

SOFTWARE LICENTIE - EN ONDERHOUDSOVEREENKOMST van 4PS B.V. hierna te noemen 4PS®

in samenhang met de

MICROSOFT Volume Licensing voorwaarden voor Online Diensten
en MICROSOFT Service Level Agreement voor Online Diensten

4PS is Geautoriseerd Microsoft Dynamics 365 Business Central partner voor Geregistreeerde 'Add-on software' – 4PS CLOUD (**C-Configuratie**)

DEEL A - LICENTIEVOORWAARDEN

1. De software van 4PS en Microsoft

- 1.1. De software van 4PS (hierna de **Software**) is als 'Add-on software' gebouwd op de software van Microsoft (**Business Central Software**).
- 1.2. Zij worden aan Klant gelicentieerd c.q. verhuurd en onderhouden op basis van deze 4PS softwarelicentie- en onderhouds-overeenkomst (afgekort: **SLO**).
- 1.3. 4PS is door Microsoft **geautoriseerd** Business Central Software aan Klant ter beschikking te stellen en de Business Central Software te gebruiken voor door 4PS zelf daarmee ontwikkelde Software.
- 1.4. Om die reden verbindt 4PS zich aan de licentie- en onderhouds- en support voorwaarden van Microsoft voor het gebruik van haar Online Diensten.
- 1.5. De toepasselijke voorwaarden voor Online Diensten zijn gevat in een aparte licentie en in een aparte onderhouds- en support overeenkomst.
- 1.6. Dit betreft de Microsoft Volume Licensing - Voorwaarden voor Online Diensten voor onderhoud en support (afgekort: **MVL**) en de Microsoft - Service Level Agreement voor Online Diensten (afgekort: **MSLA**) van welke beide – evenals de SLO, App- en Portal voorwaarden - door de tijd kunnen wijzigen en waarmee Klant op voorhand instemt of anders vanaf dit tijdstip twee maanden heeft om op te zeggen.
- 1.7. De "**Ingangsdatum**" van deze Overeenkomst is zoals afgesproken in het contract tussen 4PS en klant.
- 1.8. De onderhavige Overeenkomst bepaalt de licentievoorwaarden in **Deel A** en de onderhoudsvoorwaarden voor de Software en Business Central Software in **Deel B**.
- 1.9. Klant verklaart hierbij de **SLO**, de **MVL** en **MSLA** te aanvaarden. Klant verplicht zich derhalve jegens 4PS

de door Microsoft aangeboden MVL en MSLA te ondertekenen.

- 1.10. De MVL en MSLA zijn beide omvangrijk maar slechts deels toepasselijk waarbij twee tekstkleuren het volgende uitdrukken:
 - 1.10.1. (i) **groen** gearceerd: toepasselijk, omdat dit producten betreft die 4PS aan klant levert/licentieert zoals Business Central Software;
 - 1.10.2. (ii) **blauw** gearceerd: software waartoe 4PS en/of Klant gebruik van maakt maar 4PS geen diensten verricht zoals onderhoud en support (voorbeelden: Whitevision, HB Software, PowerBI Desktop),
- 1.11. Indien er een conflicterend belang zou bestaan tussen de SLO enerzijds en anderzijds de MVL of MSLA, dan prevaleren de MVL en MSLA, met uitzondering van de artikelen uit de SLO over Intellectueel Eigendom van de Software van 4PS.
- 1.12. 4PS biedt de Klant de Software en Business Central Software 'op afstand' ter beschikking aan (software-as-a-service / SAAS) in samenwerking met Microsoft. Afhankelijk van de uitgangspositie van 4PS resp. de Klant bij Microsoft wordt dit onderscheiden in C1- of C2-configuraties, welk systeem is geduid als **4PS-Cloud**.
- 1.13. Waar 4PS de 4PS-Cloud aanbiedt wordt dit contractueel geduid als ofwel een kooplicentie (in geval van koop) ofwel **4PS-Subscription** (in geval van huur).
- 1.14. Waar Microsoft haar Azure software voor gebruik ter beschikking stelt wordt dit geduid als **Azure-Subscription**.
- 1.15. Op grond van de Azure Subscription, beschikt hetzij 4PS (geduid als C1-configuratie), hetzij de Klant (geduid als C2-configuratie) over Azure software (hierna "**Azure-omgeving**").

1.16. In de **C1-configuratie** (of gedeelde klantomgeving) heeft 4PS in haar Azure omgeving reeds de Software en Business Central Software gesitueerd om te verbinden met een Klant.

1.16.1. De Klant verwerft een partitie van de Azure-omgeving van 4PS, maar 4PS blijft de beheerder ervan.

1.16.2. Vanaf haar Azure omgeving verstrekt 4PS haar Software en de Business Central Software in meerdere partities tegelijk aan meerdere klanten.

1.17. De klant wordt ook wel gedeut als **'Tenant'**. Meerdere C1-configuraties wordt aangeduid als **'Multi tenant'**.

1.18. Bij de **C2-configuratie** (klantspecifieke omgeving) beschikt Klant over een eigen Azure omgeving, maar nog niet over de Software en de Business Central Software. De Klant verstrekt daartoe als beheerder van haar Azure-omgeving eerst toegang via haar **'Dedicated Administrator Permission'** aan 4PS, waarna 4PS deze inricht met de Software en Business Central Software en deze ook beheert.

