

SaaS-Voorwaarden Mysolution – VERSIE 3 / 23 september 2022
SaaS-Voorwaarden Mysolution

1. **DEFINITIES:** na de functionele indeling volgt een alfabetische indeling met randnummer verwijzing

<i>Partijen en derden</i>		
1.	Mysolution	Mysolution B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, met KvK nummer 30202683 en gevestigd aan de Bouw 149 te Houten, Nederland.
2.	Opdrachtgever	De Partij met wie Mysolution een overeenkomst van Opdracht is aangegaan.
3.	SaaS-Partner	De derde bij wie Mysolution het Mysolution Product mede als SaaS-Dienst laat functioneren (SalesForce en/of Microsoft).
<i>Afspraken en documenten</i>		
4.	Offerte	De afgegeven offerte door een bevoegde vertegenwoordiger van Mysolution voor de verstrekking van Diensten aan een bevoegde vertegenwoordiger van Opdrachtgever.
5.	Opdracht	De Offerte die door Opdrachtgever geaccepteerd is met toepasselijkheid van de SaaS-voorwaarden voor het verrichten van Diensten aan Opdrachtgever door Mysolution. Voor alle afspraken in of krachtens deze SaaS-voorwaarden geldt dat deze hetzij elektronisch (bijv. per e-mail), hetzij schriftelijk (per post) kunnen worden overeengekomen, daaronder begrepen afspraken met termen van gelijke strekking zoals akkoord, aangekondigd, getekend, afspreken, licentie, overeengekomen, opdracht per aangetekende e-mail dienst e.d.
6.	SaaS-voorwaarden	De onderhavige voorwaarden van Mysolution die van toepassing zijn op alle Diensten van Mysolution, daaronder begrepen de voorwaarden van de Software van Derden zoals de aangewezen SaaS-partner(s) (Salesforce en/of Microsoft) zodat ook hun daarbij geldende licentie-/huur- en onderhoudsvoorwaarden van toepassing zijn en te vinden zijn via bijgaande hyperlinks: https://azure.microsoft.com/nl-nl/support/legal/ , en https://www.salesforce.com/company/legal/ welke door de tijd wijzigen.
7.	Documentatie	De zich door de tijd steeds wijzigende en dan geldende online eindgebruiker handleiding als onderdeel van het Mysolution Product.
8.	Release notes	Uitleg over de wijzigingen in het Mysolution Product, verstrekt bij Support- en Major Releases
9.	Intellectuele Eigendomsrechten	Alle octrooi-, auteurs-, merk, tekening-, en model en databankrechten, daaronder ook begrepen (geheime) knowhow, vertrouwelijke informatie, rechten op domeinnaamregistraties en soortgelijke mededingingsrechten (al dan niet geregistreerd).
<i>Functionaliteit en data</i>		
10.	Opdrachtgever Configuratie	De Opdrachtgever-specifieke instellingen en -configuratie van een Mysolution Product om het af te stemmen op de wensen en processen zoals rapportage instellingen, workflow instellingen, specifieke teksten en data, interface configuraties, API-instellingen voor koppeling naar andere systemen, configuraties van gebruikers accounts etc.

