

MySolution Leveringsvoorwaarden

Van toepassing op MySolution B.V.

ALGEMENE BEPALINGEN

1 Aanbieding en overeenkomst

- 1.1 Deze MySolution Leveringsvoorwaarden („Leveringsvoorwaarden”) zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij MySolution B.V.. (hierna te noemen: „**MySolution**”) goederen en/of diensten van welke aard ook aan de klant levert.
- 1.2 Alle aanbiedingen en andere uitingen van MySolution zijn vrijblijvend, tenzij door MySolution in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan MySolution opgegeven informatie, documentatie, maten, eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop MySolution haar aanbieding baseert.
- 1.3 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 De gegevensdragers met voorstellen en aanbiedingen van MySolution, de daarbij behorende documentatie en alle door MySolution ter beschikking gestelde test- en demonstratie computerprogramma's zijn eigendom van MySolution; de daarmee verbonden intellectuele eigendomsrechten behoren exclusief aan MySolution toe. De klant zal bedoelde voorstellen, aanbiedingen, documentatie en/of programma's niet (laten) kopiëren of aan derden ter inzage geven of ter beschikking stellen. Indien tussen MySolution en de klant geen overeenkomst tot stand komt, zal de klant alle voorstellen, aanbiedingen, eventueel reeds geleverde of beschikbaar gestelde Microsoft Dynamics-software, door MySolution ontwikkelde functionaliteit binnen de Microsoft Dynamics-software, zoals MySolution FLEX, MySolution FLEX-PRO en MySolution PROJECT of elke andere third party producten en verdere documentatie aan MySolution retourneren, daarvan geen kopie behouden en deze niet verder gebruiken.
- 1.5 Alle aanbiedingen van MySolution zijn 30 dagen geldig.

2 Prijs en betaling

- 2.1 Alle prijzen, tarieven en bedragen waarnaar in deze Leveringsvoorwaarden en/of overeenkomsten met MySolution waarop deze Leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, wordt verwezen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere huidige en toekomstige heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 2.2 De dienstverlening wordt, tenzij contractueel anders overeengekomen, uitgevoerd op basis van nacalculatie. Dienstverlening buiten reguliere kantooruren, alsmede in het weekend zal worden gefactureerd tegen 150% van het contractueel overeengekomen uur- of dagtarief.
- 2.3 Facturering van gewerkte uren zal tweewekelijks plaatsvinden op basis van de gewerkte uren vermenigvuldigd met het overeengekomen tarief en eventueel aangevuld met gemaakte kosten. Op de factuur zal MySolution de datum, de omschrijving van de werkzaamheden en andere tussen partijen overeengekomen gegevens vermelden.
- 2.4 In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door de klant te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat MySolution gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien de klant niet akkoord wenst te gaan met zulke aanpassing, is de klant gerechtigd binnen zeven werkdagen na de kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.
- 2.5 Alle facturen zullen zonder korting, aftrek of verrekening door de klant binnen 14 dagen na factuurdatum worden betaald, tenzij anders overeengekomen.
- 2.6 Indien de klant de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is de klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd.
- 2.7 Indien de klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval de klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtigde en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag.
- 2.8 Indien de klant niet heeft betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum, heeft MySolution het recht haar verplichtingen jegens de klant op te schorten.

3 Vertrouwelijke informatie, niet-overname beding en privacy

- 3.1 Elk der partijen gaat ermee akkoord dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen gegevens van vertrouwelijke aard geheim zal blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.
- 3.2 De klant zal gedurende de looptijd van de overeenkomst en tot twee jaar na afloop daarvan nalaten door MySolution B.V.. en/of aan haar gerelateerde ondernemingen, ingezette personeelsleden direct dan wel indirect een arbeidsovereenkomst aan te bieden, aan te laten bieden dan wel anderszins diensten of werkzaamheden voor zich te laten verrichten door die personeelsleden of hulppersoneel anders dan via MySolution. Dit geldt ook voor personen die aan de klant via MySolution ter beschikking zijn gesteld en die geen directe arbeidsovereenkomst hebben met MySolution. Bij overtreding van het bepaalde in dit lid zal de klant aan MySolution een boete zijn verschuldigd ter hoogte van € 100.000,00 (honderdduizend euro), onverminderd het recht van MySolution op volledige schadevergoeding.
- 3.3 De klant vrijwaart MySolution voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door de klant wordt gehouden of waarvoor de klant uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij de klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan MySolution toerekenbaar zijn.
- 3.4 De klant, haar medewerkers en eventuele derden die door de klant worden ingeschakeld, verplichten zich op geen enkele wijze direct of indirect enige mededeling te doen over of aangaande bedrijfsaangelegenheden van MySolution in de ruimste zin van het woord of daarmee verbandhoudende zaken. Deze geheimhouding geldt met name ook voor de door MySolution ontwikkelde functionaliteit binnen de Microsoft Dynamics-software, zoals MySolution FLEX, MySolution FLEX-PRO en MySolution PROJECT, waarop zij eigendomsrechten heeft (inclusief Additionele Software en Klantspecifieke Aanpassingen). Bij overtreding van de bepaling(en) van dit artikel 3.4 verbeurt de klant een direct opeisbare, niet voor rechtelijke matiging vatbare boete van € 50.000 per overtreding en € 2.000 voor iedere dag dat het verzuim voortduurt.

4 Voorbehoud van eigendom en rechten

- 4.1 Alle aan de klant geleverde zaken blijven eigendom van MySolution totdat alle bedragen die de klant verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die de klant wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan MySolution zijn voldaan.
- 4.2 Rechten worden in voorkomend geval aan de klant steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat de klant de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

5 Risico

5.1 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op de klant over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van de klant of een hulppersoon van de klant zijn gebracht.

