeven in artikel 9.

7.4. Opdrachtgever Data: Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat alle Opdrachtgever Data nodig voor de installatie en implementatie activiteiten voldoet aan de relevante technische standaarden als vastgelegd in de Documentatie en/of als apart gecommuniceerd door Mysolution. Data conversie en migratie is geen onderdeel van de Diensten aangeboden door Mysolution en is niet opgenomen in gecommuniceerde of overeengekomen vergoedingen tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in de Opdracht.

## 8. CONSULTANCY DIENSTEN - CONFIGURATIE DIENSTEN

8.1. Scope Configuratie Diensten: Indien Mysolution Configuratie Diensten uitvoert dan is dit op basis van een inspanningsverplichting om het Mysolution Product binnen de aangegeven wensen en binnen de beschikbare configuratie mogelijkheden van het Mysolution Product zo goed mogelijk te laten aansluiten op de betreffende bedrijfsspecifieke wensen en eisen van Opdrachtgever. Voor de keuze voor het gebruik van een Mysolution Product voor een bepaalde bedrijfsactiviteit en voor de Opdrachtgever Configuratie van het Mysolution Product is Opdrachtgever er eindverantwoordelijk voor te borgen dat deze functioneel aansluit op de bedrijfsspecifieke eisen van Opdrachtgever, en Opdrachtgever dient hier proactief en in samenwerking met Mysolution de functionele input voor te leveren om te borgen dat het Mysolution Product zo effectief mogelijke ondersteuning kan geven aan de bedrijfsspecifieke behoeften van Opdrachtgever.

Acceptatie van Configuratie Diensten: Binnen 14 dagen na oplevering van de overeengekomen Configuratie door Mysolution aan Opdrachtgever, zal Opdrachtgever deze testen om vast te stellen of het Mysolution Product ingericht met de Opdrachtgever Configuratie voldoet aan de afgesproken Specificaties. Als blijkt dat de opgeleverde Opdrachtgever Configuratie of het Mysolution Product Technische Fouten of Functionele Afwijkingen bevat, zal Opdrachtgever deze test resultaten schriftelijk melden aan Mysolution, met voldoende detail om Mysolution in staat te stellen om de gerapporteerde Technische Fouten of Functionele Afwijkingen te



kunnen reproduceren en adresseren. Mysolution zal zich redelijk inspannen om de gerapporteerde Technische Fouten of Functionele Afwijkingen op te lossen en vervolgens het Mysolution Product met de Opdrachtgever Configuratie opnieuw beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever voor een nieuwe test. Indien Opdrachtgever geen Technische Fout of Functionele Afwijking binnen 14 dagen na oplevering rapporteert en/of begonnen is met operationeel gebruik van de opgeleverde Opdrachtgever Configuratie, dan wordt Opdrachtgever geacht deze geaccepteerd te hebben per het einde van deze 14 dagen termijn, of als eerder, bij de start van het operationele gebruik.

- 8.2. Kleine problemen blokkeren acceptatie niet: Kleine Technische Fouten of Functionele Afwijkingen, die door hun aard en / of aantal de start van het operationeel gebruik door Opdrachtgever van de Opdrachtgever Configuratie en / of het begin van de levering van de opvolgende Diensten (bijv. volgende ronde van te leveren Configuratie Diensten) niet belemmeren, zullen acceptatie conform artikel 8.2 niet verhinderen, onverminderd Mysolution 's verplichting om zich in te spannen om dergelijke kleine Technische Fouten of Functionele Afwijkingen zo spoedig mogelijk daarna te corrigeren.
- 8.3. Garantie Configuratie Diensten: Gedurende een periode van 8 weken na de datum dat de desbetreffende opgeleverde Opdrachtgever Configuratie geaccepteerd is door Opdrachtgever, zal Mysolution (met in achtname van de voorwaarden van artikel 5.4 hierboven en onder de overeengekomen commerciële voorwaarden in de Opdracht): (i) Technische Fouten en (ii) Functionele Afwijkingen corrigeren, die Opdrachtgever niet redelijkerwijs had kunnen ontdekken op het moment van acceptatie van de Opdrachtgever Configuratie.

