

Algemene Bepalingen en Voorwaarden van Mylette (versie 3.0)

® Mylette is een wettig gedeponeerd dienst- en warenmerk.

1. Definities

Opdrachtnemer:

Mylette B.V. gevestigd en kantoorhoudende te (3447GG) Woerden aan de Korenmolenlaan 1 A, hierna te noemen: "Mylette" en diens rechtsoptvolgers dan wel een aan Mylette verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met Opdrachtgever aangaat en de Algemene Voorwaarden Mylette van toepassing heeft verklaard.

Applicatie Software:

De applicatie die functionaliteit biedt aan gebruikers. Dit kan een (software) Mylette Product zijn, een (software) Derden Product of software van Opdrachtgever dan wel een derde gelicentieerd aan Opdrachtgever.

As is:

De eigenschappen van het Product zijn niet (geheel) beschreven en Opdrachtgever geeft aan de eigenschappen van het Product voldoende te kennen en/of getest te hebben en het Product af te nemen zoals het wordt aangeboden. Opdrachtgever koopt op eigen bate en schade en partijen sluiten een beroep op dwaling uit. Partijen doen bij een As is levering afstand van hun recht een beroep te doen op het bepaalde in Boek 7:17 B.W. en doen afstand van het recht om na de (af/op)levering (partiële) ontbinding of vernietiging van die overeenkomst in te roepen of in rechte te vorderen.

Mylette Producten en Diensten:

Alle door Mylette verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die niet afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Mylette berusten.

Back-up:

Reserve kopieën van digitale data en/of bestanden.

Cursussen:

Alle cursussen, opleidingen, trainingen en daaraan gerelateerde activiteiten.

Datacenter:

Een faciliteit waar servers op netwerken kunnen worden aangesloten en dan voornamelijk het Internet. Een deel van de Infrastructuur ligt in één of meer Datacenters.

Derden Infrastructuur:

Dat deel van de Infrastructuur dat door derden wordt beheerd en/of geleverd via Mylette aan Opdrachtgever en waar Mylette in beginsel geen controle op kan uitvoeren. Dit is een Derden Product en Dienst.

Derden Producten en Diensten:

Alle door Mylette verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden.

Documentatie:

De nadere (functionele) beschrijving van Producten en Diensten die aan Opdrachtgever wordt verstrekt

Fair Use:

Het redelijke gebruik door Opdrachtgever van de Producten en Diensten.

Fouten:

Het reproduceerbaar niet (volledig) voldoen van Producten en Diensten aan de Documentatie.

Hosting:

Het aanbieden, Onderhouden van en toegang verschaffen tot webruimte voor het opslaan van informatie, afbeeldingen, of Applicatie software, op de Mylette Infrastructuur dan wel Derden Infrastructuur welke zijn geplaatst in Datacenters.

Mylette Infrastructuur:

Dat deel van de Infrastructuur dat door Mylette wordt beheerd in zijn Datacenter(s) en waar Mylette controle op kan uitvoeren.

Infrastructuur:

De verzameling informatie- en communicatie technologische voorzieningen zoals software en hardware inclusief bekabeling die gebruikt worden voor dataverwerking en/of telefonie. Dit kan zijn Mylette Infrastructuur, Derden Infrastructuur, Opdrachtgever Infrastructuur, en Publieke Infrastructuur

Identificatiegegevens:

Log-in-naam, passwords, secret sharing, API keys en/of andere codes.

Objectcode:

De computerprogrammeercode hoofdzakelijk in binair formaat. De Objectcode is na verwerking direct uitvoerbaar door een computer, echter zonder reverse engineering, compilatie of assemblage.

Onderhoud

Onderhoud omvat het ter beschikking stellen van updates, met inbegrip van documentatie, van de aan Opdrachtgever gelicenseerde Producten en Diensten die een kwalitatieve (b.v. fout herstel) dan wel functionele verbetering van de ter beschikking gestelde Mylette Producten en Diensten.

Opdrachtgever:

De natuurlijke- of rechtspersoon die aan Mylette opdracht heeft gegeven tot (af/op)levering van Producten en Diensten.

Opdracht (of Overeenkomst).

Een tussen Opdrachtgever en Mylette gesloten overeenkomst, waarbij Mylette zich verbindt bepaalde taken of een bepaalde opdracht te verrichten.

Procesdata:

De binnen SaaS door Opdrachtgever ingevoerde gegevens en/of de door derden ingevoerde gegevens.

Producten en/of Diensten:

Alle door Mylette verstrekte Mylette Producten en Diensten en/of Derden Producten en Diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden.

Publieke Infrastructuur:

Dat deel van de Infrastructuur dat door derden wordt beheerd en/of geleverd en waar Mylette

geen enkele controle op kan uitvoeren. Het internet valt hieronder.

Standaard Programmatuur:

Algemene basisprogrammatuur, die nog niet specifiek voor Opdrachtgever is aangepast, ingericht, geconfigureerd, dan wel bij Opdrachtgever is geïmplementeerd.

Support

Support omvat het geven van mondelinge (telefonische) of schriftelijke (e-mail/service desk) adviezen, alsmede beantwoorden van verzoeken vanuit Opdrachtgever, met betrekking tot het gebruik en de werking van de ter beschikking gestelde Producten en/of Diensten.

Sourcecode:

De computer programmeercode die kan worden weergegeven in een formaat, leesbaar en begrijpelijk voor een programmeur van gemiddeld niveau. Deze omvat gerelateerde Sourcecode-systeemdokumentatie, opmerkingen en procedurele codes. De Sourcecode omvat niet de Objectcode.

Werkdagen:

Normale Nederlandse werktijden (8.30-17.30 CET) en dagen (maandag t/m vrijdag) uitgezonderd nationale feestdagen.

2. Aanbieding en overeenkomst

- 2.1.** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Mylette goederen en/of diensten van welke aard ook aan Opdrachtgever levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.2.** Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Aanbiedingen van Mylette zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, inlichtingen en/of wensen.
- 2.3.** Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4.** Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Mylette en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.
- 2.5.** Aanbiedingen en voorstellen van Mylette mogen zonder de toestemming van Mylette niet worden vermenigvuldigd, noch aan derden ter inzage gegeven worden.
- 2.6.** Iedere Overeenkomst of Opdracht wordt door Mylette aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat de Opdrachtgever – uitsluitend ter beoordeling van Mylette- voldoende kredietwaardig blijkt voor nakoming van de Overeenkomst.
- 2.7.** Een overeenkomst tussen Mylette en Opdrachtgever waarvoor geen nadere duur is overeengekomen heeft een duur van 1 (één) jaar indien (af/op) levering betrekking heeft op een Dienst, waarvoor periodiek een bedrag in rekening wordt gebracht. Indien deze overeenkomst niet dan wel niet-tijdig wordt opgezegd, vindt voortzetting van deze overeenkomst plaats telkens voor de duur van 1 (één) jaar.