6 Rechten van intellectuele of industriële eigendom

6.1 Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij MySolution, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. De klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Leveringsvoorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van de klant tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan de klant toekomend recht tot gebruik is niet exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.

6.2 Het is de klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel desbetreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

6.3 Het is MySolution toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de programmatuur. Het is de klant niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken. Indien beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat de klant geen reservekopie van programmatuur kan maken, zal MySolution de klant desgevraagd een reservekopie ter beschikking stellen.

6.4 MySolution vrijwaart de klant tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door MySolution zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat de klant MySolution onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan MySolution. De klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan MySolution verlenen om zich, indien nodig in naam van de klant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door de klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan MySolution ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die de klant in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vast staat dat de door MySolution zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van MySolution een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal MySolution zo mogelijk zorg dragen dat de klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of de desbetreffende andere materialen ongestoord kan blijven gebruiken, bijvoorbeeld door aanpassing van de inbreukmakende onderdelen of door verwerving van een gebruiksrecht ten behoeve van de klant. Indien MySolution naar haar uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor haar (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat de klant het geleverde ongestoord kan blijven gebruiken, zal MySolution het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. MySolution zal zijn keuze in dit kader niet maken dan na overleg met de klant. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van MySolution wegens schending van rechten van intellectuele of industriële eigendom van een derde is geheel uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid en vrijwaringsverplichtingen van MySolution voor inbreuken die worden veroorzaakt door het gebruik van de geleverde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur en/of materialen (i) in een niet door MySolution gemodificeerde vorm, (ii) in samenhang met niet door MySolution geleverde of verstrekte zaken of programmatuur of (iii) op een andere wijze dan waarvoor de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en/of andere materialen zijn ontwikkeld of bestemd.

6.5 De klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan MySolution van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal (beeldmateriaal, tekst, muziek, domeinnamen, logo's etc.), databestanden, of andere materialen, waaronder ontwerp materiaal, met het doel van gebruik, bewerking, installatie of incorporatie (bijv. in een website). De klant zal MySolution vrijwaren tegen elke actie die is gebaseerd op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren, inbreuk maakt op enig recht van derden.

7 Medewerking door de klant

7.1 De klant draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door MySolution te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

7.2 Indien de klant de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, programmatuur of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van MySolution stelt of indien de klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft MySolution het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van MySolution tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.

7.3 Ingeval medewerkers van MySolution op locatie van de klant werkzaamheden verrichten, draagt de klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. De klant vrijwaart MySolution voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van MySolution, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van de klant of van onveilige situaties in diens organisatie. De klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van MySolution kenbaar maken.

7.4 Partijen zullen elkaar schriftelijke geïnformeerd houden over wijzigingen en ontwikkelingen binnen haar organisatie betreffende reorganisaties en personeel voor zover dit relevant is voor de uitvoering van een overeenkomst.

8 Leveringstermijnen

8.1 Alle door MySolution genoemde of overeengekomen (leverings-)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan MySolution bekend waren en zijn niet te beschouwen als fatale termijnen. MySolution spant zich naar behoren in de overeengekomen (leverings-)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings-)termijn brengt MySolution niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt MySolution wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat de klant haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld. MySolution is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings-)termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer kunnen worden gehaald. Evenmin is MySolution gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen MySolution en de klant zo spoedig mogelijk in overleg treden. Indien MySolution dient te wachten op medewerking of informatie aan de zijde van de klant, zullen de leveringstermijnen dientengevolge evenredig worden verlengd. MySolution zal in voorkomend geval de klant hieromtrent informeren.

9 Beëindiging overeenkomst

9.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

9.2 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg, met inachtneming van eventuele toepasselijke bepalingen betreffende onderhoudsdiensten en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging minstens drie maanden opzegtermijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens zulke opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

9.3 In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regeland recht heeft bepaald, kan de klant de overeenkomst tussen partijen slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze Leveringsvoorwaarden.

9.4 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie, samenvoeging van ondernemingen of wijziging in eigenaar(s). MySolution is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van de klant vervalt het recht tot gebruik van aan de klant ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.

9.5 Indien de klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 9.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij de klant bewijst dat MySolution ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die MySolution vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

9.6 Verplichtingen die naar hun aard geacht worden te blijven bestaan (zoals o.a. rechten van intellectuele en industriële eigendom, geheimhouding, geschillenbeslechting, toepasselijk recht en forumkeuze) zullen voortbestaan na ontbinding van een overeenkomst.

10 Garantie

10.1 Alle garantiebepalingen ten aanzien van software van toeleveranciers zijn opgenomen in de betreffende licentieovereenkomsten tussen klant en toeleverancier. Indien uit de garantiebepalingen van toeleverancier voortvloeit dat extra werkzaamheden verricht moeten worden (bijvoorbeeld installatie bug-fix, programma aanpassingen), zal MySolution op verzoek van de klant deze werkzaamheden uitvoeren tegen de dan geldende tarieven van MySolution.

10.2 In overleg met klant kan MySolution garanties verstrekken met betrekking tot de Additionele Software. Garantie wordt op dit punt uitsluitend verstrekt voor een periode van maximaal 90 dagen na oplevering en voor zover deze aanpassingen en/of uitbreidingen door MySolution zijn ontwikkeld en onderhouden. Garanties worden uitsluitend verstrekt met betrekking tot programmeer technische fouten in de Additionele Software. Functionele afwijkingen met de eisen en wensen van opdrachtgever vallen nadrukkelijk buiten de garantiebepalingen: klant is verantwoordelijk om zich door middel van acceptatietests te overtuigen of deze aanpassingen en/of uitbreidingen voldoen aan de actueel tussen MySolution en klant overeengekomen functionele eisen c.q. specificaties.