1.18.1. Voor Klant geldt bij de C2-configuratie dat een Azure Subscription een vereiste blijft

1.19. Voor het functioneren van de **4PS-Cloud** volgt de klant de beschikbaarheid van Microsoft.

1.20. In de **4PS-Cloud** geldt de standaard Service Level Agreement 4PS-Cloud tenzij anders in een Klantspecifieke Service Level Agreement (4PS-Cloud-K-SLA) is overeengekomen. De Klant is dan niet verplicht als Tenant te migreren naar nieuwe versies en updates, en geldt een ander migratie- en prijsbeleid.

1.21. 4PS kan aan Klant ook via een app ("**4PS App**") of een 'portal' ("**4PS Portal**") (delen van) de Software en (delen van) de Business Central Software op grond van de SLO, MVL en MVSLA ontsluiten.

1.20 De licenties van 4PS kunnen als volgt worden onderscheiden:

A-configuratie: On-Premise

B-configuratie: On-Premise functionerend bij een externe hosting partij

C-configuratie: 4PS Cloud (deze overeenkomst)

D-configuratie: Microsoft Cloud

2. **Deel A – Definities – functioneel ingedeeld:**

2.1. **"Partijen"**: Partijen zijn 4PS en de Klant.

2.2. **"Multi tenant"**: Meerdere klanten maken gebruik van dezelfde C1-configuratie.

2.3. **"Named user"** (user) een vooraf geïdentificeerde gebruiker die gelicentieerd is om de Software te gebruiken.

2.4. **"Tenant"**: de klant in een C1- of C2 configuratie.

2.5. **"Software"**: de computersoftware zoals door 4PS ontwikkeld (de Add-on) zoals hierbij aan Klant gelicentieerd en omschreven in het Investerings-overzicht, dat onderdeel vormt van de overeenkomst tussen Klant, Microsoft en 4PS.

2.6. **"Business Central Software"**: zoals door Microsoft ontwikkeld en Microsoft heeft 4PS geautoriseerd Business Central Software aan Klant ter beschikking te stellen en te doen gebruiken voor door 4PS zelf daarmee ontwikkelde Software, welke Business Central Software hierbij aan Klant gelicentieerd door 4PS namens Microsoft.

2.6.1. Aldus stelt 4PS haar op Business Central Software gebaseerde Software aan Klant ter beschikking hetgeen hetzij op jaarbasis op grond van een licentierecht, hetzij op Subscription basis (huur), waarbij zonder keuze Subscription geldt).

2.6.2. De verwevenheid van de Software en Business Central Software komt in deze Overeenkomst waar nodig tot uitdrukking.

2.7. **"Softwarecomponenten van derden"**: in het Investeringsvoorstel kan software-programmatuur van derden zijn opgenomen, niet-zijnde Software. Hierop zijn de voorwaarden van toepassing van desbetreffende leveranciers en deze maken geen onderdeel uit van de overeenkomst tussen Klant en 4PS.

2.7.1. De Softwarecomponenten van derden kunnen functioneren na een door 4PS te accorderen test zoals nader overeen te komen.

2.7.2. De Softwarecomponenten van derden functioneren in de 4PS Cloud na een door 4PS of door Klant te activeren extensie (bijv. Mercash of 2-Control)

2.8. **"Maatwerkcomponenten van derden"**: in het Investeringsvoorstel kan software-programmatuur van derden zijn opgenomen, niet-zijnde Software. Hierop zijn de voorwaarden van toepassing van desbetreffende leveranciers en deze maken geen onderdeel uit van de overeenkomst tussen Klant en 4PS.