- 2.8.** Opzegging van de overeenkomst vindt plaats door middel van een aangetekende brief die uiterlijk 40 (veertig) dagen voordat de verlenging van de overeenkomst in werking treedt door de wederpartij is ontvangen.
- 2.9.** Ieder der partijen is gerechtigd de overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen via directe opzegging, indien de in gebreke zijnde partij ook na schriftelijke sommatie stellende een redelijke termijn, in gebreke blijft haar verplichtingen na te komen.
- 2.10.** Mylette heeft overigens het recht, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, door middel van een buitengerechtelijke verklaring de overeenkomst en/of de aanbiedingen geheel of gedeeltelijk te beëindigen via directe opzegging dan wel te annuleren, onverminderd zijn recht om schadevergoeding te vorderen, indien Opdrachtgever een natuurlijke persoon is bij overlijden van Opdrachtgever, indien Opdrachtgever een verzoek indient tot wettelijke schuldsanering, indien voor Opdrachtgever faillissement of surseance van betaling wordt aangevraagd dan wel Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling wordt verleend of indien Opdrachtgever's onderneming wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoegen van ondernemingen, of er wordt conservatoir en/of executorial beslag op een substantieel deel van haar vermogen gelegd of Opdrachtgever's onderneming verliest de vrije beschikking hierover. In deze gevallen is elke vordering van Mylette op Opdrachtgever direct en volledig opeisbaar en maakt Mylette niet schadeplichtig tegenover de andere partij in verband met deze opzegging.
- 2.11.** Na het einde van de overeenkomst, om welke reden dan ook, kan Opdrachtgever geen rechten meer aan de overeenkomst ontlenen, onverlet latende het voortbestaan van de verplichtingen van partijen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren na het einde van de overeenkomst, zoals maar niet beperkt tot de verplichtingen omtrent eigendomsrechten, geheimhouding en concurrentiebeding.

3. Honorarium

- 3.1.** Alle prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht.
- 3.2.** Mylette zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen maandelijks en/of binnen andere termijn genoemd in de overeenkomst deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever zal verschuldigde bedragen binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum betalen zonder tot compensatie, verrekening of opschorting, uit welchen hoofde dan ook, gerechtigd te zijn. Bezwaren tegen de factuur moeten binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum schriftelijk en met goede argumenten ter kennis van Mylette worden gebracht. Ingeval van betwisting van (een deel van) de factuur is Opdrachtgever niet verplicht dat deel van de vergoeding en/of de kosten te voldoen waarover geen overeenstemming tussen partijen bestaat. Voor wat betreft het onbetwiste gedeelte geldt dat dit dient te worden voldaan op de wijze en binnen de termijn als in dit lid omschreven.
- 3.3.** Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van enige betalingsverplichting is Opdrachtgever in verzuim zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is aan Mylette verschuldigd de kosten (waaronder kosten verschuldigd vanwege door een advocaat of gemachtigde verleende rechtsbijstand), zowel in

als buiten rechte met betrekking tot de invordering van al datgene wat Opdrachtgever aan Mylette verschuldigd is. Buitengerechtigde incassokosten bedragen 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 175,- (honderdvijfenzeventig euro). In ieder geval zal over het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Opdrachtgever in gebreke is maandelijks een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke handelsrente verhoogd met 3 (uitgedrukt in %), in rekening worden gebracht.

- 3.4.** Mylette heeft het recht zijn werkzaamheden en overige verplichtingen op te schorten, totdat algehele betaling heeft plaatsgevonden, onverminderd de gehoudenheid van Opdrachtgever om aan zijn verplichtingen te voldoen.
- 3.5.** Bij een Fixed Price afspraak worden de werkzaamheden tegen een van tevoren overeengekomen bedrag verricht. Indien afrekening op basis van nacalculatie zal plaatsvinden betekent dit dat, alvorens Mylette aanvangt met de overeengekomen werkzaamheden, een globale inschatting kan worden gemaakt van de te verwachten kosten. Na afloop van de te verrichten werkzaamheden zullen alle daadwerkelijk gemaakte kosten, die verband houden met de werkzaamheden, in rekening worden gebracht. Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust dat de mogelijkheid bestaat dat de eerder vastgestelde inschatting lager kan zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten. Indien vooraf geen wijze van afrekening is afgesproken zullen werkzaamheden worden verricht op basis van nacalculatie.
- 3.6.** De tussen Mylette en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van elektriciteit, salarissen, sociale lasten, materialen, en reis- en verblijfkosten etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze geldt op het moment van het sluiten van de overeenkomst. Mylette is gerechtigd in geval van wijziging van een of meer kostenposten (o.a. Derden Producten en Diensten) en/of wijziging van de wisselkoers, wijziging van de Consumentenprijsindices (CPI), dan wel de Dienstenprijsindex (DPI) J Informatie en communicatie, de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen. Mylette zal minimaal jaarlijks, op 1 januari, zijn prijzen verhogen, gebaseerd op de door CBS, op 1 januari (eventueel gebaseerd op derde kwartaalcijfers) gepubliceerde cijfers van de Dienstenprijsindex (DPI) J Informatie en communicatie. Wijzigingen worden afgerond naar boven op een veelvoud van € 2,50,-.
- 3.7.** Mylette zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging is Opdrachtgever slechts gerechtigd de overeenkomst te beëindigen via opzegging met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn, indien en zolang de totale prijsverhoging gedurende 1 (één) jaar het door het CBS gepubliceerde inflatiecijfer van het actuele jaar (dan wel het voorafgaande jaar voor prijsverhogingen aangekondigd voor het volgende jaar) met meer dan 5 punten (uitgedrukt in %) overschrijdt.

4. Betaling

- 4.1.** Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum. Na het verstrijken van 30 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim.
- 4.2.** Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever, dat de voldoening

betrekking heeft op een latere factuur. Betaling dient plaats te vinden zonder korting of verrekening.

5. Vertrouwelijke informatie en non concurrentie

- 5.1.** Mylette en Opdrachtgever verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en Producten en Diensten, waarvan partijen kennisnemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van Opdrachtgever. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 5.2.** Opdrachtgever erkent dat alle Producten en Diensten afkomstig van Mylette bedrijfsgeheimen van Mylette en/of de toeleveranciers van Mylette bevatten, en dat Opdrachtgever alle Producten en Diensten afkomstig van Mylette als zodanig zal behandelen.
- 5.3.** Opdrachtgever en zijn Cliënten zullen gedurende en tot 12 (twaalf) maanden na het beëindigen of ontbinden van de overeenkomst geen directe dan wel indirecte zakelijke, arbeids- of andere gelijksoortige relaties aangaan met enig medewerker van Mylette, behoudens schriftelijke toestemming van Mylette. Het voorgaande is op overeenkomstige wijze van toepassing op Cliënten van Opdrachtgever. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn Cliënten aan voornoemde verplichting zullen voldoen.
- 5.4.** Bij overtreding van het bepaalde in artikel 5.3. is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van € 100.000,- (honderdduizend euro) per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht van Mylette om vergoeding van de volledig geleden schade te eisen.