## 9. SAAS DIENSTEN

- 9.1. Scope SaaS Diensten: Als in de Opdracht overeengekomen wordt dat het Mysolution Product in de Mysolution Cloud (SaaS Dienst) beschikbaar wordt gemaakt, omvat dit: (i) de Licentie tot gebruik van het Mysolution Product voor de looptijd van de SaaS Dienst; (ii) de installatie van het Mysolution Product en eventuele Support Releases voor de Opdrachtgever; (iii) de hosting van het Mysolution Product via de Mysolution Cloud als aangegeven in de Opdracht; en (iv) Support Diensten ter ondersteuning van het gebruik van het Mysolution Product op de door Mysolution verzorgde Mysolution Cloud.
- 9.2. Voorwaarden gebruik hosting omgeving: De Mysolution Cloud zal door Mysolution worden afgenomen van de SaaS-Partner zoals aangegeven in de Opdracht. Daarbij zijn de in de Opdracht en de toepasselijke Support SLA aangegeven opslag, verwerkingscapaciteit, back-up diensten en andere opties inbegrepen in de prijs van de Mysolution Cloud. Voorts de licentie- en onderhoudsvoorwaarden van de SaaS-partner voor het in de Opdracht aangegeven ict-platform van toepassing, welk laatste voorwaarden ingeval van tegenspraak prevaleren. Opdrachtgever verklaart zich hierbij met de betrokken voorwaarden (zie definitie SaaS-diensten) bekend en akkoord alsook dat de voorwaarden van de SaaS-partner zich van tijd tot tijd vernieuwen en alsdan van toepassing zijn, tenzij de Opdrachtgever twee maanden na een dienovereenkomstige mededeling, de overeenkomst met Mysolution opzegt en daarmee ook de werking van de voorwaarden van de SaaS-partner.
- 9.3. Installatie en test Support Releases: Installatie van Support Releases worden door Mysolution als onderdeel van de Mysolution Cloud als volgt verzorgd: Support Releases worden eerst door Mysolution in een test omgeving voor Opdrachtgever geïnstalleerd zodat Opdrachtgever de gelegenheid krijgt om de Support Release te testen in combinatie met zijn Opdrachtgever Configuratie en waar nodig aanpassingen te doen aan de Opdrachtgever Configuratie. Het maken van aanpassingen in de Opdrachtgever Configuratie in het kader van het invoeren van een Support Release is niet inbegrepen in de Mysolution Cloud, en wordt (als dit apart wordt overeengekomen) als Consultancy Dienst worden geleverd. Hotfixes waarvan geen impact op de Opdrachtgever Configuratie verwacht wordt en/of waarvan de invoering urgent is in het belang van Opdrachtgever, kunnen door Mysolution direct in de Mysolution Cloud worden geïnstalleerd.

## 10. IP RECHTEN

- 10.1. Eigendom Mysolution Producten: Alle Intellectuele Eigendomsrechten in of met betrekking tot de Mysolution Producten (met inbegrip van templates, scripts, voorbeeld workflows en andere soortgelijke input van Mysolution voor Opdrachtgever Configuraties), en alle aanpassingen of aanvullingen daarvan, inclusief die gesuggereerd of verzocht en/of betaald zijn door Opdrachtgever (met uitzondering van Opdrachtgever Data) zijn en blijven uitsluitend eigendom van Mysolution, licentiegevers en de SaaS-partner.
- 10.2. Eigendom Opdrachtgever Data: Alle data die Opdrachtgever uploadt in de Mysolution Producten of die Opdrachtgever verzoekt aan Mysolution om te uploaden in de Mysolution Producten, wordt beschouwd als Opdrachtgever Data en is en zal volledig eigendom blijven van Opdrachtgever en / of de licentiegevers. Mysolution zal Opdrachtgever Data niet gebruiken voor andere doeleinden dan het leveren van de Diensten aan Opdrachtgever, voor het beheren en het verbeteren van de Diensten en om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.

## 11. IP VRIJWARING

- 11.1. IP-vrijwaring: Naar beste weten van Mysolution maken Mysolution Producten geen inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten van een derde, wanneer deze worden gebruikt in overeenstemming met de Licentie

Voorwaarden. Indien Opdrachtgever door een derde wordt aangesproken wegens een beweerdelijke inbreuk op de Intellectuele Eigendomsrechten van die derde met betrekking tot het gebruik van een Mysolution Product door Opdrachtgever (**IP Claim**), dan zal Mysolution Opdrachtgever vrijwaren van die IP Claim volgens de voorwaarden van dit artikel 11.