10.3 Alle garantierechten vervallen voor objecten indien hierin door klant of derden wijzigingen zijn aangebracht, tenzij MySolution nadrukkelijk en schriftelijk heeft aangegeven dat ook voor deze objecten de garantieregeling van kracht blijft.

10.4 Indien klant aanspraak kan maken op de garantiebepalingen heeft MySolution de optie om (i) alle desbetreffende aan klant door MySolution in rekening gebrachte vergoedingen voor ontwikkeling en/of onderhoud in het lopende jaar te retourneren aan klant, of (ii) herstel of vervanging van de programmatuur waarop de garantieaanspraak betrekking heeft.

10.5 Ondersteuning door MySolution: Indien klant een geldende onderhoudsovereenkomst heeft met MySolution ten aanzien van de Microsoft Dynamics-software zal MySolution als aanspreekpunt fungeren voor eventuele problemen met of gebreken in deze software. Indien klant dit wenst zal MySolution de communicatie met Microsoft op dit aspect verzorgen.

11 Aansprakelijkheid van MySolution; vrijwaring

11.1 Iedere aansprakelijkheid van MySolution wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of anderszins, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor 6 maanden. Iedere aansprakelijkheid zal in geen geval meer bedragen dan € 450.000,00 (vierhonderdvijftigduizend euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- redelijke kosten die de klant zou moeten maken om de prestatie van MySolution aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van de klant wordt ontbonden;

- redelijke kosten die de klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat MySolution op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;

- redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Leveringsvoorwaarden;

- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Leveringsvoorwaarden.

11.2 De aansprakelijkheid van MySolution voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan € 1.150.000,00 (één miljoen honderdvijftigduizend euro).

11.3 Aansprakelijkheid van MySolution voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de klant, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door de klant aan MySolution voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door de klant aan MySolution voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 11.1 en 11.2, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.

11.4 De aansprakelijkheid van MySolution wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien de klant MySolution onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en MySolution ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat MySolution in staat is adequaat te reageren.

11.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij MySolution meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen MySolution vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de oorzaak van de vordering.

11.6 De klant vrijwaart MySolution voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door de klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door MySolution geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover de klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

11.7 MySolution is in geen geval aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat de klant geen adequate back-ups voorhanden heeft. De klant blijft verantwoordelijk voor een adequate back-up-procedure, waarbij back-ups worden gemaakt in frequentie die in de bedrijfstak van de klant gebruikelijk is en die garandeert dat het verlies van bedrijfsgegevens door het terugplaatsen van de back-up wordt geminimaliseerd.

11.8 Behoudens het in deze Leveringsvoorwaarden en/of overeenkomsten waarop deze Leveringsvoorwaarden van toepassing is, uitdrukkelijk bepaalde, aanvaardt MySolution geen andere verplichtingen, noch verstrekt zij enige garanties ten aanzien van het vervullen van de opdracht(en) en het verlenen van de diensten, dat de klant het door haar gestelde doel of resultaat zal bereiken.

11.9 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan MySolution zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

12 Overmacht

12.1 In geval van overmacht, buiten de invloedssfeer van beide partijen, waardoor gehele of gedeeltelijke uitvoering van de overeenkomst door MySolution onmogelijk is of zo bezwaarlijk is dat nakoming door MySolution redelijkerwijs van haar niet gevergd kan worden, wordt de verplichting tot verdere uitvoering van een overeenkomst opgeschort voor de duur van het bestaan van de bedoelde omstandigheden, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn.

12.2 Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op overmacht in kennis stelt.

12.3 Indien één van de partijen door de overmacht definitief in de onmogelijkheid verkeert om de overeenkomst door MySolution geheel of gedeeltelijk uit te laten voeren, dan wel indien de overmacht periode langer dan drie maanden heeft geduurd of zodra redelijkerwijze vaststaat dat deze tenminste drie maanden zal duren, kan de wederpartij van degene die zich op overmacht beroept de desbetreffende overeenkomst geheel of voor het desbetreffende deel, zulks geheel ter keuze van die wederpartij, per aangetekend schrijven bevestigd met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden.

13 Diversen

13.1 In combinatie met de van toepassing zijn de overeenkomst omvatten deze Leveringsvoorwaarden alle rechten en plichten van de klant en MySolution.

13.2 MySolution is gerechtigd deze Leveringsvoorwaarden schriftelijke te wijzigen of aan te vullen, bijvoorbeeld indien Microsoft Corporation haar voorwaarden wijzigt.

13.3 Indien een bepaling uit een overeenkomst of deze Leveringsvoorwaarden op grond van een uitspraak van een competente rechter of administratiefrechtelijk lichaam als ongeldig of onafdwingbaar wordt beschouwd, zal de ongeldigheid of onafdwingbaarheid daarvan geen invloed hebben op de overige bepalingen van de overeenkomst of deze Leveringsvoorwaarden en alle bepalingen die niet worden beïnvloed door voornoemde ongeldigheid of onafdwingbaarheid blijven in dat geval volledig van kracht. Partijen komen overeen om al het nodige te doen om de ongeldige of onafdwingbare bepaling te vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling.

14 Toepasselijk recht en geschillen

14.1 De overeenkomsten tussen MySolution en de klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

14.2 Geschillen welke tussen MySolution en de klant mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen MySolution en de klant gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.

DIENSTVERLENING De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden, van toepassing indien MySolution diensten verleent, zoals organisatieadvies, interim-management, projectmanagement, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy-(adviesdiensten), opleidingen, trainingen, ondersteuning, detachering, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van programmatuur, websites of en dienstverlening met betrekking tot netwerken en computerapparatuur. Deze bepalingen laten de in deze Leveringsvoorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals software ontwikkeling en onderhoud, onverlet.