11.	Opdrachtgever Data	Data die: (i) zijn geïmporteerd door Opdrachtgever (of diens ingehuurd derde in geval van dataconversie) in een Mysolution Product; (ii) afzonderlijk verstrekt is door Opdrachtgever aan Mysolution om de Ivrrichting 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).
12.	Specificaties	De uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties om de Opdrachtgever Configuratie te bereiken in het Mysolution Product.
<i>Software</i>		
13.	Mysolution Product	Eén of meer software-applicaties (o.a. Mysolution Recruitment of Mysolution Flex) waarvoor de SaaS licentie is verstrekt door Mysolution aan Opdrachtgever zoals vastgelegd in de betrokken Opdracht.
14.	Maatwerk software	Indien uitdrukkelijk overeengekomen, wordt er code toegevoegd aan het Mysolution Product buiten haar standaard vorm om, ook ten titel van verhuur.
15.	Release	Support Releases en Major Releases zijn wijzigingen van het Mysolution Product.
16.	Support Release	Een nieuwe versie van een Mysolution Product die algemeen verstrekt wordt door Mysolution aan haar opdrachtgevers als onderdeel van de SaaS-licentie, 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.
17.	Hotfix	Een tussentijdse kleine Support Release voor een Mysolution Product door middel van een software patch welke beschikbaar wordt gesteld door Mysolution als onderdeel van Support Diensten om een Technische Fout op te lossen.
18.	Technische Fouten	Een technische of programmeerfout in het Mysolution Product waardoor bestaande functies in het Mysolution Product (tijdelijk) niet toegankelijk of bruikbaar zijn, daaronder niet begrepen, daaronder niet begrepen Functionele Afwijkingen en verzoeken tot aanpassing van de Opdrachtgever Configuratie.
19.	Beperking 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, zonder dat dit Maatwerk software is en zonder dat het automatische upgrade proces voor het Mysolution Product of de gebruikte hosting diensten worden gehinderd.
20.	Nieuw Mysolution Product	Een door Mysolution vrijwel geheel nieuw ontwikkelde versie van het Mysolution Product, vallend buiten de SaaS-voorwaarden. Bijvoorbeeld in geval van een grote structurele verandering in het Mysolution Product zoals de overstap op een nieuwe versie van Microsoft Dynamics of Salesforce, 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.
21.	Software van Derden	De in de Opdracht benoemde of later overeengekomen afname van software van derden van wie de voorwaarden naast de SaaS-voorwaarden gelden maar ingeval van een gebleken tegenstrijdigheid tussen de SaaS-Voorwaarden en die van de aangewezen SaaS-partner(s) (Salesforce en/of Microsoft) gelden laatstgenoemde voorwaarden.
22.	Add on	Software van derden waarvan de compatibiliteit per add on wordt beoordeeld in het gekozen tijdvak (bijv. Appexchange bij Salesforce en App source bij Microsoft).

<i>Diensten</i>		
23.	Diensten	Alle diensten van Mysolution inclusief het verstrekken van de SaaS Licenties, Support Diensten, Configuratie Diensten en Consultancy Diensten.
24.	SaaS licentie ('subscription')	Het aan Opdrachtgever verhuurde Mysolution Product zoals vastgelegd in een Opdracht
25.	Configuratie Diensten	Consultancy Diensten voor het uitvoeren van aanpassingen door Mysolution aan de Opdrachtgever Configuratie; dit omvat geen vervaardiging van Maatwerk software
26.	SaaS-Diensten	Het door Mysolution voor Opdrachtgever op non-exclusieve basis verstrekken van hostingdiensten en technisch beheren van een Mysolution Product en dit via het internet voor gebruik via verhuur door Opdrachtgever beschikbaar maken. Het Mysolution Product functioneert op de aan Mysolution door derden ter beschikking gestelde ict-middelen (waaronder Microsoft Azure c.q. AWS (Amazon Web Service) via Salesforce), 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: https://azure.microsoft.com/nl-nl/support/legal/ , en https://www.salesforce.com/company/legal/
27.	Support Diensten	De onderhouds- en de ondersteuningsdiensten die onderdeel zijn van de SaaS-licentie voor het Mysolution Product..
28.	Support SLA	De zich door de tijd steeds wijzigende en dan geldende service level afspraken (SLA) en support policy van Mysolution voor Support Diensten. Dit document specificeert de operationele aspecten van de Support Diensten
<i>Wijze van terbeschikkingstelling</i>		
29.	Mysolution Cloud	Hetzij de dienst waarbij het voor Opdrachtgever geconfigureerde Mysolution Product bij MS Azure functioneert en Mysolution dit beheert. Hetzij de Dienst waarbij voor Opdrachtgever geconfigureerde geconfigureerd functioneert bij AWS en AWS het beheer heeft. De Opdrachtgever logt rechtstreeks in op het Multi tenancy platform (bijv. voor 'Mysolution Recruitment' en/of 'Mysolution Flex').
30.	Multi tenancy	De software architectuur waarbij het Mysolution Product als enkel exemplaar (instance) functioneert op een server en er meerdere Opdrachtgevers ('tenants') bediend worden, die elk een aparte toegang hebben met specifieke rechten om het Mysolution Product gedeeld te gebruiken.
31.	Cloud solution provider (CSP)	Indien in de offerte van toepassing verklaard, is het een door Mysolution bij Microsoft betrokken 'hosting' voorziening en worden door Mysolution op voorhand de (conversie) kosten separaat vermeld.
32.	Werkdagen/uren	Standaard werkdagen/uren zijn maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 17:30 uur Nederlandse tijd met uitzondering van feestdagen in Nederland.