- 11.2. Voorwaarden voor vrijwaring: Mysolution zal in het geval van een IP Claim enkel verplicht zijn alle kosten, schade en juridische kosten te vergoeden waartoe de rechter uiteindelijk Opdrachtgever veroordeelt naar aanleiding van de IP Claim, of alle betalingen te doen om tot een schikking te komen met een dergelijke derde waarmee Mysolution instemt, op voorwaarde dat:
- De IP Claim op geen enkele wijze is veroorzaakt door Opdrachtgever Data of door enig doen of nalaten van Opdrachtgever,
  - Opdrachtgever niet de Licentievoorwaarden die van toepassingen zijn op het Mysolution Product heeft geschonden, inclusief de voorwaarden van de SaaS-partner;
  - Opdrachtgever prompt Mysolution schriftelijk inlicht over de betreffende IP Claim; en
  - Opdrachtgever Mysolution in staat stelt om de controle te hebben over de verdediging tegen de IP Claim en de gerelateerde schikkingsonderhandelingen en Opdrachtgever hieraan zijn volledige medewerking geeft.
- 11.3. Oplossen van inbreuk: Indien een IP Claim is gedaan of, redelijkerwijs door Mysolution wordt verwacht, dan zal naar keuze van Mysolution en de SaaS-partner:
- Mysolution een licentie aanschaffen van de eigenaar van de desbetreffende Intellectuele Eigendomsrechten om Opdrachtgever het gebruik van de Diensten te kunnen laten voortzetten; of
  - Mysolution het desbetreffende onderdeel van het Mysolution Product vervangen met een aangepaste versie hiervan, die geen inbreuk maakt op de Intellectuele Eigendomsrechten van een derde; of
  - Mysolution de desbetreffende Opdracht deels of in zijn geheel beëindigen tegen een proportionele terugbetaling aan Opdrachtgever van de licentievergoedingen betaald door Opdrachtgever voor het desbetreffende Mysolution Product (in het geval van een eeuwigdurende afgegeven Licentie wordt hiervoor een lineaire afschrijving over een periode van 3 jaar toegepast op de betaalde licentievergoeding).

## 12. PRIJZEN EN BETALINGEN

- 12.1. Belasting en kosten: Alle prijzen van Mysolution zijn, tenzij expliciet anders overeengekomen, exclusief BTW en andere toepasselijke belastingen, tarieven, bronheffingen, heffingen of accijns opgelegd door overheidsinstellingen en / of de SaaS-Partner. De prijzen voor Diensten zijn exclusief toepasselijke transport-, reis- en verblijfskosten die apart in rekening gebracht zullen worden wanneer deze gemaakt worden om de overeengekomen Diensten te kunnen leveren, tenzij expliciet anders overeengekomen in de relevante Opdracht. De te betalen vergoedingen voor Licenties, Support Diensten en Consultancy Diensten zijn als overeengekomen in de desbetreffende Opdracht en anders als beschreven in de dan geldende standaard prijzenlijsten van Mysolution.
- 12.2. Betalingsvoorwaarden: Tenzij anders overeengekomen in de desbetreffende Opdracht, worden Licentie vergoedingen gefactureerd per de datum dat de Opdracht voor de Licentie wordt aangegaan. Kosten voor Consultancy Diensten worden gefactureerd in overeenstemming met het betaalschema als opgenomen in de Opdracht of anders maandelijks achteraf op basis van de daadwerkelijk bestede uren en kosten. Terugkerende vergoedingen voor voortdurende Diensten (zoals voor Support Diensten, SaaS Diensten en Licenties verstrekt op een abonnementsbasis) worden gefactureerd per de start van de initiële looptijd voor de betreffende Dienst of Licentie en telkens vooraf voor iedere verlenging van die looptijd. Opdrachtgever dient elke factuur binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening van betalingsverplichtingen met eventuele tegenvorderingen of om de betaling van een factuur op te schorten.
- 12.3. Vergoedingen voor voortdurende Diensten: De te betalen vergoedingen voor voortdurende Diensten zoals Support Diensten, SaaS Diensten of de verstrekking van Licenties op abonnementsbasis, zijn vast voor de overeengekomen initiële looptijd de betreffende terugkerende Dienst als overeengekomen in de Opdracht (met toepassing van eventuele correcties voor indexatie als aangeven in artikel 12.5 hieronder). Voor verlengingen van de looptijd van de Opdracht voor dergelijke terugkerende Diensten, kan Mysolution de vergoeding voor de voortdurende Dienst aanpassen door die aanpassing van tevoren schriftelijk aan te kondigen aan Opdrachtgever. Mysolution zal hiervoor een aankondigingstermijn van ten minste 3 maanden in acht nemen indien Mysolution de overeengekomen prijs in de initiële Opdracht verhoogt met meer dan de inflatie op basis van artikel 12.5.
- 12.4. Gevolgen van te late betaling: Indien een bedrag verschuldigd aan Mysolution niet op tijd wordt betaald, dan is dit een tekortkoming in de nakoming waarvoor Opdrachtgever automatisch in verzuim zal zijn. Er is hier geen notificatie of aanmaning van Mysolution voor nodig en Opdrachtgever zal, eenmaal in verzuim, de wettelijke rente verschuldigd zijn over het verschuldigde bedrag en alle door Mysolution gemaakte kosten voor het innen van de betaling vergoeden, inclusief de kosten voor advocaten, juridisch adviseurs, incassobureaus,