15 Uitvoering

15.1 MySolution zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van MySolution worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst MySolution uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.

15.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is MySolution gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat de klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

15.3 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is MySolution gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van de klant op te volgen. MySolution is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed.

15.4 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is MySolution steeds gerechtigd na overleg met de klant deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met vergelijkbare kwalificaties.

16 Wijziging en meerwerk

16.1 Van meerwerk is sprake indien MySolution op verzoek of met voorafgaande instemming van de klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen of indien één of meer van aan de klant kenbaar gemaakte uitgangspunten en/of randvoorwaarden niet meer blijken te gelden en deze situatie niet onmiddellijk door de klant wordt hersteld; alsdan zullen deze werkzaamheden of prestaties additioneel door de klant worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van MySolution. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. MySolution is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

16.2 De klant aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 16.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de klant en MySolution, kunnen worden

beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor de klant nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

16.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal MySolution de klant desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

17 Acceptatie

17.1 De klant kan acceptatie van de dienstverlening niet weigeren op grond van het feit dat de dienstverlening niet voldoet aan niet uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en/of kleine fouten die de productieve ingebruikname van de resultaten van de dienstverlening (zoals een systeem) niet in de weg staan.

17.2 Indien de klant de resultaten van de dienstverlening niet wenst te accepteren dient de klant voor het einde van de overeengekomen testperiode een schriftelijk testrapport aan MySolution te overleggen waarin de fouten zodanig zijn gespecificeerd dat deze voor MySolution reproduceerbaar zijn, onverminderd hetgeen is bepaald in de vorige volzin.

17.3 De resultaten van de dienstverlening gelden als geaccepteerd:

- a. Wanneer de klant resultaten van de dienstverlening in productie neemt of anderszins feitelijk gebruikt. Het in productie nemen van het productiesysteem geschiedt voor rekening en risico van de opdrachtgever/klant.
- b. Op het moment dat de schriftelijk gemelde fouten uit het testrapport zijn hersteld.
- c. Indien geen acceptatietest is overeengekomen, bij aflevering;
- d. Indien geen acceptatietest is overeengekomen, maar wel installatie: bij voltooiing van de installatie.

18 Opleidingen, cursussen en trainingen

18.1 Voor zover de dienstverlening van MySolution bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan MySolution steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen.

18.2 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van MySolution aanleiding geeft, is MySolution gerechtigd de opleiding, cursus of training te combineren met één of meer andere opleidingen, cursussen of trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden.

18.3 De klant is gerechtigd om de deelname aan een opleiding, cursus of training tot tien werkdagen voor de aanvang daarvan kosteloos te annuleren. Daarna wordt een bedrag in rekening gebracht ter hoogte van 50% van de voor de deelname overeengekomen vergoeding. Bij annulering van deelname door de klant binnen een periode van vijf werkdagen voor aanvang wordt het volledige bedrag in rekening gebracht.

19 Detachering

19.1 Van detachering in de zin van deze Leveringsvoorwaarden is sprake als MySolution een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan de klant ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van de klant werkzaamheden te laten uitvoeren. Ten overvloede geldt dat geen arbeidsrelatie bestaat tussen de klant en de gedetacheerde medewerker.

19.2 MySolution spant zich ervoor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft, onverminderd het gestelde in artikel 19.3 inzake vervanging.

19.3 De klant is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en de klant dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk gemotiveerd aan MySolution kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdienststreding van de gedetacheerde medewerker. MySolution zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. MySolution staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstonds mogelijk is, vervallen de aanspraken van de klant op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van de klant wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van de klant betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.

19.4 MySolution is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de gedetacheerde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-)premies voor sociale verzekeringen. MySolution vrijwaart de klant voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstanties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door MySolution van de gedetacheerde medewerker (de zogenaamde inlenersaansprakelijkheid), mits de klant de afwikkeling van de desbetreffende aanspraken geheel aan MySolution overlaat, haar daarbij alle medewerking verleent en haar alle benodigde informatie en, indien door MySolution gewenst, procesvolmachten verstrekt.

19.5 MySolution aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie door de klant van de medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van de klant tot stand zijn gekomen.

HELPDESKDIENSTEN, SERVICEDESKDIENSTEN, EINDGEBRUIKERSONDERSTEUNING, SYSTEEMBEHEER- EN HOSTINGDIENSTEN

De in dit hoofdstuk "Helpdeskdiensten, servicedeskdiensten, eindgebruikersondersteuning, systeembeheer- en hostingdiensten" (hierna: „applicatieservice“) vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening" van toepassing indien MySolution in opdracht van de klant diensten als bedoeld in dit hoofdstuk levert.

20 Applicatieservice

20.1 Afspraken betreffende applicatieservice worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen en de klant kan daarop aanspraak doen nadat de deswege verschuldigde betalingen zijn voldaan.

20.2 De specifieke door de klant af te nemen diensten, voorwaarden en condities zullen worden vastgelegd in een daartoe bestemd raamcontract en service level agreements met bijbehorende documentatie, bestaande uit een beschrijving dienstverlening, de eventuele service level garanties, een dossier afspraken en procedures, een beschrijving standaard processen en deze Leveringsvoorwaarden.

20.3 Alle verplichtingen voor MySolution die voortvloeien uit de overeenkomst hebben het karakter van een inspanningsverplichting, tenzij uitdrukkelijk is overeengekomen dat MySolution een specifiek omschreven resultaat dient te behalen waarop een garantie op service levels van toepassing is. MySolution verplicht zich in aanvulling op het bepaalde in het vorige lid, haar overige verplichtingen uit de overeenkomst het betreffende raamcontract met de zorg uit te voeren die van een redelijk handelend en bekwaam deskundige dienstverlener mag worden verwacht, waarbij zoveel mogelijk wordt gewerkt overeenkomstig de met de klant vastgestelde afspraken en procedures, opgenomen in de overeenkomst en het dossier afspraken en procedures.