<i>Definities - alfabetisch</i>	<i>Definitie nr.</i>	<i>Rubriek</i>
Add on	22	<i>Software</i>
Beperking Functionele Afwijking	19	<i>Software</i>
Configuratie Diensten	25	<i>Diensten</i>
Cloud solution provider (CSP)	30	<i>Terbeschikkingstelling</i>
Diensten	23	<i>Diensten</i>

Documentatie	7	<i>Afspraken en documenten</i>
Hotfix	17	<i>Software</i>
Intellectuele Eigendomsrechten	9	<i>Afspraken en documenten</i>
Maatwerk software	14	<i>Software</i>
Multi tenancy	30	<i>Terbeschikkingstelling</i>
Mysolution	1	<i>Partijen en derden</i>
Mysolution Cloud	29	<i>Terbeschikkingstelling</i>
Mysolution Product	13	<i>Software</i>
Nieuw Mysolution Product	20	<i>Software</i>
Offerte	4	<i>Afspraken en documenten</i>
Opdrachtgever Configuratie	10	<i>Functionaliteit en data</i>
Opdracht	5	<i>Afspraken en documenten</i>
Opdrachtgever	2	<i>Partijen en derden</i>
Opdrachtgever Data	11	<i>Functionaliteit en data</i>
Release	15	<i>Software</i>
Release notes	8	<i>Afspraken en documenten</i>
SaaS-Diensten	26	<i>Diensten</i>
SaaS licentie ('subscription')	24	<i>Diensten</i>
SaaS-Partner	3	<i>Partijen en derden</i>
SaaS-Voorwaarden	6	<i>Afspraken en documenten</i>
Software van Derden	21	
Specificaties	12	<i>Functionaliteit en data</i>
Support Diensten	27	<i>Diensten</i>
Support Release	16	<i>Software</i>
Support SLA	28	<i>Diensten</i>
Technische Fouten	18	<i>Software</i>
Werkdagen/uren	32	<i>Terbeschikkingstelling</i>

2. TOEPASSELIJKHEID SAAS VOORWAARDEN

- 2.1. **Introductie:** Deze SaaS-Voorwaarden zijn van toepassing op alle Diensten van Mysolution, alle Offertes van Mysolution en alle Opdrachten gesloten door Mysolution met Opdrachtgever met betrekking tot de verstrekking van Diensten door Mysolution. Indien Opdrachtgever de toepasselijkheid van de SaaS-Voorwaarden (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.. 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. Kennelijke fouten en

verschrijvingen binden Mysolution niet en Mysolution kan Opdrachten gebaseerd op Offertes die zulke kennelijk en/of kenbare fouten of verschrijvingen bevatten, ontbinden, mits Mysolution dit direct (binnen 7 werkdagen) doet na het ontdekken van de fout en/of verschrijving.