deurwaarders etc. Mysolution behoudt zich het recht voor om de betreffende Diensten op te schorten indien de openstaande factuur niet binnen 10 Werkdagen is voldaan na het sturen van een schriftelijke aanmaning door Mysolution aan Opdrachtgever.

- 12.5. Indexatie: Alle prijzen voor Diensten, inclusief de prijzen vastgelegd in de Opdracht voor een initiële looptijd voor de desbetreffende Diensten, kunnen één keer per jaar door Mysolution worden verhoogd in overeenstemming met de verandering in de prijsindex voor zakelijke dienstverlening als gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (*CBS-index zakelijke dienstverlening*) vanaf de datum dat de desbetreffende prijs was overeengekomen of voor het laatst was geïndexeerd.
- 13. BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID**
- 13.1. Aansprakelijkheidsbeperking directe schade: De totale aansprakelijkheid van Mysolution onder of in verband met een Opdracht en de Diensten geleverd onder een dergelijke Opdracht op grond van contractbreuk, onrechtmatige daad of op enige andere wettelijke grondslag voor alle gebeurtenissen in 1 kalenderjaar is beperkt tot een bedrag gelijk aan 75% van de totale daadwerkelijk door Opdrachtgever aan Mysolution netto betaalde vergoedingen voor geleverde Diensten gedurende het volle voorgaande kalenderjaar onder de betreffende Opdracht (of indien er geen Diensten zijn verleend in het voorgaande kalenderjaar aan Opdrachtgever onder de betreffende Opdracht, de totale vergoedingen betaald in de eerste 6 maanden van de looptijd van de betreffende Opdracht).
- 13.2. Uitsluiting aansprakelijkheid indirecte schade: Mysolution zal in geen geval onder of in verband met een Opdracht en de Diensten geleverd onder een dergelijke Opdracht op grond van contractbreuk, onrechtmatige daad of op enige andere wettelijke grondslag aansprakelijk zijn jegens Opdrachtgever of enige derde voor indirecte of gevolgschade, schade aan data, verloren omzet, verloren winst, gemiste besparingen of reputatieschade. Mysolution wijst nadrukkelijk en volledig aansprakelijkheid af voor elke schade die het gevolg is van het gebruik van een Mysolution Product in het bedrijf en voor de eigen activiteiten van Opdrachtgever. Mysolution garandeert uitdrukkelijk niet dat de Mysolution Producten noch de producten van de Saas-partner vrij zijn van fouten en/of zullen functioneren zonder storingen. Mysolution zal eventuele fouten in of verstoringen in het Mysolution Product proactief bij ontdekking en reactief na melding van Opdrachtgever oplossen conform deze voorwaarden en de bijbehorende Support SLA.
- 13.3. Geen beperking: De beperkingen genoemd in de voorgaande leden van dit artikel zullen komen te vervallen indien en voor zover de schade of letsel het directe gevolg is van opzet of roekeloos wangedrag van Mysolution.