20.4 De klant zorgt ervoor dat hij steeds tijdig voldoet aan de verplichtingen zoals expliciet opgenomen in de overeenkomst, waarvan MySolution aangeeft dan wel waarvan de klant redelijkerwijs begrijpt of behoort te begrijpen dat het nakomen daarvan noodzakelijk is, om MySolution redelijkerwijs in staat te stellen om haar verplichtingen uit de overeenkomst na te komen.

20.5 De klant zorgt ervoor dat alle gegevens, waarvan MySolution aangeeft dan wel waarvan de klant redelijkerwijs begrijpt of behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze aan MySolution ter beschikking worden gesteld. Indien de applicatieservice bestaat uit de doorgifte of het (tijdelijk) opslaan van informatie van de klant, garandeert de klant dat deze informatie geen inbreuk maakt op enig (intellectueel eigendoms-) recht van derde(n) of anderszins onrechtmatig is of in strijd met de goede zeden. Indien er desondanks sprake is van zulke inbreuk of omstandigheid, vrijwaart de klant MySolution volledig voor

elke schade die daaruit ontstaat. Indien MySolution wordt gesommeerd door zulke derde om de doorgifte of het (tijdelijk) opslaan van dergelijke (inbreukmakende) informatie te staken, treden MySolution en de klant onverwijld in overleg. Indien de klant MySolution desondanks verzoekt de doorgifte of het (tijdelijk) opslaan van de mogelijk inbreukmakende informatie voort te zetten, geschiedt dit volledig voor rekening en risico van de klant. Indien MySolution redelijkerwijs kan aannemen dat de informatie inbreukmakend is of anderszins onrechtmatig is of in strijd met de goede zeden, is MySolution gerechtigd de applicatieservice te staken zonder daarvoor aansprakelijk te zijn, noch uit hoofde van toerekenbare tekortkoming, noch uit hoofde van onrechtmatige daad, of anderszins.

20.6 Indien de klant niet voldoet aan haar verplichtingen zoals hiervoor genoemd, heeft MySolution het recht om de uitvoering van de overeenkomst, dan wel meer specifiek de werking van de service level garanties op het serviceniveau, op te schorten en eventuele concreet aanwijsbare kosten die hierdoor veroorzaakt worden tegen de gebruikelijke tarieven aan de klant in rekening te brengen. MySolution zal de klant in een dergelijk geval echter eerst schriftelijk in de gelegenheid stellen om binnen een redelijke termijn alsnog zijn verplichtingen na te komen.

20.7 Een overeenkomst tussen de klant en MySolution beoogt niet de overgang van een deel van de onderneming van de klant of van personeel van de klant naar MySolution te bewerkstelligen, tenzij uitdrukkelijk en onder vermelding van het betreffende personeel is overeengekomen. De (eventuele) gevolgen toepasselijkheid van artikel 7:662 BW e.v. en/of de Europese Richtlijn 98/50 zijn voor rekening en risico van de klant en de klant vrijwaart MySolution tegen aanspraken van personeel van de klant of derden dat een beroep doet op deze wetgeving.

20.8 Tenzij anders overeengekomen in een overeenkomst is de klant ervoor verantwoordelijk dat voor onderhoud van hardware en netwerkinfrastructuur en voor het verkrijgen en onderhouden van de voor de Diensten benodigde softwarelicenties contracten met leveranciers zijn gesloten met condities die MySolution toestaan en in staat stellen haar werkzaamheden onder de overeenkomsten uit te voeren. In de overeenkomst kunnen de in dit artikelid genoemde verplichtingen meer gedetailleerd worden uitgewerkt. De klant zal MySolution vrijwaren tegen claims van derden gericht tegen MySolution in verband met het niet-nakomen door de klant van de in dit artikelid en de betreffende overeenkomst genoemde verplichtingen.

21 Duur

21.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of regelmatig verlenen van applicatieservice, wordt de overeenkomst aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij de klant of MySolution de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden tegen het einde van de desbetreffende periode.

22 Uitvoering van de werkzaamheden

22.1 MySolution verricht de applicatieservice slechts in opdracht van de klant. Indien MySolution krachtens een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie applicatieservice verricht met betrekking tot gegevens van de klant of zijn personeel, zullen alle daaraan verbonden kosten aan de klant in rekening worden gebracht. MySolution zal de applicatieservice met zorg verrichten overeenkomstig de met de klant schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken.

22.2 Alle door MySolution te verwerken gegevens zullen overeenkomstig de door MySolution te stellen voorwaarden door de klant worden geprepareerd en aangeleverd. De klant zal de te verwerken gegevens brengen naar en de resultaten van de verwerking ophalen van de plaats waar MySolution de applicatieservice uitvoert. Transport en transmissie, op welke wijze dan ook, geschieden voor rekening en risico van de klant, ook indien deze door MySolution worden uitgevoerd of verzorgd.

22.3 De klant staat ervoor in dat alle door hem aan MySolution ter uitvoering van de applicatieservice ter beschikking gestelde materialen, gegevens, programmatuur, procedures en instructies steeds juist en volledig zijn en dat alle aan MySolution verstrekte informatiedragers voldoen aan de specificaties van MySolution.

22.4 Alle door MySolution bij de applicatieservice gebruikte apparatuur, programmatuur en andere zaken blijven het eigendom respectievelijk voorwerp van intellectuele en industriële eigendom van MySolution, ook indien de klant een vergoeding betaalt voor het ontwikkelen of aanschaffen ervan door MySolution. MySolution kan de van de klant ontvangen producten en gegevens en de gegenereerde resultaten van de verwerking onder zich houden totdat de klant alle aan MySolution verschuldigde bedragen heeft betaald.