- 2.8.1. De Maatwerkcomponenten van derden functioneren in de MS Cloud na een door 4PS te accorderen test zoals nader overeen te komen.
- 2.9. **“Azure Subscription”**: de terbeschikkingstelling door Microsoft van Azure software.
- 2.10. **“Azure-omgeving”**: de beschikking over Azure software.
- 2.11. **“4PS-Subscription”**: de terbeschikkingstelling door 4PS van haar Software.
- 2.12. **“C1-configuratie”**: de partitie van de Azure-omgeving die de Klant van 4PS verwerft (‘shared server’).
- 2.13. **“C2-configuratie”**: de Klant die haar eigen Azure-omgeving voor 4PS openstelt (‘dedicated server’).
- 2.14. **“4PS-Cloud”**: de online ter beschikkingstelling (op afstand) van de Software en Business Central Software aan de Klant (als Tenant) functionerend in een Azure omgeving in een C1- of C2-configuratie.
- 2.15. **“4PS App”** (“App”): de online ter beschikkingstelling (op afstand) van delen van de Software en delen van de Business Central Software aan de Klant functionerend vanaf een mobiele telefoon of tablet en functioneel beperkt c.q. nader ingericht op grond van een door 4PS bepaald formaat.
- 2.16. **“4PS Portal”** (“Portal”): de online ter beschikkingstelling (op afstand) van delen van de Software en delen van de Business Central Software aan de Klant functionerend vanaf een door 4PS ontsloten ‘portaal’ en functioneel beperkt c.q. nader ingericht op grond van een door 4PS bepaald formaat.
- 2.17. **“Dedicated Administrator Permission”**: de aan 4PS verstrekte software code voor de toegang tot de Azure-omgeving van Klant.
- 2.18. **“Gebruik”**: het laden, gebruiken, opslaan of in beeld brengen van de Software en Business Central Software voor het aantal vermelde toegelaten gebruikers ten behoeve van gegevensverwerking en computerbehoeften; voor wat de Business Central Software betreft strekt dit gebruik zich uit tot Interne Gebruikers (te weten personeel van Klant) dan wel Externe Gebruikers (te weten anderen dan personeel van Klant en overige daartoe geautoriseerden), onverminderd latend art. 4 van de SLO, uitsluitend met het oog op toegang en wijziging van data in de aan Klant gelicentieerde Business Central Software.
- 2.19. **“Leveringsdatum / Levering”**: de dag dat voor Klant feitelijk de Software samen met Business Central Software op afstand ‘online’ wordt geactiveerd bij Microsoft (‘levering’: zie **Plan van aanpak**, onderdeel uitmakend van deze overeenkomst).
- 2.20. **“Fout”**: het niet functioneren van de Software en Business Central Software overeenkomstig de Documentatie, en/of het niet functioneren van de Maatwerkcomponenten van derden overeenkomstig het functionele ontwerp daarvan (mits er documentatie van de Maatwerk componenten van derden beschikbaar is voor 4PS).
- 2.21. **“Fout van derden”**: het niet functioneren van de Softwarecomponenten van derden en/of maatwerkcomponenten van derden overeenkomstig de respectievelijk functionele ontwerpen daarvan zal door de betrokken leverancier worden beoordeeld. Na een gemotiveerde en met 4PS gedeelde analyse, zal die leverancier of de Klant in contact treden met 4PS om onderhoud en support te geven waar de analyse of oplossing (mede-) in de Azure omgeving van de Software en/of Business Central Software (4PS Cloud) gelegen zou zijn.
- 2.22. **“SLO”**: deze 4PS softwarelicentie- en onderhoudsovereenkomst.
- 2.23. **“Bijlagen”**: de bij de SLO behorende documenten (mogelijk enkel elektronisch aangeleverd o.a. MVL, MSLA, 4PS Cloud-SLA, het Investeringsvoorstel, Documentatie, indien van toepassing Klantspecifieke Service Level Agreement (K-SLA).
- 2.24. **“Documentatie”**: alle (evt. online) helpbestanden en schriftelijke handleidingen betreffende het Gebruik van de Software en Business Central software.
- 2.25. **“MVL”**: de overeenkomst aangeduid als ‘Microsoft Volume Licensing - Voorwaarden voor Online Diensten’.
- 2.26. **“MSLA”**: de overeenkomst aangeduid als ‘Microsoft - Service Level Agreement voor Online Diensten voor onderhoud en support’.
- 2.27. **“App- en Portal voorwaarden”**: de voorwaarden geldend bij gebruik van de App en/of een Portal.
- 3. Licentieverlening c.q. verhuur (4PS-Subscription)**
- 3.1. 4PS verleent aan Klant een niet-exclusieve en niet-overdraagbare huur dan wel licentie voor:
- 3.1.1. het Gebruik van de Software en Business Central Software;

- 3.1.2. verveelvoudiging van de Software voor back-up en archiveringsdoeleinden; dit geschiedt door een door Klant zelf uit te voeren 'download' van de Software c.q. Business Central Software en de data in haar database.
- 3.1.3. gebruik van de Documentatie ten behoeve van Gebruik van de Software en Business Central Software;
- 3.1.4. wijziging van de Software overeenkomstig het toegestane gebruik van door 4PS geleverde Software mits alle auteursrechten, symbolen, opschriften, merken en overige eigendomsaanduidingen worden gereproduceerd. Deze licentie houdt dus geen overdracht in van intellectuele eigendomsrechten aan Klant.
- 3.1.5. de App en het Portal volgens de in de App, bij het Portal of via de 4PS-website gepubliceerde voorwaarden voor elk; en kan functioneel afwijken van de Software, Business Central software en de Azure-omgeving.

3.2. 4PS zal voor Klant Onderhoudsdiensten verrichten volgens het bij 4PS geldende Onderhoudsbeleid, zoals weergegeven in Deel B, onderhoudsvoorwaarden in de 4PS Cloud.

3.3. Het is Klant toegestaan de Documentatie voor intern gebruik uit te printen.

4. Licentie- of huurbepalingen (4PS Subscription)

4.1. Klant verklaart aan 4PS dat de Software en Business Central Software uitsluitend voor eigen gebruik worden aangewend. Klant is gerechtigd om Software in te zetten bij dochterbedrijven mits zij hiervan het meerderheidsbelang bezit of bepalende zeggenschap op een andere wijze heeft. Klant is tevens gerechtigd om Software en Business Central Software te gebruiken bij Bouwcombinaties waarvan het penvoerderschap bij Klant is belegd. Gebruik van Software en Business Central Software bij overige bedrijven, vestigingen e.d. is uitgesloten.