6. Voorbehoud van eigendom en rechten

- 6.1.** Rechten, zoals maar niet beperkt tot de (eventuele eigendoms)overdracht van Producten en Diensten, worden aan Opdrachtgever verleend onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt. Indien verzuim van betaling plaatsvindt, dient Opdrachtgever op eigen kosten de Producten en Diensten binnen een week, na opdracht daartoe van Mylette, terug te leveren aan Mylette. Alle andere rechtsmiddelen blijven van toepassing.

7. Derden Producten en Diensten

- 7.1.** Mylette is gerechtigd Derden Producten en Diensten te verstrekken dan wel Derden Producten en Diensten te betrekken bij het vervullen van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst. Mylette is niet verantwoordelijk voor Derden Producten en Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 7.2.** Indien Mylette Derden Producten en Diensten levert aan Opdrachtgever, dan zijn naast deze Algemene Voorwaarden Mylette tevens de Algemene Voorwaarden Derden van toepassing op de overeenkomst.
- 7.3.** Mylette verleent rechten op Derden Producten en Diensten onder de voorwaarden als omschreven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 7.4.** Mylette verricht geen Onderhoud, Support dan wel andere diensten met betrekking tot Derden Producten en Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

- 7.5.** Met betrekking tot (af/op)geleverde Derden Producten en Diensten verzorgt Mylette:
- De service op Derden Producten en Diensten, onder maximaal dezelfde voorwaarden die worden weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
 - De garantie voor de termijn en onder maximaal dezelfde voorwaarden als weergegeven in de Algemene Voorwaarden Derden.
- 7.6.** Reparaties van Derden Producten en Diensten:
- Onder geen beding zal vervanging van afgeleverde Derden Producten en Diensten plaatsvinden, tenzij Opdrachtgever dit uitdrukkelijk verzoekt en de daaraan verbonden kosten als Voorschot voldoet.
 - Aan alle reparaties zijn behandelingskosten verbonden. Indien reparaties elders geschieden dan bij Mylette worden er tevens reiskosten, uurlonen en andere daaraan verbonden kosten in rekening gebracht.

8. Algemene Voorwaarden Derden

- 8.1.** Algemene Voorwaarden Derden die in deze Algemene Voorwaarden Mylette van toepassing worden verklaard, zullen, indien beschikbaar bij Mylette, op verzoek worden toegezonden. De Algemene Voorwaarden Derden zullen in hetzelfde formaat en dezelfde taal ter beschikking worden gesteld zoals Mylette deze heeft ontvangen.
- 8.2.** De Algemene Voorwaarden Mylette treden in rangorde boven de Algemene Voorwaarden Derden tenzij anders aangegeven. Bij strijd tussen de Algemene Voorwaarden Mylette en de Algemene Voorwaarden Derden, kan Mylette de desbetreffende strijdige bepalingen in de Algemene Voorwaarden Derden buiten toepassing verklaren dan wel van toepassing verklaren.

9. Risico

Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of van een door Opdrachtgever gebruikte hulppersoon zijn gebracht, zelfs als de eigendom of het gebruiksrecht nog niet is overgedragen.

10. Rechten van intellectuele of industriële eigendom

- 10.1.** Mylette heeft het exclusieve recht de Mylette Producten en Diensten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan door middel van licenties aan derden ter beschikking te stellen.
- 10.2.** Tenzij er sprake is van Derden Producten en Diensten, blijven voor elke opdracht door Mylette uitgevoerd waar en wanneer dan ook, ongeacht of er sprake is van de (af/op) levering van een bestaand Product dan wel een nog te ontwikkelen Product, alle daaruit voortvloeiende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten bij Mylette berusten.
- 10.3.** Opdrachtgever erkent dat alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten en de registratie en/of aanvraag van voornoemde rechten en/of gelijksoortige rechten voor de gehele termijn en

eventuele verlengingen dan wel vernieuwingen daartoe nu of in de toekomst voor altijd wereldwijd aan Mylette zullen toekomen dan wel zullen worden overgedragen.

- 10.4.** Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten, andere rechten, merken en handelsnamen uit de Producten en Diensten te verwijderen of te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke handelingen te laten verrichten.
- 10.5.** De intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten van een Product, dan wel een gedeelte daarvan, kunnen slechts door middel van schriftelijke akte overgedragen worden aan Opdrachtgever indien Mylette deze rechten heeft.
- 10.6.** Indien Mylette, Opdrachtgever dan wel derden functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen in de Producten en Diensten aanbrengen, blijven de op de verbeterde dan wel gewijzigde Producten en Diensten rustende intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in casu ongewijzigd bij Mylette berusten dan wel de derde rechthebbende. Indien voornoemde rechten niet bij Mylette dan wel een derde rechthebbende berusten, zal Opdrachtgever kosteloos zorgdragen voor de overdracht van voornoemde rechten aan Mylette dan wel de derde-rechthebbende.
- 10.7.** Mylette behoudt zich alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en overige rechten voor met betrekking tot Cursusmateriaal dat en/of documentatie die worden verstrekt. Het is Opdrachtgever nadrukkelijk niet toegestaan dit op enigerlei wijze te vermenigvuldigen, aan derden af te staan of in bruikleen te geven. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat zijn werknemers en/of derden aan voornoemde verplichtingen zullen voldoen.

11. Medewerking / informatieplicht door Opdrachtgever

- 11.1.** Opdrachtgever zal Mylette steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Opdrachtgever zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie.
- 11.2.** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, programmatuur en van de door Mylette te verlenen diensten alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer. Mylette zal Identificatiegegevens uitsluitend aan Opdrachtgever ter beschikking stellen voor gebruik van Producten en Diensten. Opdrachtgever zal zorgvuldig omgaan met deze Identificatiegegevens. Opdrachtgever zal bij verlies, diefstal en/of andere vormen van onrechtmatig gebruik Mylette hiervan in kennis stellen, zodat partijen passende maatregelen kunnen nemen.
- 11.3.** Opdrachtgever draagt alle verantwoordelijkheid, aansprakelijkheid en kosten veroorzaakt door het gebruik van de Identificatiegegevens, gebruikt en/of verspreid/ door Opdrachtgever. In geen geval is Mylette aansprakelijk voor het misbruik en/of onrechtmatig gebruik van de Identificatiegegevens.
- 11.4.** Het is Opdrachtgever niet toegestaan om meerdere personen gebruik te laten maken van dezelfde Identificatiecodes zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Mylette. Mylette mag voorwaarden verbinden aan deze toestemming.