3. SAAS-VOORWAARDEN (VERHUUR)

- 3.1. **De SaaS-licentie verstrekking is juridisch te verstaan als niet-exclusieve verhuur ('subscription')** aan Opdrachtgever voor het gebruik van een Mysolution Product in de Mysolution Cloud . De SaaS-Voorwaarden zijn uitsluitend voor de (rechts-) persoon van Opdrachtgever toepasselijk, zoals vaststaat bij het aangaan de Opdracht. De Opdracht is niet-overdraagbaar, niet-exclusief, (<=zie 3.9), voor de uitdrukkelijk toegestane gebruiksomvang zoals

omschreven in de Opdracht en/of de SaaSvoorwaarden.

DUUR

- 3.2. De SaaS-licentie termijn is vastgelegd in de Opdracht voor tenminste 12 maanden, en geldt nadien op abonnementsbasis per maand of zoveel langer als Mysolution gebonden is aan de alsdan geldende opzegtermijn van de overeenkomst met de door derden ter beschikking gestelde ict-middelen (zoals die van o.a. Microsoft Azure, Amazon Web Service via Salesforce). Dit betekent dat de Opdrachtgever de opzegtermijn binnen het eerste jaar tenminste 2 maanden en één dag voor de afloop (de datum van initiële Opdracht) dient te hebben geadresseerd aan Mysolution. Dit betekent voorts dat de Opdrachtgever de opzegtermijn na het eerste jaar ook tenminste 2 maanden en één dag voor de afloop dient te hebben geadresseerd aan Mysolution in het dan lopende jaar van de Opdracht. .
- 3.3. Licentie scope: Opdrachtgever mag uitsluitend gebruikmaken van het Mysolution Product in de Mysolution Cloud binnen de grenzen zoals vastgelegd in de Opdracht en de SaaS-Voorwaarden (dus bijv. enkel met het overeengekomen aantal gebruikers* (*:hier 'named users'), portal-gebruikers** (**: gebruik van enkel geselecteerde functies bijv. gedetacheerden/uitzendkrachten), verloningsaantallen*** (***: bij Mysolution Flex afname), of andere kwantitatieve grenzen..
- 3.4. Multiplx verbod: Het is niet toegestaan dat gebruik van het Mysolution Product wordt gerealiseerd via een andere route dan de overeengekomen elektronische route.
- 3.5. Overdracht gebruikers account: Staande de Opdracht mag een gebruikersaccount 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.
- 3.6. 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 SaaS-Voorwaarden te kunnen gebruiken, vanwege de aangegeven huurtitel. Verder is het 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. Deze restrictie geldt niet met betrekking tot Opdrachtgever Data, welke Opdrachtgever vrij is te gebruiken op welke manier dan ook.
- 3.7. Object code en broncode: Bij toepassing van Mysolution Cloud geldt gelet op de huurpositie geen toegang tot de onderliggende object of broncode. Wel wordt voorzien in een discontinuïteitsrisico echter zonder afgifte van broncodes (SaaS-escrow) via de "Stichting Continuïteit Mysolution Producten".
- 3.8. SaaS-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/verhuurders met betrekking tot computerprogramma's, modules, modificaties, handleidingen etc. verbonden aan Mysolution Producten.
- 3.9. Geen gebruik voor/door derden toegestaan: Opdrachtgever mag de Mysolution Producten uitsluitend 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 een verbod om de Mysolution Producten te gebruiken voor, of het gebruik toe te staan door, groepsbedrijven, zusterondernemingen of dochterondernemingen van Opdrachtgever, tenzij dit is overeengekomen.
- 3.10. Test / Bèta-release/ evaluatie licentie: een SaaS-licentie die verstrekt is in de hoedanigheid van 'test' / 'bèta-release' / 'acceptatie' / 'training' / 'demo' (of een gelijksoortige indicatie) zodat de die SaaS-licentie niet voor operationeel en commercieel gebruik is), en uitsluitend door de opdrachtgever mag worden gebruikt met als doel het evalueren of testen van het Mysolution Product . Dergelijke SaaS-licenties worden 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.
- 3.11. Ongelicenseerd gebruik van Mysolution Producten: Elk gebruik van een Mysolution Product buiten de overeengekomen gebruiksgrenzen door Opdrachtgever, geeft Mysolution het recht om Opdrachtgever te factureren voor het gemaakte additionele gebruik tegen Mysolution 's dan geldende standaardtarieven plus vijftig procent (Inbreuk vergoeding) 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 SaaS-Voorwaarden te beëindigen wegens niet-nakoming ervan.
- 3.12. SaaS-Voorwaarden garanties: elk Mysolution Product wordt gelicenseerd aan Opdrachtgever door Mysolution met de volgende garanties:
- a. 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,