- 13.4. Werknemers en onderaannemers: De bepalingen van dit artikel 13 zullen ook van toepassing zijn ten gunste van de werknemers en bestuurders van Mysolution, de onderaannemers gebruikt door Mysolution voor het uitvoeren van zijn verplichtingen en de licentiegevers wiens producten door Mysolution worden gepubliceerd als onderdeel van Mysolution Producten.
- 13.5. Aansprakelijkheid voor claims van derden: Opdrachtgever zal Mysolution vrijwaaren van claims van derden en de daarmee samenhangende juridische kosten veroorzaakt door of op welke manier dan ook in samenhangend met het gebruik door Opdrachtgever van het Mysolution Product en de resultaten van de Diensten, tenzij dit IP Claims betreft. Mysolution zal Opdrachtgever vrijwaaren van IP Claims in overeenstemming met artikel 11 hierboven.
- 13.6. Overmacht: Indien een partij niet in staat is om aan zijn verplichtingen te voldoen als gevolg van overmacht (waaronder mede wordt gerekend: overheidsmaatregelen, stroomstoringen, algemene storingen in internet-/data-/netwerk-/telecommunicatievoorzieningen, denial of service' attacks (ddos), oorlog, aanslagen, extreme weersomstandigheden, terrorisme en andere oorzaken buiten de macht van de betreffende partij c.q. Saas-partner) dan is de betreffende partij tijdens deze overmachtssituatie niet gehouden tot nakoming van de verplichtingen die hij niet kan voldoen vanwege de overmachtssituatie, zonder daarvoor aansprakelijk te zijn. Indien een dergelijke overmachtssituatie langer duurt dan 60 dagen, zijn beide partijen gemachtigd om de desbetreffende Opdracht te beëindigen. De Diensten die reeds uitgevoerd zijn op basis van de beëindigde Opdracht, zullen op een pro rata basis in rekening gebracht worden en de partijen zullen elkaar verder geen bedragen verschuldigd zijn voor een dergelijke beëindiging van de Opdracht.
- 13.7. Back-up van Data: Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het verzorgen van het maken van back-ups van Opdrachtgever Data welke Opdrachtgever verwerkt, creëert en/of opslaat bij het gebruik van of in een Mysolution Product en om dergelijke back-up kopieën veilig te bewaren. Mysolution is niet aansprakelijk voor verlies of aantasting van data van Opdrachtgever door onoordeelkundig handelen of nalaten van Opdrachtgever, tenzij Mysolution opzet of grove schuld kan worden verweten ten aanzien van het verlies van data en het niet beschikbaar zijn van een back-up van de verloren gegane data. Back-ups gemaakt door Mysolution van Opdrachtgever Data worden geleverd als een niet gegarandeerde extra service van Mysolution, waartoe zij zich niettemin zal inspannen deze back-ups zo veilig en optimaal mogelijk te maken, en is op geen

enkele manier bedoeld om de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het maken van eigen back-up kopieën van eigen data te verminderen. Mysolution Cloud voert het maken van back-ups periodiek uit, en is nader beschreven in de Support SLA en inbegrepen in de SaaS Diensten. Het eventueel op verzoek van Opdrachtgever bijstaan bij het terugzetten van data uit back-ups is niet inbegrepen in de SaaS Diensten maar wordt apart als Consultancy Dienst uitgevoerd.