- 11.5.** Indien redelijkerwijs kan worden vermoed dat misbruik of onrechtmatig gebruik is gemaakt van de Identificatiegegevens van Opdrachtgever, kan Mylette Opdrachtgever aanwijzingen geven, die uitgevoerd dienen te worden.
- 11.6.** Indien is vastgesteld dat misbruik is gemaakt van de Identificatiegegevens dan wel dat Opdrachtgever geen gehoor heeft gegeven aan de aanwijzingen als bedoeld in dit artikel, is Opdrachtgever direct in verzuim.
- 11.7.** Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- 11.8.** Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Mylette staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Mylette in ieder geval het recht tot beëindiging of ontbinding van de overeenkomst of tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft hij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 11.9.** Indien zich tussentijds wijzigingen dan wel nieuwe feiten mochten voordoen in eerder ter beschikking gestelde gegevens, informatie, wensen en/of eisen, zal Mylette te allen tijde gerechtigd zijn, in overleg met Opdrachtgever, de overeenkomst aan deze nieuwe omstandigheden aan te passen dan wel te ontbinden of te beëindigen via directe opzegging.
- 11.10.** Indien Opdrachtgever functionele verbeteringen dan wel andere wijzigingen aanbrengt in de Producten en Diensten (na daartoe eerst de vereiste schriftelijke toestemming te hebben ontvangen van Mylette, zoals nader uiteengezet in artikel 23.4, is Opdrachtgever verplicht deze aanpassingen aan Mylette mede te delen in de gevallen dat Mylette Onderhoud, Support dan wel andere diensten levert met betrekking tot de aan Opdrachtgever verstrekte Producten en Diensten.
- 11.11.** Ingeval Mylette activiteiten verricht op locatie anders dan zijn eigen, zal Opdrachtgever kosteloos voor de door Mylette in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte en telecommunicatiefaciliteiten zorgdragen.

12. Back-ups

- 12.1.** Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van Back-ups. Mylette zal op verzoek van Opdrachtgever de procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van Back-ups kenbaar maken.
- 12.2.** Uitsluitend indien en voor zover uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen dat Mylette geheel dan wel deels zal voorzien in het maken van Back-ups, zal Mylette Back-ups maken. Mylette is in geen enkel geval aansprakelijk voor deze Back-ups wat betreft maar niet beperkt tot het geheel dan wel deels verloren gaan van Back-ups en/of fouten in de Back-ups of enig ander verlies of onbruikbaar worden van gegevens. Opdrachtgever is te allen tijde geheel zelf verantwoordelijk voor het regelmatig controleren en testen van de integriteit, leesbaarheid en bruikbaarheid van de Back-ups. Dit geldt ook indien Mylette een Back-up terugzet ten behoeve van Opdrachtgever, ongeacht de reden van dit terugzetten.
- 12.3.** Opdrachtgever blijft zelf geheel verantwoordelijk voor het van tevoren maken van Back-ups indien Opdrachtgever handelingen die tot dataverlies kunnen leiden verricht of door een derde laat verrichten met betrekking tot de Producten en Diensten en/of de

omgevingen en/of apparatuur waarop de Producten en Diensten opereren. Mylette is niet aansprakelijk voor schade indien Opdrachtgever dit artikel niet heeft nageleefd.

13. Leveringstermijnen

- 13.1.** Alle door Mylette genoemde en voor Mylette geldende (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die aan Mylette bekend zijn gemaakt en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen;
- 13.2.** (Leverings)termijnen worden derhalve niet beschouwd als fatale termijnen waarbinnen afgeleverd dient te worden, maar als termijnen waarbinnen Mylette naar zijn beste inspanningen zal streven hetgeen overeengekomen is af dan wel op te leveren. Indien de mogelijkheid bestaat dat enige termijn overschreden gaat worden, zullen Mylette en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden over een nieuwe termijn.
- 13.3.** De overschrijding van een eventueel geldende (leverings)termijn door Mylette behelst nimmer een toerekenbare tekortkoming van Mylette. Mylette aanvaardt onder geen enkele omstandigheid aansprakelijkheid indien een (leverings)termijn overschreden mocht worden.

14. Aansprakelijkheid

- 14.1.** De totale aansprakelijkheid van Mylette zal, beperkt blijven tot vergoeding van directe schade en dan tot maximaal van de vergoedingen (exclusief BTW) die Mylette heeft ontvangen van Opdrachtgever van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW) met een maximum van € 25.000,- (vijfentwintigduizend euro), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 14.2.** Indien de overeenkomst tevens uit een duurovereenkomst bestaat, met een looptijd van meer dan 1 (één) jaar en de aansprakelijkheid van Mylette vloeit voort uit deze duurovereenkomst, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever aan Mylette op basis van de duurovereenkomst voor 6 (zes) maanden (zijnde in het jaar waarin de schade zich heeft voorgedaan) met een maximum van € 25.000,- (vijfentwintigduizend euro).
- 14.3.** Mylette heeft zich ter zake van schade verzekerd. Mylette is in ieder geval niet aansprakelijk voor verdere schade en zal deze verdere schade ook niet vergoeden, die Opdrachtgever uit hoofde van de met Mylette gesloten overeenkomst, hoe en uit welke hoofde dan ook ontstaan, zulks met inbegrip van mogelijke aanspraken op Opdrachtgever van derden, mocht lijden, dan door deze verzekering gedekt wordt en daadwerkelijk vergoed vermeerderd met Mylette's eigen risico, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 14.4.** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
 - b. De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
 - c. De redelijke kosten, gemaakt ter herstel van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot herstel van schade én Mylette, na schriftelijk verzoek daartoe, niet zelf een tijdige oplossing kan aanbieden ter herstel

van schade.

- 14.5.** Aansprakelijkheid van Mylette voor gevolgschade is nadrukkelijk uitgesloten. Onder gevolgschade wordt verstaan schade niet zijnde directe schade zoals maar niet beperkt tot, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of verlening van medewerking door Opdrachtgever, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Opdrachtgever.
- 14.6.** Buiten het in artikel 14 genoemde geval rust op Mylette geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
- 14.7.** De aansprakelijkheid van Mylette ontstaat slechts indien Opdrachtgever Mylette, onverwijld en deugdelijk, schriftelijk in gebreke stelt gericht aan het bestuur van Mylette, daarbij stellende een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming en Mylette ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Mylette in staat is adequaat te reageren.
- 14.8.** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever binnen 60 (zestig) dagen na het ontstaan van de schade Mylette daarvan schriftelijk per aangetekend schrijven op de hoogte stelt en daarbij die maatregelen treft waardoor de schade zoveel mogelijk wordt beperkt.
- 14.9.** Opdrachtgever vrijwaart Mylette van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product, systeem dan wel dienst door Opdrachtgever aan een derde (af/op)geleverd en welk product, systeem dan wel dienst mede bestond uit hetgeen door Mylette is (af/op)geleverd.
- 14.10.** Mylette is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, ontstaan door Derden Producten en Diensten, die Mylette aan Opdrachtgever heeft (af/op)geleverd. Indien mogelijk zal Mylette zijn rechten tot het vorderen van schadevergoeding bij de leverancier van het Derden Product in kwestie overdragen aan Opdrachtgever.
- 14.11.** Tenzij er een service level agreement is overeengekomen die anders bepaalt, is Mylette niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die het gevolg is van het niet-tijdig verstrekken van Support, Onderhoud en/of Garantie. Mylette is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, die het gevolg is van het feit dat Mylette dient te voldoen aan bepaalde, veranderende en nieuwe wetgeving en andere regelgeving.