4.2. Klant mag of kan evenmin:

4.2.1. de Software, en Business Central Software of enig deel daarvan, 'reverse engineeren', decompileren, behoudens hetgeen op grond van dwingendrechtelijke bepalingen is toegestaan, bijv. in geval van het schrijven van interfaces voor eigen gebruik van Klant van andere software met de Software of Business Central Software;

4.2.2. de Software en Business Central Software of de Documentatie, of enig deel daarvan, licentiëren, sublicentiëren, onderverhuren, in 'lease' geven, verkopen, bezwaren of anderszins verhandelen zoals diensten leveren aan derden betreffende gegevensverwerking, commerciële 'time sharing', of feitelijke andere deelnemingsarrangementen (op 'service-bureau basis');

4.2.3. de Software en Business Central Software zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van 4PS ter beschikking stellen of het gebruik daarvan toestaan aan anderen dan 'werknemers van Klant, zij het dat het Klant is toegestaan haar dealers en distributeurs en eigen klanten, de Software te laten Gebruiken, uitsluitend om met Klant zaken te kunnen doen en binnen de grenzen van hun dealer- of klant- of distributeursrelatie met Klant of ten behoeve van implementatie van de Software met een implementatie-specialist in overeenstemming met deze Overeenkomst;

4.2.4. Voor Business Central Software niet meer dan één productieomgeving (database) opstarten of actief hebben maar mag wel parallel een tweede database opstarten voor ontwikkel-, test-, acceptatie- of trainingsdoeleinden, vooropgesteld dat de server uitsluitend voor de Klant in één en hetzelfde netwerk wordt gebruikt.

4.3. De 4PS Cloud is ingericht conform het in het Investeringsvoorstel genoemde aantal named users van de Software. In geval van een koop-licentie is het maandelijks op- en afschalen van het aantal named users niet mogelijk. Het aantal users kan opgehoogd worden door licenties bij te kopen. In geval van een subscription licentie kan klant ééns per maand het aantal named users wijzigen, waarbij de wijziging ingaat op de eerste dag van de volgende maand.

4.4. Indien Klant wil overgaan naar een andere configuratie (C1->C2 of C2->C1) of naar een zogenaamde D-configuratie van een Azure-omgeving, dan treden partijen in overleg over een nieuw investeringsvoorstel.

5. Vergoeding

5.1. Klant verbindt zich jegens 4PS tot de afgesproken betaling voor het gebruik van de Software en Business Central Software op de Ingangsdatum (vanaf ondertekening van de onderhavige overeenkomst), welke hetzij voor een jaar is, hetzij voor kortere periodes zoals aangegeven in het Investeringsvoorstel (zonder keuze geldt een jaar),

en 4PS kan wijzigingen doorvoeren op grond van art. 5 Deel B.

- 5.2. De in deze Overeenkomst genoemde vergoedingen, prijzen en kosten zijn exclusief omzetbelasting (BTW).

6. Vrijwaring tegen inbreuk

6.1. 4PS zal voor eigen rekening verweer voeren of een schikking aangaan met betrekking tot derden die menen dat de Software inbreuk zou maken, tenzij de vermeende inbreuk de Business Central Software betreft waartoe Microsoft zelf verweer zal voeren, bijvoorbeeld aangaande auteursrechten van derden. Dit geldt mits Klant aan 4PS een dergelijke aanspraak of (rechts)vordering onverwijld schriftelijk mededeelt en Klant 4PS op dat moment machtigt om op te treden als hiervoor aangeduid. 4PS heeft in zo'n geval het exclusieve recht naar eigen inzicht verweer te voeren tegen de betreffende vordering of daarvoor een schikking aan te gaan, waarbij het Klant niet is toegestaan met betrekking daartoe enigerlei schikking aan te gaan, behoudens met voorafgaande schriftelijke toestemming van 4PS. Indien een vordering van een derde wegens de genoemde inbreuk (op bijv. auteursrecht) is of dreigt te worden ingesteld, zal 4PS, naar eigen keuze en voor eigen rekening:

6.1.1. de Software of het inbreukmakende deel daarvan aanpassen of wijzigen, vervangen door andere computersoftware met inhoudelijk dezelfde of betere functionele mogelijkheden; of

6.1.2. bewerkstelligen dat Klant het recht verkrijgt het Gebruik van de Software of van het inbreukmakende deel daarvan voort te zetten, zodanig dat géén intellectuele eigendomsrechten van de betrokken derde(n) meer worden geschonden;

6.1.3. als geen van de voorgaande mogelijkheden commercieel haalbaar is, deze Overeenkomst te beëindigen voor zover mogelijk en dit het inbreukmakende gedeelte van de Software betreft en 4PS zal Klant dat gedeelte van de licentievergoeding restitueren, gelijk aan het door Klant betaalde bedrag voor het inbreukmakende gedeelte van de Software. Hierdoor zal 4PS jegens Klant zijn gekweten van verdere verplichtingen in verband met het inbreukmakende gedeelte van de Software.

6.2. 4PS vrijwaart Klant niet indien de inbreuk op rechten van derden op de Software zoals hierboven is

aangegeven het gevolg is van standaard Softwarecomponenten van derden of Maatwerkcomponenten die op verzoek van Klant gemaakt zijn door derden. De in deze Overeenkomst opgenomen artikelen omvatten de gehele aansprakelijkheid van 4PS ter zake van inbreuk op enig intellectueel eigendomsrecht aangaande de Software.

7. Vertrouwelijke informatie

7.1. "Vertrouwelijke Informatie" is niet informatie die

7.1.1. publiekelijk bekend is, of

7.1.2. door een van partijen van derden is ontvangen zonder beperking op openbaarmaking, of

7.1.3. krachtens rechterlijke uitspraak of beschikking van overheidswege openbaar moet worden gemaakt.

7.2. Als Vertrouwelijke informatie wordt wel aangemerkt:

7.2.1. de onderhavige Overeenkomst, Documentatie,

7.2.2. aangehechte Bijlagen;

7.2.3. Softwareomschrijving en specificaties,

7.2.4. broncodes (voor programmeurs leesbare commando's van de Software),

7.2.5. objectcodes, (voor computer-leesbare commando's van de Software)

ongeacht of e.e.a. ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst bekend werd dan wel daarna en ongeacht of dit door 4PS aan Klant of van Klant aan 4PS is of zal worden verstrekt mits e.e.a. aangeduid als is als "vertrouwelijke informatie" of woorden van gelijke strekking.