## 14. BEËINDIGING

- 14.1. Termijn en verlenging Opdrachten: De looptijd die van toepassing is op elke Opdracht zal zijn als overeengekomen in de Opdracht. Opdrachten voor eenmalige activiteiten zullen automatisch beëindigd worden wanneer alle Diensten als overeengekomen in Opdracht zijn uitgevoerd door Mysolution en zijn betaald door Opdrachtgever. Voor doorlopende Diensten zoals Support Diensten en SaaS Diensten zal de Opdracht de initiële looptijd en de verlengingstermijn specificeren en bij ontbreken van een expliciet afgesproken initiële looptijd en/of verlengingstermijn, zal de initiële looptijd 1 jaar zijn met automatische verlenging met telkens 1 jaar, tot 1 van de partijen met inachtneming van een aankondigstermijn van minstens 3 maanden schriftelijk de wens meldt om de Opdracht niet te verlengen voor een volgende 1 jaarstermijn.
- 14.2. Licentiermijn: De Licentie looptijd is als overeengekomen in de Opdracht en kan voor eeuwig, voor een beperkte looptijd of op basis van een abonnement zijn. Bij het ontbreken van een expliciet afgesproken initiële looptijd en/of verlengingstermijn voor de Licentie, zal de initiële looptijd 1 jaar zijn met automatische verlenging met telkens 1 jaar, tot één van de partijen met inachtneming van een aankondigstermijn van minstens 3 maanden schriftelijk of per aangetekende e-mail dienst aangeeft om de Opdracht niet te verlengen voor een volgende 1 jaarstermijn.
- 14.3. Beëindigingsrechten, beide partijen: Een partij mag een Opdracht (inclusief Licenties onder een dergelijke Opdracht) per direct ontbinden met een schriftelijke melding aan de andere partij in de volgende gevallen:
- Indien de andere partij een materiele verplichting onder een Opdracht niet nakomt en deze tekortkoming niet herstelt binnen een redelijke termijn van tenminste 30 dagen als gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling aan de verzuimende partij; of
  - Indoens de andere partij failliet is verklaard of een curator is aangesteld om de activa te beheren of anderszins belemmerd is om de schulden af te betalen voor de afgesproken datum.
- 14.4. Beëindiging van Licentie wegens wanprestatie: Mysolution kan een Licentie per direct door een schriftelijke mededeling beëindigen indien Opdrachtgever de Licentievoorwaarden materieel schendt, onverlet de overige rechten en rechtsmiddelen van Mysolution met betrekking tot die schending.
- 14.5. Beëindiging van Licentie in geval van ongeautoriseerde overdracht: Iedere overdracht of poging tot overdracht van een Order en/of een Licentie, en iedere andere actie van Opdrachtgever met een gelijksoortig effect, inclusief als dit zich voordoet als gevolg van faillissement, insolventie, of liquidatie van Opdrachtgever of het in zekerheid overdragen van activa van Opdrachtgever ten bate van schuldeisers, zal nietig zijn, en de Opdracht en verstrekte Licenties daaronder zullen automatisch beëindigd zijn zonder dat daartoe een actie of mededeling hoeft te worden gedaan door Mysolution, onverlet de overige rechten en rechtsmiddelen van Mysolution met betrekking tot die schending door Opdrachtnemer van zijn verplichtingen.
- 14.6. Discontinuatie: Mysolution kan de dan geldende looptijd van een Licentie of Opdracht voor doorlopende Diensten vroegtijdig in zijn geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Mysolution besluit om de ondersteuning voor het desbetreffende Mysolution Product versie of Dienst stop te zetten. Mysolution zal in een dergelijk geval zich redelijkerwijs inspannen om dit ten minste 6 maanden vooruit schriftelijk aan te kondigen. Mysolution zal waar mogelijk een migratie pad aanbieden aan Opdrachtgever voor de overstap op een alternatief Mysolution Product of Dienst om het beëindigde Mysolution Product of de Dienst te vervangen, welk aanbod Opdrachtgever naar eigen keuze mag accepteren of afslaan. Indien Mysolution een Licentie of Dienst voor het einde van de dan lopende looptijd van de Opdracht beëindigt, en Mysolution geen migratie pad aanbiedt of als Opdrachtgever dit afslaat, zal Mysolution proportioneel de vooruitbetaalde bedragen voor de desbetreffende Dienst crediteren voor de periode na de datum waarop dat de betreffende Dienst is beëindigd. Indien een Support Dienst voor een eeuwigdurende Licentie binnen 3 jaar na het verstrekken aan en betalen door Opdrachtgever van een dergelijke eeuwig Licentie, wordt beëindigd, zullen de vooruitbetaalde Licentie vergoeding proportioneel worden gecrediteerd op basis van een lineaire afschrijving van de Licentie vergoeding over een periode van 3 jaar.
- 14.7. Effect van Licentie beëindiging: Binnen tien (10) dagen na afloop of beëindiging van een Licentie, zal Opdrachtgever haar Data downloaden en verwijderen zodat deze niet langer in de Mysolution Cloud aanwezig zijn, dan wel alle kopieën van het Mysolution Product retourneren of, indien verzocht door Mysolution, dergelijke Mysolution Producten vernietigen en het retourneren of vernietigen schriftelijk bevestigen. In geen geval zal een beëindiging van een Licentie of Opdracht tot de verplichting voor Mysolution leiden tot het