22.5 MySolution kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de applicatieservice aanbrenge. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij de klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal MySolution de klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van de klant. In dat geval kan de klant de overeenkomst schriftelijk door opzegging beëindigen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of MySolution de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

22.6 MySolution spant zich naar beste kunnen ervoor in dat de door haar bij de uitvoering van de applicatieservice gebruikte programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in Nederlandse wet- en regelgeving. Op verzoek zal MySolution tegen haar gebruikelijke tarieven de klant adviseren over de gevolgen van deze aanpassingen voor de klant.

23 Beveiliging, privacy en bewaartermijnen

23.1 MySolution voldoet aan de verplichtingen die uit hoofde van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens als bewerker op haar rusten. MySolution zal zorg dragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om (persoons-)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking op de wijze zoals vastgelegd in de overeenkomst strekkende tot gegevensbewerking.

23.2 De klant staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, daaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen en/of vergunningen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. De klant zal MySolution alle ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken.

23.3 De klant vrijwaart MySolution voor alle aanspraken van derden die jegens MySolution mochten worden ingesteld wegens een niet aan MySolution toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

23.4 De klant vrijwaart MySolution voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die jegens MySolution mochten worden ingesteld wegens schending van wetgeving inzake de wettelijke bewaartermijnen.

23.5 Indien en voor zover de klant in het kader van een overeenkomst persoonsgegevens aan MySolution ter beschikking stelt en door MySolution laat verwerken, treedt MySolution op als bewerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens. MySolution zal de verplichtingen van een bewerker als neergelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens naleven. MySolution zal de persoonsgegevens slechts in opdracht van de klant verwerken, in welk geval partijen daartoe een aparte bewerksovereenkomst zullen sluiten. De betreffende overeenkomst houdt de opdracht van de klant in de persoonsgegevens in het kader van de overeenkomst te verwerken.

24 Garantie

24.1 MySolution is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de applicatieservice. De klant zal na ontvangst deze resultaten zelf controleren. MySolution staat niet ervoor in dat de applicatieservice foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend. Indien gebreken in de resultaten van de applicatieservice een direct gevolg zijn van producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor MySolution uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal MySolution de applicatieservice herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits de klant de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na

ontvangst van de resultaten van de applicatieservice, schriftelijk en gedetailleerd aan MySolution kenbaar maakt. Slechts indien gebreken in de applicatieservice aan MySolution toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan MySolution en/of de gebreken het gevolg zijn van fouten of onvolkomenheden van de klant, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal MySolution de kosten van een eventuele herhaling volgens haar gebruikelijke tarieven aan de klant in rekening brengen. Indien herstel van aan MySolution toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal MySolution de voor de desbetreffende applicatieservice door de klant verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens de klant aansprakelijk te zijn. Aan de klant komen geen andere rechten wegens gebreken in de applicatieservice toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien MySolution in opdracht van de klant programmatuur ontwikkelt en indien overeengekomen installeert en implementeert. Op deze programmatuur is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende documentatie. Daar waar in dit hoofdstuk wordt gesproken over programmatuur, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

25 Ontwikkeling van programmatuur

25.1 Partijen zullen in overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur zal worden ontwikkeld en op welke manier dit zal geschieden. MySolution zal de ontwikkeling van de programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door de klant te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan de klant instaat. Indien partijen het gebruik van een ontwikkelmethode zijn overeengekomen die zich erdoor kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen partijen tot stand komen.

25.2 MySolution is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat de klant de desbetreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

25.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verkrijgt de klant slechts het recht tot gebruik van de programmatuur in zijn eigen bedrijf of organisatie.

26 Aflevering, installatie en acceptatie

26.1 MySolution zal de te ontwikkelen programmatuur aan de klant zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door MySolution uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is MySolution niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

26.2 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd bij de aflevering of, indien een door MySolution uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien de klant daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

26.3 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

26.4 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 26.2 heeft tot gevolg dat MySolution ten volle gekwetens is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door MySolution is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur.

GEBRUIK EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden, van toepassing op alle door MySolution ter beschikking gestelde programmatuur. De in dit hoofdstuk bedoelde rechten en verplichtingen hebben uitsluitend betrekking op computerprogrammatuur in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op daarbij behorende documentatie, alles met inbegrip van eventueel door MySolution te verstrekken nieuwe versies. Daar waar in dit hoofdstuk over programmatuur wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

27 Gebruiksrecht

27.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent MySolution de klant het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de programmatuur. De klant zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze Leveringsvoorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van de klant uitsluitend het recht de programmatuur te laden en uit te voeren.

27.2 Indien MySolution programmatuur van derden aan de klant ter beschikking stelt, zijn de voorwaarden van zulke derde onverkort van toepassing. De klant zal dan bij het aangaan van de leveringsovereenkomst met MySolution ofwel met zulke derde direct een licentieovereenkomst sluiten, ofwel de licentievoorwaarden van zulke derde aanvaarden. Bijvoorbeeld, indien MySolution Microsoft Dynamics programmatuur van Microsoft Ireland operations limited (hierna: „Miol”) aan de klant levert, houdt dit in dat de bepalingen van de Miol SLT ((Software Licence Terms) door de klant zullen worden aanvaard.

27.3 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is de klant niet toegestaan de programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van de klant gebruikt. De klant zal de programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden („timesharing”). Tenzij schriftelijk anders overeengekomen worden de broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur voortgebrachte technische documentatie niet aan de klant ter beschikking gesteld, ook niet indien de klant bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. De klant erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van MySolution bevat.