- b. Gedurende een periode van 8 weken nadat het Mysolution Product voor het eerst ter beschikking is gesteld aan Opdrachtgever), 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.
 - c. Met inachtneming van bovenstaande garanties, worden alle SaaS-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.
- 3.13. Licentievoorwaarden Microsoft en andere derde partijen: Indien wordt overeengekomen dat standaard software van derde licentiegevers (zoals bijvoorbeeld standaard software van Microsoft® als Business Central of SQL, software of Amazon Web 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 c.q. huur- en gebruiksvoorwaarden als voorgeschreven door de betreffende licentiegever, als gedeeld door Mysolution met Opdrachtgever in aanvulling op en waar relevant in afwijking van de SaaS-Voorwaarden. . De vergoedingen verschuldigd aan de derde licentiegevers (Microsoft en/of Salesforce) voor het gebruik door Opdrachtgever van de Software van Derden zijn in de SaaS-licentie kosten inbegrepen voor het betreffende Mysolution Product, tenzij dit andere Software van Derden betreft dan van de twee genoemde partijen en aanvullend is opgenomen in de Opdracht.
- 3.14. De door Mysolution te verlenen SaaS-dienst en bijbehorend Support SLA vangen aan na het aangaan van de Opdracht, althans de eerste dag van de feitelijke implementatie van het Mysolution Product. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat zij onverwijld na het verleend hebben van de Opdracht beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-licentie benodigde faciliteiten. Mysolution verstrekt Opdrachtgever de voorvereisten (‘requirements’) aan zoals bijv. Office 365, Sharepoint, een qua updates geactualiseerde browser, internet met een minimale bandbreedte van 50 Mb e.d. – zie bijlage **XX** voor de voorvereisten)

4. ALGEMENE VOORWAARDEN DIENSTEN

- 4.1. Diensten: alle Diensten die Mysolution verricht

- 4.2. Termijnen en data: alle data voor het verrichten van de Diensten en termijnen opgenomen door Mysolution voor de Diensten zijn vastgesteld op basis van de informatie bekend bij Mysolution toen het dergelijke data of termijnen inschatte en overeenkwam, 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 het 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 verrichten. Opdrachtgever zal Mysolution verder voorzien van informatie en medewerking waarvan Opdrachtgever weet of kan weten dat deze relevant zijn voor Mysolution om de Diensten op een efficiënte althans optimale wijze te kunnen verrichten.
- 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 of privacy inbreuk etc.). Mysolution ‘s instemming om de Diensten te verrichten 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- of ict-technisch advies aan Opdrachtgever over de legaliteit of technische haalbaarheid 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 recht op het ontvangen van Support Diensten van Mysolution voor een Mysolution Product als onderdeel van de Mysolution Cloud. .. De scope van de Support Diensten, is vastgelegd in de toepasselijke Support SLA voor de Support Diensten voor het Mysolution Product. Materiële veranderingen te weten Major Releases in de Support SLA worden ten minste 3 maanden van tevoren aangekondigd door Mysolution evenals Support Releases. Niet-Materiële veranderingen worden voortdurend ingevoerd en tegelijkertijd vermeld via de Release notes aan Opdrachtgever.
- 5.2. Toegang op Afstand: Standaard Support Diensten worden op afstand via het internet verricht 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..
- 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 online te raadplegen documentatie en (online) te geven 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 zijn, dan zal Mysolution deze als Consultancy Dienst in rekening brengen en dit aldus kenbaar te maken aan Opdrachtgever.
- 5.4. Bovenmatig gebruik van supportdiensten: voor de kwaliteit van haar support- en onderhoudsafdeling kwantificeert Mysolution voor al haar Opdrachtgevers een gemiddelde aan de te besteden tijd per gebruiker per jaar en de aard en het aantal van gestelde vragen c.q. storingsmeldingen per jaar. Indien één of meer van die totalen (gekwantificeerd in 'support tickets') het in dat lopende of vorige jaar geldende gemiddelde met de factor twee overschrijdt, dan treden partijen in overleg. Dat om