retourneren of crediteren van een gefactureerde en / of ontvangen betaling van Opdrachtgever, tenzij expliciet anders bepaald in deze Gebruikersvoorwaarden of in de Opdracht.

## 15. GEHEIMHOUDING

- 15.1. Geheimhoudingsverklaring: Elke partij (**Ontvanger**) verplicht zich jegens de andere partij (de **Verstrekker**) om alle informatie, die de Ontvanger direct of indirect ontvangt van de Verstrekker via elk medium en in elke vorm (als “vertrouwelijk” gelabeld of niet), betreffende de bedrijfsvoering, activiteiten, software of opdrachtgevers van de Verstrekker en waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat deze vertrouwelijk van aard is (**Vertrouwelijke Informatie**), vertrouwelijk te behandelen. De inhoud en het bestaan van elke Opdracht, alle Documentatie en alle Mysolution Producten worden beschouwd als Vertrouwelijke Informatie van Mysolution. Alle Opdrachtgever Data wordt beschouwd als Vertrouwelijke Informatie van Opdrachtgever.
- 15.2. Gebruiksrestrictie: Ontvanger mag Vertrouwelijke Informatie enkel gebruiken voor het uitvoeren van de activiteiten als beschreven in de Opdracht en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen. Ontvanger mag enkel zijn werknemers, bestuurders, onderaannemers en professionele adviseurs (**Toegestane Gebruikers**) toegang verlenen tot de Vertrouwelijke Informatie op een “need to know” basis. Ontvanger zal borgen dat iedere Toegestane Gebruiker verplicht is om alle Vertrouwelijke Informatie vertrouwelijk te behandelen. Indien een Toegestane Gebruiker geen werknemer of bestuurder is van de Ontvanger (en niet onder een professionele plicht tot geheimhouding staat) zal de Ontvanger ervoor zorgen dat de Toegestane Gebruiker zal voldoen aan de eisen in dit artikel.
- 15.3. Uitzonderingen: Dit artikel 15 zal niet van toepassing zijn op informatie die:
- in het publieke domein is of komt anders dan als gevolg van een schending van dit artikel 15;
  - is of wordt ontvangen door Ontvanger van een derde partij die geen geheimhoudingsplicht heeft met betrekking tot die informatie; of
  - verstrekt dient te worden aan een bevoegde overheidsinstantie of wettelijke toezichthouder.