27.4 Onverwijld na het einde van het gebruiksrecht van de programmatuur zal de klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan MySolution retourneren. Indien partijen zijn overeengekomen dat de klant bij het einde van het gebruiksrecht de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal de klant van zodanige vernietiging MySolution onverwijld schriftelijk melding maken.

28 Aflevering en acceptatie

28.1 MySolution zal de programmatuur op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan de klant leveren. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is MySolution niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

28.2 De klant aanvaardt de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken.

29 Onderhoud

29.1 Het onderhoud op de programmatuur omvat standaard de volgende onderdelen:

a) niet-gemodificeerde releases van de standaard software b) releases van door klant gekochte additionele software die geïntegreerd is met de standaard software. Het onderhoud op de programmatuur omvat niet onderhoud op klant specifieke programmatuur, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk tussen partijen overeengekomen.

29.2 De bepalingen met betrekking tot het software onderhoud zijn gebaseerd op het feit dat klant de respectievelijke licenties voor standaard software, additionele software en ,indien van toepassing, klantspecifieke aanpassingen in voldoende mate heeft aangekocht en betaald. Klant heeft uitsluitend recht op releases die betrekking hebben op onderdelen van de programmatuur waarvoor hij in het bezit is van voldoende en geldige licenties. Aanpassing van bestaande documentatie en andere gerelateerde materialen valt niet onder het onderhoud.

29.3 Teneinde de verdere ontwikkeling van de standaard software en de additionele software optimaal te laten voldoen aan de eisen van kwaliteit en nieuwe ontwikkelingen, zullen respectievelijk toeleverancier en MySolution nieuwe en verbeterde releases van de programmatuur aan klant ter beschikking stellen op het moment waarop deze algemeen beschikbaar komen.

29.4 Voor het ter beschikking stellen van een release met nieuwe mogelijkheden en functies kan MySolution van de klant verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met MySolution aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

29.5 De inhoud van de verbeterde releases, het tijdstip en de wijze waarop deze worden vrijgegeven en de hardware en software platforms waarvoor deze verbeteringen worden ontwikkeld wordt uitsluitend bepaald door MySolution of haar toeleveranciers. Tenzij expliciet anders is overeengekomen is uitsluitend klant verantwoordelijk voor de evaluatie van verbeterde releases, het besluit om deze te implementeren, en de daadwerkelijke installatie, implementatie en het gebruik hiervan.

29.6 Op verzoek van klant zal MySolution de genoemde releases installeren en implementeren, inclusief eventueel benodigde datamigratie en specifieke modificaties, uitbreidingen en wijzigingen van de releases. Deze diensten zullen tegen de gebruikelijke tarieven van MySolution in rekening worden gebracht.

29.7 Indien de klant niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met MySolution is aangegaan, kan MySolution niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

29.8 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal de klant geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan MySolution melden overeenkomstig de procedures van MySolution. Een fout wordt slechts geacht aanwezig te zijn indien die reproduceerbaar is en de klant de aanwezigheid daarvan kan bewijzen. De klant dient onverwijld melding te maken van (een) fout(en).

29.9 MySolution is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de klant zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe release installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is MySolution niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

29.10 De klant kan servicedesk diensten afnemen bij MySolution, de afspraken daaromtrent kunnen zijn vastgelegd in een separaat servicedesk contract.

29.11 MySolution staat er niet voor in dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.

29.12 MySolution kan de kosten van herstel volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan MySolution toe te rekenen oorzaken. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

29.13 Het onderhoudscontract geldt vanaf de datum waarop de softwarelicentie wordt besteld en wordt vooraf per periode gefactureerd. Indien autorisatie voor extra gedefinieerde gebruikers is aangeschaft of de licentie is uitgebreid met extra functionaliteit moet vanaf de ingangsdatum van de desbetreffende autorisatie of uitbreiding een vergoeding voor onderhoud worden betaald.

29.14 Het totale onderhoudsbedrag moet vooraf worden voldaan en wordt berekend aan de hand van het op dat moment geldende prijslijst. De bepalende waarde is de catalogusprijs van de installatie of de door extra aankopen vergrote installatie (standaard software plus additionele software).

29.15 De onderhoudsvergoeding zal 12 maanden vooruit in rekening worden gebracht vanaf het moment van bestelling van de desbetreffende programmatuur. De klant kan het onderhoud voor de gehele softwarelicentie (niet voor delen van de softwarelicentie) beëindigen door middel van een schriftelijke melding met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden, doch niet eerder dan na 2 volle kalenderjaren na bestelling van de betreffende softwarelicentie.

29.16 Het stilgelegde onderhoud kan op elk moment opnieuw worden geactiveerd. Als de klant het onderhoud opnieuw activeert is de klant de eerder overeengekomen vergoeding voor onderhoud verschuldigd + een boete op het standaard onderhoudspercentage. Daarnaast is de klant met terugwerkende kracht de onderhoudsvergoeding verschuldigd over de periode waarin het onderhoud was beëindigd.

30 Microsoft Dynamics programmatuur / andere programmatuur van toeleverancier(s)

30.1 Indien en voor zover MySolution programmatuur van derden dan wel door derden gefabriceerd aan de klant ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze Leveringsvoorwaarden. De klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor de klant ter inzage bij MySolution en MySolution zal deze aan de klant op zijn verzoek toezenden.

LEVERING VAN APPARATUUR De in dit hoofdstuk "Levering van apparatuur (hierna: „apparatuur“)" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen uit deze Leveringsvoorwaarden, van toepassing indien MySolution apparatuur aan de klant verkoopt. Voor zover de strekking van de navolgende bepalingen zich daar niet tegen verzet zijn onder het begrip „apparatuur" tevens losse onderdelen van apparatuur begrepen.