15. Overmacht

- 15.1.** Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien zij daartoe verhinderd is ten gevolge van een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, noch krachtens de wet, rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder voornoemde omstandigheden vallen eveneens alle omstandigheden die buiten de macht van Mylette liggen, zoals maar echter niet beperkt tot tekortkomingen van toeleveranciers van Mylette, Fouten in Derden Producten en Diensten, brand, explosie, uitvallen van elektriciteit, (D)Dos-aanvallen, hacking, cracking of enige downtime of onbeschikbaarheid door onrechtmatig handelen van derden en/of door (cyber)crime, (cyber)vandalisme, het door wie dan ook vernielen, beschadigen of onbruikbaar maken van enig geautomatiseerd werk of enig werk voor telecommunicatie, stoornis in de gang of in de

werking van zodanig werk veroorzaken, of door wie dan ook vrijdelen van een ten opzichte van zodanig werk genomen veiligheidsmaatregel, storingen in netwerken, overstroming, ziekte, de niet-beschikbaarheid van één of meer personeelsleden, stakingen, ongelukken, daden van overheidswege, de onmogelijkheid om een vereiste vergunning of toestemming te verkrijgen, materiaalschaarste, diefstal, oorlog, terrorisme, verkeershinder en/of transportbelemmeringen.

- 15.2.** Indien de niet-toerekenbare tekortkoming van tijdelijke aard is, kan Mylette de overeenkomst opschorten totdat de desbetreffende situatie zich niet meer voordoet, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.
- 15.3.** Mylette behoudt het recht, indien zich een niet-toerekenbare tekortkoming voordoet, om betaling te vorderen voor reeds verrichte prestaties die Mylette voor het bekend worden van de niet-toerekenbare tekortkoming reeds had verricht.
- 15.4.** Wanneer de overmachtssituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
- 15.5.** Mylette heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat Mylette haar verbintenis had moeten nakomen.

16. Uitvoering

- 16.1.** Mylette zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 16.2.** Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Mylette gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 16.3.** Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Mylette steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

17. Dataverkeer van Opdrachtgever

- 17.1.** Mylette heeft geen controle over en/of inzicht in de inhoud van het dataverkeer van en/of naar Opdrachtgever. Mylette treedt slechts op als een doorgeefluik. Mylette geeft geen garanties ten aanzien van de inhoud van data voor wat onder meer betreft betrouwbaarheid en volledigheid.
- 17.2.** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van dataverkeer afkomstig van Opdrachtgever. Voor zover van toepassing geldt de gedragscode, zoals uiteengezet in artikel 25 voor Opdrachtgever en zijn gebruikers.
- 17.3.** Opdrachtgever vrijwaart en houdt Mylette schadeloos voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de informatie afkomstig van Opdrachtgever.

- 17.4.** In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 10 blijft Procesdata de (intellectuele) eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever verleent aan Mylette, om niet, het eeuwigdurende gebruiksrecht en bewerkingsrecht van Procesdata. Procesdata kan alleen aan derden ter beschikking worden gesteld wanneer deze niet direct herleidbaar is tot Opdrachtgever.
- 17.5.** Procesdata wordt in beginsel zolang de overeenkomst voortduurt bewaard voor een periode van maximaal 3 (drie) jaar. Na het einde van de overeenkomst is Mylette niet gehouden tot het bewaren van Procesdata.
- 17.6.** Mylette zal medewerking verlenen aan het overzetten van Procesdata en/of overige data naar een andere applicatie indien verzocht door Opdrachtgever. Mylette garandeert nimmer dat de aanwezige Procesdata en/of overige data gedurende de overeenkomst en/of na het einde van de overeenkomst kunnen worden overgezet naar een andere applicatie.
- 17.7.** Alle kosten verbonden aan het overzetten van Procesdata en/of overige data op verzoek van Opdrachtgever naar een andere applicatie zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever.
- 17.8.** Opdrachtgever erkent zich ervan te hebben vergewist dat Mylette een passend niveau van beveiliging biedt voor netwerk- en informatiesystemen.

18. Mylette Onderhoud & Support

- 18.1.** Op Mylette Onderhoud & Support is de Mylette Service Level Agreement van toepassing, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 18.2.** Support geschiedt in beginsel op basis van een vast bedrag per jaar.
- 18.3.** Indien tussen partijen geen Mylette Service Level Agreement is overeengekomen zal Mylette haar werkzaamheden die onder Onderhoud & Support vallen bij Opdrachtgever in rekening brengen, conform artikel 7:405 lid 2 BW.

19. Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") - Verordening (EU) 2016/679

- 19.1.** Indien Opdrachtgever is aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Mylette is aan te merken als verwerker in de zin van de AVG ten behoeve van Opdrachtgever, is onderhavig artikel van overeenkomstige toepassing.
- 19.2.** De Mylette Verwerkersovereenkomst is van toepassing, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 19.3.** Opdrachtgever erkent dat de gegevensverwerking zoals opgedragen aan Mylette, rechtmatig is. Tevens erkent Opdrachtgever zich ervan te hebben vergewist dat Mylette passende technische en organisatorische maatregelen, waaronder mede wordt verstaan beveiligingsmaatregelen. Opdrachtgever vrijwaart Mylette van alle claims wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer die met het voorgaande verband houden.
- 19.4.** Voor zover Opdrachtgever daartoe gerechtigd is, stemt Opdrachtgever uitdrukkelijk in met het opnemen van (persoons)gegevens van gebruikers in de persoonsregistratie van Mylette voor doeleinden van administratie en beheer. Deze persoonsregistratie bevat onder meer Identificatiegegevens en Procesdata en is slechts toegankelijk voor Mylette. Deze

gegevens worden niet aan derden in de zin van de AVG verstrekt, behoudens in de gevallen wanneer Mylette hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