dit naar het algemeen gemiddelde terug te brengen, hetgeen bereikt wordt door een plan van aanpak te maken. Dit om bijvoorbeeld gebruikers of 'key-user(s)' en/of de 'applicatie beheerder(s)' meer educatie te geven of naar een functionaris met een ander kennisniveau te brengen; of om een Mysolution consultant op kosten van Opdrachtgever in te roosteren voor bijv. 8 uur per week om on-site gebruikersvragen te beantwoorden en om op die manier het gewenste kennisniveau bij Opdrachtgever te bereiken.

- 5.5. 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 maar als Consultancy Dienst 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 voldoen 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 (implementatie) betreft; of (vi) het veroorzaakt is door andere externe gebeurtenissen waarvoor Mysolution niet verantwoordelijk is.
- 5.6. Optionele modules: Mysolution kan optionele modules voor het Mysolution Product separaat aanbieden die nieuwe functionaliteit bevatten. Voor optionele modules kan Mysolution een additionele vergoeding via de SaaS-licentie in rekening brengen en deze optionele modules zijn niet verplicht voor Opdrachtgever om af te nemen.
- Nieuwe Mysolution Product: dit wordt beschikbaar gemaakt tegen de dan geldende SaaS-Voorwaarden, SaaS-licentieprijs, conversie kosten en implementatie kosten. Indien Opdrachtgever aangeeft het aanbod voor het Nieuwe Mysolution Product niet te aanvaarden, dan kan Opdrachtgever de dan geldende SaaS-licentie opzeggen binnen 2 maanden na ontvangst van dat aanbod en daarna nog maximaal 10 maanden van de dan geldende SaaS-licentie gebruik maken.
- 5.7. 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.
- 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 verricht, 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 afzonderlijk 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 volgens de meegeleverde en per kalender jaar wijzigende tarievenlijst.. De in een Opdracht aangegeven budgetten voor het uitvoeren van bepaalde activiteiten zijn 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. Consultancy Diensten voor bepaalde activiteiten zijn onderworpen aan de aannames en omstandigheden en onder de aanname dat Opdrachtgever correcte, actuele en complete informatie heeft verstrekt aan Mysolution om haar aangeboden Consultancy Diensten uit te voeren
- 6.3. Werktijden: De Consultancy Diensten zullen worden uitgevoerd op Werkdagen en tijdens de standaard Kantooruren 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 10 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 – IMPLEMENTATIE

- 7.1. Implementatie scope: Mysolution zal de Configuratie Diensten verrichten als bepaald in de betrokken Opdracht. Mysolution zal niet verplicht zijn om het Mysolution Product op zodanige wijze te implementeren of configureren dat het samenwerkt of gekoppeld wordt of blijft met andere bestaande of nieuwe software of systemen van Opdrachtgever of derden, tenzij is overeengekomen dat Mysolution de betreffende koppeling als onderdeel van de te verrichten Configuratie Diensten zal realiseren en onderhouden. Opdrachtgever spant zich in de bij de leverancier van die derden software relevante informatie (voor interfacing) hiertoe te doen verkrijgen, zo die informatie door Mysolution wordt verzocht.
- 7.2. Mysolution zal de implementatie van het Mysolution Product verzorgen binnen haar Mysolution Cloud van waaruit het Mysolution Product beschikbaar maakt voor gebruik door Opdrachtgever via het internet. ..
- 7.3. Opdrachtgever Data: Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat alle Opdrachtgever Data die nodig zijn voor de implementatie en implementatie activiteiten voldoen 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 (al heeft Mysolution een 'preferred supplier' voor data conversie) en is niet opgenomen in gecommuniceerde of overeengekomen vergoedingen tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in de Opdracht. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor het maken van back ups van de Opdrachtgever data (zie art. 13.7).