7.3. Onverminderd het voorgaande stemt Klant erin toe dat 4PS of Microsoft desgewenst de naam van Klant gebruikt in persberichten, productenbrochures zonder vermeldingen van financiële gegevens e.e.a. om te melden dat Klant een afnemer is van 4PS.

7.4. Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle Vertrouwelijke informatie.

7.5. 4PS zal, in de Business Central software in de 4PS Cloud waarin de On Premise data staan, data verzamelen om het correct functioneren (de 'performance') te kunnen meten en zonodig te

optimaliseren. Dit gebeurt door middel van volledig geanonimiseerde data.

- 7.6. Voor de omgang en de bescherming van persoonsgegevens geldt tussen 4PS en Klant de separate Verwerkersovereenkomst. Een dergelijke Verwerkersovereenkomst geldt ook tussen 4PS en de hierbij betrokken derden leveranciers.

8. Garantie en beperking van aansprakelijkheid

- 8.1. 4PS garandeert Klant dat de Software wezenlijk overeenkomstig de Documentatie zal functioneren gedurende een periode van drie (3) maanden vanaf de Leveringsdatum.
- 8.2. Indien de Software gedurende die periode niet als zodanig functioneert, dan zal 4PS de Software gratis herstellen of, als herstel redelijkerwijs onmogelijk is, deze gratis vervangen. Indien noch herstel, noch vervanging commercieel haalbaar blijken te zijn, dan zal 4PS de Overeenkomst beëindigen voor zover deze ziet op het niet-functionerende deel van de Software en zal 4PS aan Klant de licentievergoeding voor dat deel van de Software restitueren, met een maximum van 75% van de (maandelijkse) licentievergoeding exclusief BTW, gebaseerd op het aantal 'named users' in de voorgaande maand.
- 8.3. Deze garantie geldt alleen ten behoeve van Klant en is jegens 4PS uitsluitend afdwingbaar indien:
- 8.3.1. alle eventuele modificaties of toevoegingen in of aan de Software zijn aangebracht met behulp van door voor 4PS aan Klant geactiveerde Software; en
- 8.3.2. geen ongeautoriseerde modificaties of toevoegingen zijn aangebracht door of op verzoek van Klant in overleg met 4PS waardoor de Software afwijkt van de Documentatie; en
- 8.3.3. de Software op de overeengekomen manier geparametriseerd blijft; en deze altijd overeenkomstig de gebruiksaanwijzingen is gebruikt.
- 8.4. 4PS garandeert dat de Software efficiënt en onderling samenhangend is geschreven met betrekking tot Business Central Software.
- 8.5. 4PS garandeert dat de Software geen andere beveiligingsmaatregelen of -functies of voor de Software vreemde elementen bevat dan die vermeld in de Documentatie, onverminderd dat dergelijke functies door Microsoft voor het beveiligen of

functioneren van Business Central Software kan zijn ingebouwd.

- 8.6. Onverminderd het voorgaande, verstrekt 4PS geen uitdrukkelijke of impliciete garantie die verband houdt met de Software, Documentatie, of verrichte diensten waaronder mede begrepen Onderhoud. 4PS garandeert niet dat de Software foutvrij is of dat deze zonder onderbreking zal functioneren; dit geldt ook voor de voorwaarden waaronder Business Central Software functioneert. Voor zover wettelijk toegestaan, sluit 4PS uitdrukkelijk iedere impliciete garantie uit van geschiktheid of verhandelbaarheid voor een bepaald doel (ook al is 4PS daarover ingelicht) van Software of Documentatie.
- 8.7. Partijen zijn in geen geval aansprakelijk voor schade van de andere partij door uitval van Software, winstderving, door verlies van gegevens, door onderbreking van de bedrijfscontinuïteit, voor uitwijk- of vervangingskosten of voor enige andere indirecte, bijzondere, bijkomstige of gevolgschade die verband houdt met of voortvloeit uit de levering of het gebruik van de Software of voortvloeit uit verrichte diensten, of voor vertraging in de levering van de Software of de verrichting van diensten, tenzij zulk verlies of schade te wijten is aan grove schuld of opzet van 4PS, onverminderd de aansprakelijkheid (voorzover niet uitgesloten) voor Microsoft.
- 8.8. De totale aansprakelijkheid van Partijen voor schade of verlies - of deze nu voortvloeit uit een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of een onrechtmatige daad of enige andere grond en al dan niet te wijten aan opzet of grove schuld - is beperkt tot 75% van hetgeen in de 12 maanden daaraan voorafgaande als vergoeding voor de licentie of Subscription exclusief BTW is betaald zoals gespecificeerd in het Investeringsvoorstel voor de betreffende Software en/of Business Central Software die de schade en/of het verlies heeft veroorzaakt.
- 8.9. Geen van de werknemers, tussenpersonen of vertegenwoordigers van 4PS of met 4PS gelieerde ondernemingen is bevoegd 4PS te binden aan enigerlei mondelinge verklaring of garantie betreffende de Software. Een niet in of krachtens deze Overeenkomst opgenomen schriftelijke verklaring heeft geen rechtskracht.
- 8.10. Ingeval van schade dienen de aanspraken op vergoeding door Klant gemotiveerd aan 4PS kenbaar

te zijn gemaakt zonder welke de aanspraken tot drie maanden ervoor vervallen.