20. Digitale Operational Resilience Act (“DORA”) – Verordening (EU) 2022/2554

- 20.1.** Indien Opdrachtnemer optreedt als derde aanbieder van ICT -diensten in de zin van de Verordening digitale operationele veerkracht ('Digital Operational Resilience Act (“DORA”) – Verordening (EU) 2022/2554, is onderhavig artikel van overeenkomstige toepassing.
- 20.2.** Mylette is in het bezit van de ISO 27001 certificering, waarvan zij op verzoek bewijs zal overleggen.
- 20.3.** Mylette zal continuïteitsplannen met betrekking tot de te leveren diensten implementeren en testen, Mylette Continuïteitsplan is van toepassing, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 20.4.** Mylette zal beschikken over actuele ICT-beveiligingsmaatregelen, -instrumenten en -beleid die een passend beveiligingsniveau bieden voor de dienstverlening aan de Opdrachtgever. Mylette zal jaarlijks passende veiligheidstests uitvoeren op al haar ICT-systemen en diensten die de aan de Opdrachtgever te verlenen diensten ondersteunen.
- 20.5.** Mylette zal aanvullende maatregelen treffen die nodig kunnen zijn om onmiddellijk alle ernstige of kritieke gebreken te verhelpen die uit de veiligheidstests blijken. Mylette zal, voor zover redelijk, de aanbevelingen die uit testen voortvloeien overnemen, artikel 18 is van overeenkomstige toepassing op de werkzaamheden in verband met implementatie van dergelijke aanvullende maatregelen.
- 20.6.** Mylette zal redelijke medewerking verlenen en deelnemen aan threat-led penetration testing (TLPT). Mylette zal in alle daarmee verband houdende aspecten in de samenwerking redelijke medewerking verlenen aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever kan Mylette verzoeken rechtstreeks contractuele afspraken te maken met een externe tester, ten behoeve van het uitvoeren van een gepoolde TLPT. Voordat Mylette deelneemt aan penetratietesten zullen alle betrokken partijen eerst schriftelijk contractuele waarborgen omtrent die uit te voeren TLPT test, Mylette is niet gehouden deel te nemen alvorens een overeenkomst met betrekking tot de randvoorwaarden en waarborgen omtrent de TLPT test is gesloten.
- 20.7.** Opdrachtgever ontwikkelt ICT-beveiligingsbewustzijnsprogramma's en digitale operationele weerbaarheidstrainingen als verplichte modules in zijn opleidingsprogramma's voor personeel, waarbij Mylette in voorkomend geval mag worden betrokken. Mylette zal op verzoek deelnemen aan de opleidingsprogramma's van de Opdrachtgever. In geval van dergelijke deelname zullen tijd en plaats van de opleiding en relevante deelnemers in goed overleg worden afgestemd tussen de Opdrachtgever en Mylette. Mylette zal jaarlijks, op kosten van de Opdrachtgever, [één] vertegenwoordiger voor maximaal 8 uur beschikbaar stellen voor deelname aan opleidingen van de Opdrachtgever.
- 20.8.** Mylette zal medewerking verlenen aan de bevoegde autoriteiten en toezichthouders van de Opdrachtgever. Mylette zal redelijke medewerking verlenen aan audits van of namens de Opdrachtgever en toezichthouders. De Opdrachtgever zal Mylette tijdig op de hoogte stellen van zodanige audits. Partijen zullen nadere afspraken maken rond de uitvoering van audits en deze afspraken schriftelijk vastleggen vóór aanvang van zodanige audits. De door Mylette te maken kosten inclusief de te besteden tijd van Mylette of kosten van Mylette zelf komen voor rekening van de Opdrachtgever.

- 20.9.** Mylette zal Opdrachtgever bijstand te verlenen wanneer zich een ICT-incident voordoet dat verband houdt met de aan de Opdrachtgever geleverde Diensten. Een ICT incident wordt voor de toepassing van deze bepaling gedefinieerd als: één gebeurtenis of een reeks gekoppelde gebeurtenissen die niet door de financiële entiteit zijn gepland en die de beveiliging van de netwerk- en informatiesystemen in gevaar brengen en een nadelig effect hebben op de beschikbaarheid, authenticiteit, integriteit of vertrouwelijkheid van gegevens of op de door de financiële entiteit verleende diensten, in de zin van artikel 3 sub 8 DORA.
- 20.10.** Opdrachtgever kan de Overeenkomst na overleg met Mylette beëindigen in één van de volgende omstandigheden:
- a. een significante schending door Mylette van toepasselijke wet- en regelgeving of contractuele voorwaarden;
 - b. omstandigheden die tijdens het toezicht op het ICT-risico voor derden worden vastgesteld en die geacht worden de uitvoering van de via de Overeenkomst verstrekte functies te kunnen wijzigen, met inbegrip van materiële wijzigingen;
 - c. aantoonbare tekortkomingen van de Mylette met betrekking tot zijn algemene ICT-risicobeheer en in het bijzonder met betrekking tot de wijze waarop hij de beschikbaarheid, authenticiteit, integriteit en vertrouwelijkheid van gegevens waarborgt, ongeacht of het gaat om Persoonsgegevens of anderszins gevoelige of niet-persoonsgebonden gegevens;
 - d. wanneer de over de Opdrachtgever bevoegde autoriteit of toezichthouder niet langer effectief toezicht kan houden op de Opdrachtgever als gevolg van de voorwaarden van of omstandigheden in verband met de desbetreffende Overeenkomst.
- 20.11.** Tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald, komen de kosten van nakoming door Mylette van de in dit artikel betreffende de Verordening digitale operationele veerkracht ('Digital Operational Resilience Act ("DORA") – Verordening (EU) 2022/2554 specifiek voor de Opdrachtgever opgenomen verplichtingen en te verlenen bijstand uitsluitend en volledig voor rekening van de Opdrachtgever.
- 20.12.** Partijen zullen voorzover noodzakelijk voor het voldoen aan (nieuwe of aanvullende) toepasselijke wet- en regelgeving omtrent de Verordening digitale operationele veerkracht ('Digital Operational Resilience Act ("DORA") – Verordening (EU) 2022/2554, nadere afspraken vastleggen of passende wijzigingen in de Overeenkomst opnemen, met dien verstande dat Mylette bevoegd is om de Overeenkomst op te zeggen indien de wijzigingen in verband met dergelijke nieuwe regelgeving, aanwijzingen of instructies voor Mylette niet aanvaardbaar zijn
- 20.13.** Voor de waarborging van de continuïteit, kwaliteit, dan wel overdraagbaarheid van ICT-diensten aan de Opdrachtgever die een kritische of belangrijke functie ondersteunen in de zin van artikel 30 lid 3 DORA, geldt dat het Mylette Continuïteitsplan van toepassing is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

21. Wijziging en meerwerk

- 21.1.** Indien Mylette op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Mylette worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Mylette. Mylette is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

21.2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 21.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Mylette, kunnen worden beïnvloed.

21.3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Mylette Opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties. Opdrachtgever wordt geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer Opdrachtgever de uitvoering van het meerwerk heeft laten plaatsvinden zonder eerst schriftelijk aan te geven meerwerk niet te wensen.

22. Maatwerk

22.1. Alle opdrachten die deels dan wel geheel uit maatwerk bestaan, worden op basis van Fixed Price of tegen de daadwerkelijke bestede tijd op Nacalculatie afgerekend. Partijen zullen schriftelijk specificeren welk Mylette Product ontwikkeld zal worden en op welke wijze dit zal geschieden. Mylette zal de productontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, met de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor Opdrachtgever instaat.