## 16. PRIVACY EN ANDERE WETGEVING

- 16.1. Verplichting te voldoen aan privacywetgeving: Beide partijen zullen ervoor zorgen dat hun activiteiten bij het gebruiken, respectievelijk het verlenen van de Diensten voldoen aan de toepasselijke privacywetgeving. Mysolution zal, waar Mysolution persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt bij het uitvoeren van de Diensten, optreden als ‘bewerker’ onder de instructie en de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever als ‘verantwoordelijke’ in overeenstemming met Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de implementatie daarvan in de Nederlandse wetgeving en enige toekomstige toepasselijke privacywetgeving. Mysolution zal enkel Opdrachtgever Data gebruiken voor de levering van de overeengekomen Diensten in overeenstemming met de overeengekomen instructies van Opdrachtgever met betrekking tot deze Diensten. Opdrachtgever zal te allen tijde borgen te voldoen aan toepasselijke privacywetgeving bij het gebruik van de Diensten en het geven van instructies aan Mysolution met betrekking tot de te leveren Diensten zoals het aan (doen) gaan van verwerkersovereenkomsten.
- 16.2. Beveiligingstoezegging: Indien Mysolution als onderdeel van de Diensten zorgt voor opslag en verwerking van persoonlijk data van Opdrachtgever in de Mysolution Cloud, dan zal Mysolution de passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de Mysolution Cloud tegen ongeautoriseerd(e) gebruik en toegang te beschermen als overeengekomen in de Opdracht. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk om erop toe te zien dat het niveau van beveiliging passend is bij haar eigen toegang tot de Mysolution Cloud waar Opdrachtgever de Opdrachtgever Data laat verwerken. Mysolution zorgt voor upgrades van beveiligingsmaatregelen om te kunnen voldoen aan verhoogde of veranderde vereisten ten opzichte van de initieel expliciet overeengekomen maatregelen als vastgelegd in de Opdracht of de relevante Support SLA en vormen onderdeel van de Mysolution Cloud..
- 16.3. DISCLAIMER / eindverantwoordelijkheid naleving wetten: Mysolution spant zich in om te voldoen aan de toepasselijke privacy-, fiscale en andere wetgeving, praktijkervaringen en waargenomen marktpraktijken rond het gebruik van Mysolution Producten en deze zonedig mede te delen aan Opdrachtgever, maar dit wordt dan gedaan uitdrukkelijk zonder het aanvaarden van enige aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid met betrekking tot de wettelijke of juridische aspecten daarvan. Mysolution streeft ernaar om met de Mysolution Producten haar opdrachtgevers zo goed mogelijk te ondersteunen bij het zo efficiënt mogelijk naleven van relevante wet- en regelgeving, maar het gebruik van een Mysolution Product kan geen garantie zijn voor de gebruiker dat hij daarmee automatisch alle wet- en regelgeving correct naleeft. Mysolution is geen juridisch adviseur of een advocatenkantoor en de verantwoordelijkheid om te borgen dat wordt voldaan aan alle toepasselijke wetgeving bij het gebruik van de Mysolution Producten ligt te allen tijde bij Opdrachtgever. Mysolution kan ook niet garanderen dat een Mysolution Producten te allen tijde volledig in lijn is met alle wet- en regelgeving en fouten (bijvoorbeeld verkeerde percentages) zijn niet geheel uit te sluiten, maar Mysolution spant zich daartoe wel in.

Opdrachtgever dient daarom de resultaten van het gebruik van een Mysolution Product regelmatig (en met name na de doorvoeren van aanpassingen binnen drie weken nadien) te controleren en te testen om zo te borgen dat Opdrachtgever voldoet aan zijn wettelijke verplichtingen.

## 17. DIVERSEN

- 17.1. Afwijzing van inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever: De toepasselijkheid van de inkoopvoorwaarden of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk afgewezen. Indien Opdrachtgever een Opdracht accepteert of een Offerte aanvraagt met een referentie naar aanvullende of afwijkende algemene voorwaarden van Opdrachtgever (zoals inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever), dan zullen dergelijke afwijkende of aanvullende voorwaarden niet van toepassing zijn, tenzij hiermee expliciet is ingestemd in een aparte schriftelijke verklaring getekend door een bestuurder van Mysolution. In ieder geval zullen de voorwaarden voor de Offerte zelf, inclusief deze Dienstvoorwaarden van Mysolution, voorrang hebben op alle afwijkende voorwaarden van Opdrachtgever.
- 17.2. Overdracht: Mysolution zal te allen tijde het recht hebben om een Opdracht over te dragen aan een andere rechtspersoon die de activiteiten met betrekking tot het Mysolution Product of de Dienst overneemt van Mysolution, door het geven van een schriftelijke mededeling aan Opdrachtgever over de desbetreffende overdracht, eventueel verzonden per aangetekende e-mail (geborgd door een Trusted Third Party).
- 17.3. Toepasbaar recht: Op deze voorwaarden en elke overeenkomst waar deze op van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
- 17.4. Geschillenbeslechting: Alle geschillen die kunnen voortvloeien uit of samenhangen met deze voorwaarden of elke overeenkomst waar deze voorwaarden op van toepassing zijn, zullen exclusief worden voorgelegd aan de SGOA (Stichting Geschillen Oplossing Automatisering - <https://www.sgoa.eu/>) om via arbitrage (met hoger beroep) te worden opgelost in Nederland.