9. Overmacht

9.1. Geen van de partijen zal jegens de andere partij aansprakelijk zijn voor verlies of schade die mocht zijn ontstaan door niet- of niet tijdige nakoming van deze Overeenkomst of een gedeelte daarvan, indien de vertraging of niet-nakoming geheel of mede is veroorzaakt door gevallen of omstandigheden van overmacht (niet-toerekenbare tekortkoming), waaronder mede begrepen, maar niet beperkt tot, natuurrampen, stakingen, epidemieën, werknemersoproer, oorlogshandelingen, aardbevingen, brand en ontploffing. Hiervan is echter uitdrukkelijk uitgesloten het onvermogen van een partij om haar financiële verplichtingen na te komen.

10. Duur en Beëindiging

10.1. De Overeenkomst wordt op de Ingangsdatum van kracht en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij deze wordt beëindigd in overeenstemming met dit artikel 10.

10.2. Deze Overeenkomst kan door Klant worden beëindigd door middel van een schriftelijke kennisgeving aan 4PS met inachtneming van negentig (90) dagen ingeval een licentie en 30 dagen ingeval van huur ('Subscription'), gerekend vanaf de laatste dag van de maand waarin opgezegd wordt, met dien verstande dat die beëindiging Klant nimmer aanspraak zal geven op terugbetaling van enig gedeelte van aan 4PS betaalde vergoedingen, daaronder begrepen die voor Business Central Software.

10.3. Deze Overeenkomst kan door 4PS worden beëindigd door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Klant in de hierna omschreven gevallen, met dien verstande dat zodanige beëindiging Klant nimmer aanspraak zal geven op terugbetaling van enig gedeelte van aan 4PS betaalde vergoedingen:

10.3.1. indien Klant faillieert of anderszins zijn bedrijfsactiviteiten staakt of schriftelijk verklaart niet in staat te zijn aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, een overdracht van vorderingen ten behoeve van schuldeisers aangaat, onder curatele wordt gesteld, of in surséance van betaling komt te verkeren;

10.3.2. indien Klant te kort schiet in de nakoming van deze Overeenkomst, hiertoe in gebreke is gesteld en Klant deze ingebrekestelling niet binnen dertig (30) dagen na kennisgeving door 4PS heeft betwist of is nagekomen.

10.4. Als zich een van de hierboven omschreven gevallen voordoet, eindigt deze Overeenkomst op de datum die in de schriftelijke kennisgeving is vermeld, mits dan uitdrukkelijk bevestigd door 4PS. Bepalingen die ook na beëindiging van deze Overeenkomst zullen blijven gelden zijn die met betrekking tot betalingsverplichtingen voor verschuldigde bedragen aan 4PS, aansprakelijkheid van 4PS (opgetreden voor genoemde 'beëindiging'), de wederzijdse behandeling van Vertrouwelijke Informatie door Klant of 4PS, het toepasselijk recht en rechtsforum.

11. Overdrachtsbeperking/Migratie

11.1. Deze Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechten en verplichtingen mogen door Klant niet worden overgedragen, hetzij geheel of gedeeltelijk, hetzij vrijwillig of van rechtswege, waaronder mede begrepen bij wege van verkoop van activa of in het kader van een fusie, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van 4PS of (per e-mail) is vermeld en dan uitdrukkelijk per e-mail bevestigd door 4PS.

11.2. Deze zal haar toestemming niet op onredelijke gronden onthouden (bijv. na betaling van facturen), ook indien Klant of 4PS reeds tot zo'n overdracht zou zijn overgegaan.

11.3. Onverminderd het voorgaande is deze Overeenkomst bindend voor partijen en hun rechtsopvolgers en rechtverkrijgenden.

11.4. Klant kan zijn huidige C1- of C2-configuratie migreren naar een zogenaamde C1- resp. C2- of D-configuratie, (allen SaaS-configuraties). Dit zal met de in die C- of D-configuratie geldende meest geactualiseerde Release zijn. Dit kan uitsluitend in overleg met 4PS. Op verzoek van Klant zal 4PS een Investeringsvoorstel toezenden, vergezeld van de dan geldende contractsvorm voor de 4PS Cloud of MS Cloud (D-configuratie). Klant zal zich bij de migratie verenigen met het daarbij geldende 'Subscription model' van 4PS en Microsoft.

11.5. Klant kan zijn huidige C-configuratie migreren naar een zogenaamde A- of B-configuratie (de Server

Locatie wordt dan gewijzigd naar het adres van de Klant in de A-configuratie resp. in de B-configuratie in het adres van de aangewezen externe hosting partij). Dit zal in de dan bestaande of zo mogelijk meest geactualiseerde Release zijn in de A- resp. B-configuratie. Dit kan uitsluitend in overleg met 4PS. Op verzoek van Klant zal 4PS een Investeringsvoorstel toezenden voor de overgangskosten, vergezeld van de SLO voor de A- of B-configuratie.