Mylette kan voorafgaand aan het verrichten van Maatwerk een inzetbegroting aan Opdrachtgever verstrekken, met daarin de initieel te verwachten werkzaamheden en kosten. Deze begroting is slechts indicatief en niet bindend voor Mylette. Daadwerkelijke kosten worden op basis van de daadwerkelijk bestede tijd gefactureerd.

Mylette is gerechtigd, maar niet verplicht, de juistheid, volledigheid en/of consistentie van de aan Mylette ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onjuistheden, onvolledigheden of inconsistentie de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

23. Gebruiksrecht Programmatuur

23.1. Mylette verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Producten en Diensten, met daarbij behorende documentatie.

23.2. Het gebruiksrecht is beperkt tot het uitsluitend voor eigen gebruik aanwenden van de Producten en Diensten op de met Mylette overeengekomen verwerkingseenheid en het met Mylette overeengekomen aantal gebruikers, servers en/of werkstations (licenties). Indien geen nadere afspraken zijn gemaakt is het gebruiksrecht beperkt tot de verwerkingseenheid waarop de Producten en Diensten het eerst zijn geïnstalleerd en het aantal gebruikers (licenties) is beperkt tot 1 (één) individuele eindgebruiker.

23.3. Het gebruiksrecht voor software Producten en Diensten is beperkt tot de Objectcode. Rechten op en de Sourcecodes zelf worden niet verstrekt, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen en/of tenzij het gebruiksrecht een verveelvoudiging betreft die geschiedt in het kader van het laden, het in beeld brengen of het verbeteren van fouten.

23.4. Het is Opdrachtgever verboden de (Maatwerk) Producten en Diensten op welke wijze dan ook zelf en/of door middel van derden te kopiëren, dupliceren of te wijzigen, zonder

daaraan voorafgaand de schriftelijke toestemming van Mylette te hebben ontvangen. Het is Opdrachtgever verboden functionaliteiten toe te voegen aan (Maatwerk) Producten en Diensten.

- 23.5.** Het is Opdrachtgever toegestaan voor doeleinden van beveiliging één koude back-up te maken van de ter beschikking gestelde Producten en Diensten, indien een back-up niet ter beschikking wordt gesteld door Mylette. De gemaakte back-up mag door Opdrachtgever niet voor operationele doeleinden worden gebruikt, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Mylette.
- 23.6.** Het gebruiksrecht op de Producten en Diensten is niet overdraagbaar aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 23.7.** Opdrachtgever is niet bevoegd onder welke titel dan ook of op welke wijze dan ook de Producten en Diensten al dan niet tegen vergoeding ter beschikking te stellen aan derden (onder derden vallen tevens moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen van Opdrachtgever).
- 23.8.** Reverse engineering, decompilatie of enige andere wijze van aanpassing van de Producten en Diensten naar een voor mensen leesbare vorm door Opdrachtgever is verboden, tenzij expliciet op grond van dwingend recht toegelaten.
- 23.9.** Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden en aan de overige op Opdrachtgever rustende verplichtingen zijn voldaan.
- 23.10.** De omvang van het gebruiksrecht op Derden Producten en Diensten wordt bepaald door de Algemene Voorwaarden Derden. Voor zover in het voorgaande niet wordt afgeweken van de Algemene Voorwaarden Derden is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

24. Controles

- 24.1.** Mylette is gerechtigd technische beperkingen en controlemechanisme in de Producten en Diensten te verwerken om te voorkomen en/of te controleren dat respectievelijk of het overeengekomen gebruiksrecht niet wordt overschreden.
- 24.2.** Voorts is Mylette gerechtigd, zolang Opdrachtgever gebruik maakt van de Producten en Diensten, zelf dan wel door middel van een derde, onaangekondigd controles uit te voeren op de locaties waar de Producten en Diensten gebruikt worden. Opdrachtgever zal hiertoe alle medewerking en toegang verstrekken. Indien Opdrachtgever medewerking dan wel de toegang aan Mylette weigert, is Mylette gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen via directe opzegging. Opdrachtgever is in dit geval niet langer gerechtigd tot het gebruik van de Producten en Diensten en is verplicht tot teruggave van alle Producten en Diensten en vernietiging van eventueel gemaakte kopieën binnen 30 (dertig) dagen op het eerste verzoek daartoe van Mylette.
- 24.3.** Indien uit voornoemde controles dan wel anderszins blijkt dat het overeengekomen gebruiksrecht wordt overschreden, dient Opdrachtgever terstond het aantal ontbrekende licenties aan te schaffen vermeerderd met een boete van 25% over het additioneel te voldoen bedrag. Verschuldigde bedragen voor Onderhoud & Support voor ontbrekende licenties zullen met terugwerkende kracht, tot het moment van de laatste (af/op) levering van het eerder overeengekomen aantal licenties, aan Opdrachtgever in rekening worden

gebracht. Tevens behoudt Mylette zich het recht voor om een melding te maken bij de Software Alliance (BSA).

25. Gedragscode

- 25.1.** Opdrachtgever dient op verantwoorde wijze gebruik te maken van SaaS en/of de overige aangeboden faciliteiten. Het is verboden SaaS en/of de overige aangeboden faciliteiten op dergelijke wijze te gebruiken waardoor zich:
- beschadigingen kunnen voordoen in de systemen van Mylette en/of derden;
 - verstoringen in het gebruik kunnen voordoen.
- 25.2.** Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat dergelijke beschadigingen en/of verstoringen niet het gevolg zijn van misconfiguratie aan zijn zijde.
- 25.3.** Het is verboden SaaS en/of overige aangeboden faciliteiten voor illegale praktijken te benutten en/of in strijd met de overeenkomst. Hieronder vallen onder andere de volgende handelingen en gedragingen:
- het inbreuk maken op de rechten van derden of het mogelijk maken inbreuk te plegen op de rechten van derden, zoals maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten en privacy rechten;
 - het niet voldoen aan de geldende wetgeving en/of overige regelgeving ter zake;
 - spamming (het ongevraagd verspreiden (of thans voor derden mogelijk te maken) van reclameboodschappen en overige mededelingen);
 - het bewaren/verspreiden van (kinder)pornografie;
 - veroorzaken van gevaar voor het functioneren van computersystemen of netwerken van Mylette of derde partijen en/of voor de diensten via het netwerk, in het bijzonder veroorzaakt door het verzenden van excessieve e-mails of andere data, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojan horses of soortgelijke software.
 - seksuele intimidatie, discriminatie en/of het op andere wijze lastig vallen van personen;
 - verspreiding dan wel op enige andere wijze voor derden beschikbaar te stellen van obscene-, beledigend- en kwellend materiaal en/of ander materiaal van dergelijke aard;
 - dreigementen;
 - opslag en verspreiding van virussen, worms en/of overige destructieve activiteiten;
 - het zonder toestemming binnendringen (hacken) van accounts, systemen en/of netwerken van derden en/of Mylette en/of het verrichten en/of nalaten van enige andere handeling die hacken mogelijk maakt.
- 25.4.** Mylette behoudt zich het recht voor, naar zijn eigen oordeel, indien daartoe genoodzaakt krachtens de wet of rechterlijke uitspraak en/of indien een derde Mylette erop wijst en/of het vermoeden daartoe bestaat dat door middel van de SaaS inbreuk wordt gemaakt op rechten van een derde, in strijd wordt gehandeld met hetgeen in de Algemene Voorwaarden Mylette en/of de overeenkomst bepaald en de daaruit voortvloeiende verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig worden nagekomen, het gebruik van de SaaS en/of de overige aangeboden faciliteiten buiten gebruik te stellen, de desbetreffende informatie te verwijderen en/of zijn verplichtingen op te schorten, dit totdat aan de verplichtingen voldaan zijn.