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 aan te leveren om te borgen dat het Mysolution Product zo effectief mogelijke ondersteuning kan geven aan de bedrijfsspecifieke behoeften van Opdrachtgever.

- 8.2. 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.
- 8.3. 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 verrichting van de opvolgende Diensten (bijv. volgende ronde van de verrichten 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 spoedigmogelijk daarna te corrigeren.
- 8.4. 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 5.5 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. SaaS Diensten: het Mysolution Product wordt in de Mysolution Cloud beschikbaar gemaakt en omvat : (i) de SaaS-licentie tot gebruik van het Mysolution Product voor de overeengekomen looptijd ; (ii) de implementatie 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 gesitueerd en afgenomen bij de SaaS-Partner (tenzij de Opdrachtgever een eigen SaaS platform heeft) zoals aangegeven in de Opdracht. Daarbij zijn de in de Opdracht en de toepasselijke Support SLA aangegeven opslag, verwerkingscapaciteit, en andere opties inbegrepen in de prijs van de Mysolution Cloud. Voorts zijn 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 van Opdracht met Mysolution opzegt en daarmee ook de werking van de voorwaarden van de SaaS-partner.
- 9.3. Implementatie en test Support Releases: Implementatie 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 Consultancy Dienst worden verricht. Hotfixes waarvan geen impact op de Opdrachtgever Configuratie verwacht wordt en/of waarvan de invoering urgent is in het belang van Opdrachtgever, worden door Mysolution direct in de Mysolution Cloud geïnstalleerd.
- 9.4. Mysolution kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. Mysolution is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever

bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de SaaS-dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen. Een aanpassing in het Mysolution Product kan functie-reductie inhouden wat zich niet als een niet-nakoming kwalificeert maar wel recht geeft de overeenkomst op te zeggen met 1 maand nadat dit bekend is gemaakt.

10. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN (IP RIGHTS)

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 en/of derden-licentiegevers/-verhuurders en/of 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 verrichten 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. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN (& 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 SaaS-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:

- a. De IP Claim op geen enkele wijze is veroorzaakt door Opdrachtgever Data of door enig doen of nalaten van Opdrachtgever,
- b. Opdrachtgever niet de Licentievoorwaarden die van toepassingen zijn op het Mysolution Product heeft geschonden, inclusief de voorwaarden van de SaaS-partner;
- c. Opdrachtgever prompt Mysolution schriftelijk inlicht over de betreffende IP Claim; en
- d. 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:

- a. Mysolution een licentie aanschaffen van de eigenaar van de desbetreffende Intellectuele Eigendomsrechten om Opdrachtgever het gebruik van de Diensten te kunnen laten voortzetten; of
- b. 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
- c. Mysolution de desbetreffende Opdracht deels of in zijn geheel beëindigen tegen een proportionele terugbetaling aan Opdrachtgever van de vergoedingen betaald door Opdrachtgever voor het desbetreffende Mysolution Product te weten ter grootte van de in de voorafgaande kwartaal betaalde vergoedingen).

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 verrichten, tenzij expliciet anders overeengekomen in de relevante Opdracht. De te betalen vergoedingen voor, Mysolution Cloud en Consultancy Diensten zijn als overeengekomen in de desbetreffende Opdracht of aanvullende Opdrachten en anders als beschreven in de dan geldende standaard prijzenlijsten van Mysolution.