12. Kennisgevingen en mededelingen

- 12.1. Kennisgevingen en mededelingen die krachtens de wet of deze Overeenkomst moeten of kunnen worden gedaan, dienen schriftelijk te geschieden per aangetekende brief met bericht van ontvangst, per aangetekende e-mail modus (beveiligd via een Trusted Third party), in alle gevallen gericht aan het in deze Overeenkomst vermelde adres t.a.v. de resp. directies.
- 12.2. Elke partij kan haar voor kennisgevingen en mededelingen bestemde adres wijzigen door schriftelijke kennisgeving aan de andere partij. Een kennisgeving of mededeling wordt geacht te zijn geschied respectievelijk op het tijdstip drie (3) werkdagen na ter post bezorging, of één (1) dag per aangetekende e-mail modus.

13. Overige bepalingen

- 13.1. Algemene voorwaarden van Klant welke direct of indirect voorkomen of gedrukt zijn op briefpapier, orders, e-mail berichten, bevestigingen of andere stukken van Klant, zijn niet van toepassing jegens 4PS en hebben dus op de onderhavige Overeenkomst geen invloed.
- 13.2. Klant wordt door ondertekening van deze Overeenkomst geacht afstand te hebben gedaan van dergelijke eigen of branche voorwaarden, ongeacht of 4PS nalaat bezwaar te maken tegen zodanige voorwaarden van Klant.
- 13.3. Bij tegenstrijdigheden tussen de SLO en de MVL ten aanzien van de Business Central Software prevaleert de MVL.

- 13.4. Bij tegenstrijdigheden tussen de SLO en de MSLA ten aanzien van onderhoud en support prevaleert de SLO.

14. Afsplitsing

- 14.1. Indien een in deze Overeenkomst opgenomen bepaling onrechtmatig, ongeldig, of in ander opzicht niet-afdwingbaar blijkt, zullen partijen te goeder trouw trachten overeenstemming te bereiken omtrent aanpassingen waardoor de in deze Overeenkomst uitgedrukte bedoelingen zoveel mogelijk blijven weergegeven.

15. Afstand van recht

- 15.1. Het doen van afstand van in deze Overeenkomst opgenomen bepalingen, of van de krachtens deze Overeenkomst aan een partij toekomende rechten of bevoegdheden, is uitsluitend rechtsgeldig indien dit schriftelijk geschiedt. Het feit dat een partij verzuimt om (tijdig) nakoming van de bepalingen van deze Overeenkomst te eisen of nalaat haar rechten of bevoegdheden (tijdig) uit te oefenen, zal niet worden opgevat als of geacht worden te zijn het doen van afstand van haar uit deze Overeenkomst voortvloeiende rechten en zal op generlei wijze de geldigheid van deze Overeenkomst of enig gedeelte daarvan aantasten of afbreuk doen aan het recht van die partij om alsnog maatregelen te nemen.

16. Toepasselijk recht en forumkeuze

- 16.1. Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 16.2. Alle geschillen zullen worden voorgelegd aan de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, gevestigd te Heemstede (www.Sgoa.eu), in overeenstemming met de alsdan door voornoemde stichting gehanteerde arbitrageprocedure.
- 16.3. Procedures worden gevoerd in de Nederlandse taal. Indien de Klant dat alsdan wenst en als genoemde Stichting of andere derden die mogelijkheid biedt/bieden, kunnen Klant en 4PS elk een arbiter kiezen, welke twee één voorzittende arbiter kiezen; deze 3 arbiters beslissen bij meerderheid van stemmen.

DEEL B - ONDERHOUDSVOORWAARDEN

1. Onderhoudsvoorwaarden

- 1.1. De Software van 4PS is gebouwd als 'Add-on software' op Business Central Software van Microsoft en functioneert in de 4PS Cloud.
- 1.2. De Software wordt verhuurd c.q. gelicentieerd en onderhouden op basis van de **SLO** te weten het **Deel B** waarbij onderhoud voortdurend plaats heeft en onderdeel is van de 4PS Subscription en de verschuldigde prijs per overeengekomen tijdseenheid (maand, kwartaal, jaar; en zonder keuze per maand), en migraties van (Minor) Release omvat, tenzij anders wordt overeengekomen (zie art. 2.2. hierna).
- 1.3. 4PS is door Microsoft geautoriseerd Business Central Software aan Klant ter beschikking te stellen en de Business Central Software te gebruiken voor door 4PS zelf daarmee ontwikkelde Software.
- 1.4. Om die reden verbindt 4PS zich aan de licentie- en onderhouds- en support voorwaarden van Microsoft voor het gebruik van haar Online Diensten. Dit betreft de Microsoft Service Level Agreement voor Online Diensten (**MSLA**) - welke – evenals de SLO - door de tijd kan wijzigen en alsdan van toepassing wordt tenzij de Klant opzegt binnen 2 maanden na de voorafgaande aankondiging ervan.

2. Definities

- 2.1. Onderstaande artikelen hebben betrekking op de Software (de functionaliteiten) en niet op de overige componenten die onderdeel vormen van de SLO en de MVL.
- 2.2. Klant heeft de mogelijkheid om een additionele Klant specifieke Service Level Agreement (SLA) af te sluiten met 4PS. De inhoud en voorwaarden van die K-SLA gelden naast de hieronder opgenomen Onderhouds-voorwaarden.
- 2.3. **"Release"**: dit is een Minor Release of Major Release.
- 2.4. **"Minor Release"**: een set van Software en/of een Upgrade van Business Central Software waarin naast mogelijke correcties van ontdekte tekortkomingen (kleine) functionele uitbreidingen zijn opgenomen; Minor Releases vallen onder de Onderhoudsvergoeding van de Release die bij Klant is geïnstalleerd.
- 2.5. **"Major Release"**: enig set van Software van een nieuwe generatie Software waarin wezenlijk nieuwe

functionaliteit/technologie of andere veranderingen worden doorgevoerd ten opzichte van de vorige Major release. Binnen een Major Release kunnen Minor Releases worden geïnstalleerd, en zodra Microsoft aan 4PS een licentievergoeding belast zal deze via een aanvullend aangeboden en aanvaard Investeringsvoorstel aan Klant gedeeltelijk of geheel worden doorbelast. Klant zal hierover vooraf worden geïnformeerd en indien hij hiervan wil afzien zal de Software- resp. Business Central Software, de fase bereiken van Verouderde Programmatuur Software- resp. Verouderde Business Central Software" met de daarbij behorende regels;