31 Selectie van apparatuur, aflevering en risico

31.1 De klant draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. MySolution staat er niet voor in dat de apparatuur, programmatuur en/of diensten geschikt zijn voor het door de klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd en in voldoende detail gerelateerd aan de betreffende apparatuur, programmatuur en/of diensten.

31.2 MySolution levert de aan de klant verkochte apparatuur af op een door de klant aan te wijzen plaats. Leverancier zal de klant zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren. De door MySolution aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.

31.3 Aflevering van apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d..

31.4 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op de klant bij aflevering aan de klant. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van de klant, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op de klant op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.

31.5 Leverancier zal de apparatuur verpakken volgens de bij hem geldende gebruikelijke maatstaven. Indien de klant een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Cliënt zal met verpakkingen die vrijkomen bij de door leverancier geleverde producten, handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Cliënt vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

32 Omgevingseisen en installatie

32.1 Indien schriftelijk overeengekomen, zal MySolution de apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door MySolution is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.

32.2 De klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door MySolution in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).

32.3 Indien MySolution installatie zal verzorgen, zal de klant een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten - zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten - ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van MySolution opvolgen.

32.4 De klant zal MySolution voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van MySolution.

32.5 De klant draagt zorg voor alle noodzakelijke vergunningen en andere wettelijke vereisten.

33 Garantie

33.1 Op de door MySolution geleverde apparatuur geldt de voor die apparatuur geldende fabrieksgarantie. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien de klant zonder toestemming van MySolution wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door MySolution in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen. MySolution zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

33.2 Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door MySolution in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

33.3 Leverancier heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 33.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

34 Standaardproducten van toeleverancier

34.1 Indien en voor zover MySolution apparatuur van derden dan wel door derden gefabriceerd aan de klant levert, zullen, mits door MySolution schriftelijk aan de klant is meegedeeld dat het om apparatuur van derden gaat of indien dat anderszins kenbaar is aan de klant, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Leveringsvoorwaarden. De klant aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor de klant ter inzage bij MySolution en MySolution zal deze aan de klant op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de klant en MySolution om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Leveringsvoorwaarden.

ONDERHOUD VAN APPARATUUR De in dit hoofdstuk "Onderhoud van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden, van toepassing indien MySolution en de klant een overeenkomst voor onderhoud van apparatuur hebben gesloten.

35 Duur van de onderhoudsverplichting

35.1 De overeenkomst voor onderhoud van apparatuur wordt aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan een duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij de klant of MySolution de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de betreffende periode.

36 Onderhoud

36.1 De inhoud en omvang van de door MySolution te leveren onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst tussen partijen worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is MySolution verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door de klant bij MySolution zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder „storing" wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door MySolution schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien de klant deze kan aantonen en deze kan worden gereproduceerd.

36.2 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij MySolution geldende werkdagen en werkuren.

36.3 Leverancier en MySolution behoudt zich onder meer het recht voor om zijn onderhoudsverplichtingen op te schorten voor de tijd dat zich op de plaats van de opstelling van de apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van MySolution, risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van MySolution met zich meebrengen.

36.4 Vervanging van onderdelen geschiedt indien dit naar het oordeel van MySolution noodzakelijk is om storingen te herstellen of te voorkomen.

37 Onderhouds- en gebruiksvoorwaarden

37.1 De klant zal, onmiddellijk na het optreden van een storing aan de apparatuur, MySolution daarvan in kennis stellen door middel van een door een ter zake kundige medewerker van de klant opgestelde gedetailleerde omschrijving van de storing. De klant is gehouden het personeel van MySolution of door MySolution aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan MySolution ten behoeve van de onderhoudswerkzaamheden ter beschikking te stellen.

37.2 Op verzoek van MySolution zal een ter zake kundige werknemer van de klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn. De klant heeft het recht bij alle ten behoeve van de klant uit te voeren werkzaamheden aanwezig te zijn.

37.3 De klant is niet bevoegd door MySolution geleverde apparatuur en systemen op de aan de klant verkochte apparatuur aan te sluiten en daarop niet door MySolution geleverde programmatuur te installeren. De kosten van het onderzoeken en verhelpen van storingen die voortvloeien uit het aansluiten van niet door MySolution geleverde apparatuur of uit het installeren van niet door MySolution geleverde programmatuur, zijn voor rekening van de klant.

37.4 Indien het naar het oordeel van MySolution voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere systemen of apparatuur worden getest, zal de klant deze andere systemen of apparatuur alsmede de desbetreffende testprocedures en informatiedragers ter beschikking van MySolution stellen.

37.5 Bij onderhoudswerkzaamheden benodigd testmateriaal dat niet tot de normale outillage van MySolution behoort, dient door de klant ter beschikking te worden gesteld.

37.6 De klant draagt zorg voor de technische, ruimtelijke en telecommunicatievoorzieningen die nodig zijn om de apparatuur te laten functioneren. Het onderhoud strekt zich uitdrukkelijk niet over voornoemde voorzieningen en aansluitingen uit.

37.7 De klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat MySolution deze onder zich heeft voor de onderhoudswerkzaamheden. Het wordt aan de klant overgelaten dit risico te verzekeren. Alvorens de apparatuur aan MySolution voor onderhoud aan te bieden draagt de klant er zorg voor dat van alle in de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een deugdelijke en volledige reservekopie is gemaakt.

37.8 MySolution aanvaardt geen onderhoudsverplichtingen voor apparatuur die niet in Nederland is opgesteld, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

37.9 Alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van apparatuur zijn bij aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.

38 Uitsluitingen

38.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die voortvloeien uit onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van MySolution op grond van de overeenkomst, en zullen de klant apart in rekening worden gebracht tegen de gebruikelijke tarieven.

38.2 In de onderhoudsprijs is niet begrepen:

- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

2008, MySolution BV, versie 2.2