- 25.5.** Mylette en/of derden partijen zullen nimmer aansprakelijk zijn voor door Opdrachtgever en/of derden geleden schade van welke aard dan ook als gevolg van de op basis van artikel 25.4 door en/of ten behoeve van Mylette genomen maatregelen. De verplichtingen tot betaling van de overeengekomen bedragen blijven gedurende de onder artikel 25.4 door en/of ten behoeve van Mylette genomen maatregelen onverkort van toepassing.
- 25.6.** Indien de ernst van het handelen en/of niet handelen van Opdrachtgever dit rechtvaardigt en/of deze worden voortgezet ondanks de maatregelen van en/of ten behoeve van Mylette, zoals uiteengezet in artikel 25.4, heeft Mylette het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat Mylette tot enige schadevergoeding ter zake dan wel tot restitutie van reeds betaalde gelden is gehouden.

26. Opleidingen, cursussen en trainingen

- 26.1.** Aanmelding tot deelname aan een Cursus dient uiterlijk 2 (twee) weken voor aanvang van de Cursus te geschieden. Indien de gewenste Cursus is volgeboekt, zal daarover een mededeling worden gedaan.
- 26.2.** Mylette verzendt direct na ontvangst van de aanmelding een schriftelijke bevestiging van de voor Opdrachtgever geplande Cursus. Voor aanmeldingen die mondeling zijn geschied, wordt de opdrachtbevestiging geacht de aanmelding juist en volledig weer te geven, behoudens schriftelijk bezwaar binnen 3 (drie) Werkdagen.
- 26.3.** Cursussen worden verstrekt tegen de dan geldende Cursustarieven. Mylette is gerechtigd de door Mylette gemaakte kosten voor onder andere de huur van de Cursusruimte, het lesmateriaal e.d. in rekening te brengen.
- 26.4.** Mylette behoudt zich het recht voor een Cursus wegens gebrek aan het vereiste aantal inschrijvingen te annuleren. Opdrachtgever zal in beginsel uiterlijk 1 (één) week voor aanvang van de Cursus over een dergelijke annulering bericht ontvangen. Eventueel reeds betaalde Cursuskosten zullen worden gerestitueerd. Opdrachtgever kan beslissen toch deel te nemen aan de Cursus tegen een hogere Cursusprijs. Een en ander zal in overleg worden besproken.
- 26.5.** Annulering door Opdrachtgever is kosteloos tot uiterlijk 4 (vier) weken voor aanvang van de Cursus, nadien wordt 50% van de verschuldigde Cursuskosten in rekening gebracht. Indien Opdrachtgever 1 (één) week of korter voor aanvang, of na aanvang van de Cursus annuleert, behoudt Mylette zich het recht voor 100% van de verschuldigde Cursuskosten in rekening te brengen.
- 26.6.** Besloten Cursussen zijn voor Opdrachtgever verzorgde Cursussen, waaraan uitsluitend wordt deelgenomen door Opdrachtgever. Besloten Cursussen kunnen zowel op locatie van Mylette als op locatie van Opdrachtgever verzorgd worden.
- 26.7.** Tarieven voor besloten Cursussen zijn afhankelijk van het aantal deelnemers. Indien achteraf blijkt dat meer of minder deelnemers zich hebben opgegeven of hebben deelgenomen dan in de offerte werd aangenomen, heeft Mylette het recht de Cursusdagprijs te verhogen of te verlagen.
- 26.8.** Indien besloten Cursussen op locatie bij Opdrachtgever worden gegeven, dient deze ook voor de benodigde faciliteiten en ruimte te zorgen overeenkomstig artikel 11.11.
- 26.9.** Mylette behoudt zich het recht voor een deelnemer de toegang tot de Cursus te weigeren:

- a. indien verschuldigde bedragen nog niet geheel en/of tijdig zijn voldaan voor aanvang van de Cursus;
- b. uit concurrentieoverwegingen dan wel andere voor Mylette redelijke gronden.

27. Toepasselijk recht en geschillen

- 27.1.** De overeenkomsten tussen Mylette en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. Partijen verklaren nadrukkelijk dat het Weens Koopverdrag niet van toepassing is.
- 27.2.** Geschillen tussen partijen, die niet in overleg kunnen worden opgelost, zullen worden opgelost door middel van arbitrage van de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering (SGOA), volgens het arbitragereglement van de SGOA door één arbiter. Met wederzijdse goedkeuring van partijen kan eventueel voorafgaand aan de arbitrage getracht worden het geschil op te lossen door middel van andere door de SGOA aangeboden voorzieningen voor het oplossen van geschillen.
- 27.3.** Indien de SGOA zich onbevoegd verklaart of indien partijen zulks gezamenlijk overeenkomen zullen geschillen worden voorgelegd aan de Rechtbank Midden Nederland, zittingsplaats Utrecht.
- 27.4.** Het voorgaande zal, zonder afstand te doen van enig recht, geen belemmering vormen voor partijen voor het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen en/of om een procedure in kort geding aanhangig te maken, of om een incassoprocedure te starten bij de Rechtbank Midden Nederland, zittingsplaats Utrecht.

28. Overdracht

- 28.1.** De tussen Mylette en Opdrachtgever gesloten overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Mylette.
- 28.2.** Opdrachtgever geeft Mylette bij voorbaat het recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever nodig te hebben, om de gehele overeenkomst, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan:
 - a. moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen;
 - b. een derde partij in het geval van fusie of overname van Mylette.Indien dit geschiedt, zal Mylette Opdrachtgever hieromtrent informeren.

29. Wijziging van de voorwaarden

- 29.1.** Mylette is bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen, of, al dan niet geheel te herzien, waarbij het resultaat kan zijn dat (geheel) nieuwe algemene voorwaarden ontstaan. De gewijzigde, herziene algemene voorwaarden zullen van toepassing zijn tenzij tegen eventuele wijziging of herziening binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging dan wel herziening schriftelijk bezwaar is gemaakt.
- 29.2.** Mylette zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de opdrachtgever melden.