12.2. Betalingsvoorwaarden: Tenzij anders overeengekomen in de desbetreffende Opdracht, worden SaaS-licentie vergoedingen gefactureerd per de datum dat de Opdracht onder de SaaS-licentievoorwaarden 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 de voortdurende Diensten verstrekt op een abonnementsbasis worden gefactureerd per de start van de initiële looptijd voor de betreffende Dienst 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. Bij niet betalen van de facturen na 30 dagen heeft Mysolution de mogelijkheid de SaaS licentie stop te zetten

- 12.3. Vergoedingen voor voortdurende Diensten: De te betalen vergoedingen voor voortdurende SaaS-Diensten is op abonnementsbasis met een minimum van 1 jaar als initiële looptijd. 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. met een minimum € 250,-. Mysolution behoudt zich het recht voor om de betreffende SaaS 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 Producten en Diensten, inclusief de prijzen vastgelegd in de Opdracht voor een initiële looptijd voor de desbetreffende Diensten, kunnen één of twee keer per jaar door Mysolution worden verhoogd in overeenstemming met de verandering in de CPI prijsindex als gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek 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 verricht 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 verrichte Diensten in voorgaande negen maanden van onder de betreffende Opdracht.
- 13.2. Uitsluiting aansprakelijkheid indirecte schade: Mysolution zal in geen geval onder of in verband met een Opdracht en de Diensten verricht 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 haar verplichtingen en de licentiegevers/verhuurders wiens producten door Mysolution worden gesublicentieerd (onderverhuurd) als onderdeel van Mysolution Producten.
- 13.5. Aansprakelijkheid voor claims van derden: Opdrachtgever zal Mysolution vrijwaren 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 vrijwaren 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), hacking, oorlog, aanslagen, extreme weersomstandigheden, epidemie, pandemie, 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 van het eigen Mysolution Product (niet de Opdrachtgever Data) 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 hebben van tenminste 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 de wens meldt om de Opdracht niet te verlengen voor een volgende 1 jaarstermijn.

- 14.2. **SaaS-licentietermijn:** De SaaS-licentie looptijd is als overeengekomen in de Opdracht en is op basis van een abonnement. De SaaS-Voorwaarden kennen een initiële looptijd van 1 jaar en hebben een automatische verlenging van telkens 1 jaar, tot één van partijen met inachtneming van een aankondigstermijn van minstens 3 maanden voor de afloop van de dan geldende jaartermijn (gerekende vanaf de initiële contractsdatum) aangeeft om de Opdracht niet te verlengen voor een volgende 1 jaarstermijn.
- 14.3. **Beëindigingsrechten, beide partijen:** Een partij mag een Opdracht (=en de SaaS-Voorwaarden 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
 - Indoende 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 de SaaS-Voorwaarden wegens wanprestatie:** Mysolution kan een SaaS-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 SaaS-licentie in geval van ongeautoriseerde overdracht:** Iedere overdracht of poging tot overdracht van een Opdracht en/of een SaaS-Voorwaarden, 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 SaaS-Voorwaarden 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 SaaS-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 SaaS-licentie 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.

- 14.7. Effect van de SaaS-Voorwaarden bij beëindiging: Binnen tien (10) dagen na afloop of beëindiging van een SaaS-licentie, zal Opdrachtgever haar Data downloaden en verwijderen zodat deze niet langer in de Mysolution Cloud aanwezig zijn. In geen geval zal een beëindiging van een SaaS-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 verrichting 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 verrichten 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 zonodig 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.. In ieder geval zullen de voorwaarden voor de Offerte zelf, inclusief deze SaaS-Voorwaarden 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 de SGOA (Stichting Geschillen Oplossing Automatisering - <https://www.sgoa.eu/>) om via arbitrage (met hoger beroep) te worden opgelost in Nederland, met uitzondering van de geschillen Microsoft en Amazon Web Service en Salesforce.