- 2.6. **"Releasedatum"**: fictief de laatste dag van de maand van de feitelijke introductie van een nieuwe Release.
- 2.7. **"Releaseperiode"**: 3 opvolgende maanden na Releasedatum.
- 2.8. **"Onderhoudsperiode"**: het tijdvak vanaf de Leveringsdatum tot aan de laatste kalenderdag van dat jaar of elk opvolgend kalenderjaar of deel van een kalenderjaar.
- 2.9. **"Certificaat"**: het door 4PS verleende bewijs migratie of updates van de Software en Business Software te kunnen uitvoeren; dit is op persoonlijke naam en maximaal 1 jaar geldig, tenzij anders aangegeven
- 2.10. **"Onderhoud"**:
 - 2.10.1. het verstrekken, wanneer beschikbaar, gedurende Service Uren, van Software (geen Minor releases) en desbetreffende online Documentatie.
 - 2.10.2. assistentie via telefoon of Internet of anderszins betreffende de Software en Business Central Software op een technisch probleem c.q. reproduceerbare Fouten van of gebreken in de recente Software;
 - 2.10.3. assistentie - nadat het zogenaamde bedrijfsmodel van de Software c.q. Business Central Software gereed gekomen is bij de Klant - in de vorm van uitleg van functies en kenmerken van de Software nadat relevante gebruikers bij Klant een overeengekomen opleiding voor de Software c.q. Business Central Software hebben genoten;
 - 2.10.4. analyse, verificatie en correctie van Fouten via telefoon en/of internet.

- 2.11. "**Responstijd**": de tijd die verstrijkt tussen ontvangst van een Melding en de tijd waarbinnen 4PS mondeling / schriftelijk het Onderhoud van de Software en/of Business Central Software aanvangt en bevestigd heeft aan Klant.
- 2.12. "**Web-site**": 4PS' website vindbaar onder <http://www.4PS.nl> voor voortdurende ondersteuning (d.w.z. voor 90 % per jaar) beschikbaar, 24 uur per dag.
- 2.13. "**Service Uren**": 4PS' gebruikelijke kantooruren van 8.30u. tot 17.00u. van maandag t/m vrijdag, tenzij anders is aangegeven in een aanvullende overeenkomst.
- 2.14. "**Melding**": een Melding van Prioriteit Urgent, Hoog, Gemiddeld of Laag, afzonderlijk of gezamenlijk. De klant kan meldingen indienen via het 4PS Support systeem.
- 2.14.1. "**Melding Prioriteit Urgent**": het systeem van Klant is tot algehele stilstand gekomen en is niet langer in staat gegevens te verwerken via de Software als gevolg van een catastrofale gebeurtenis in de systeem database of de Software en/of Business Central Software, danwel als gevolg van een ernstige toepassingsfout in een essentiële verwerkingsperiode.
- 2.14.2. "**Melding Prioriteit Hoog**": de Software en/of Business Central Software kent een ernstige verstoring van een wezenlijke bedrijfsfunctie die niet (tijdelijk) door een programma-omleiding kan worden opgelost.
- 2.14.3. "**Melding Prioriteit Gemiddeld**": een niet-wezenlijk probleem in de Software en/of Business Central Software waarbij Klant het systeem en/of de applicatie kan blijven gebruiken of een omleiding beschikbaar is;
- 2.14.4. "**Melding Prioriteit Laag**": een probleem in de Software en/of Business Central Software dat niet als een Melding Prioriteit Urgent, Hoog of Gemiddeld kan worden aangemerkt.
- 2.15. Onderhoud wordt door 4PS verleend op "**Software**" en door Microsoft op de **Business Central Software**": dit is de in de markt meest actueel uitgebrachte Release van Software c.q. Business Central Software die aan Klant is gelicentieerd vanaf de Leveringsdatum.
- 2.16. **Klantspecifieke 4PS-Cloud-SLA**: de (optioneel) overeen te komen onderhoudsovereenkomst in aanvulling op de MS-Cloud-SLA.

3. Release beleid – geen migratieplicht / beperkt onderhoud

- 3.1. Klant en 4PS komen overeen dat indien 4PS of Microsoft een nieuwe Release (waaronder Upgrades van Business Central software volgens de MSLA) op de markt introduceert, de Release die aan Klant ter beschikking wordt gesteld, automatisch na de Releaseperiode de contractueel voor onderhoud relevante kwalificatie 'Software' of 'Business Central Software' verliest en gekwalificeerd wordt tot 'Verouderde Software c.q. Verouderde Business Central Software' tenzij Klant binnen de Release periode door 4PS de nieuwe Release laat implementeren .
- 3.2. Indien 4PS een nieuwe Release uitbrengt zal Klant deze release, na acceptatie door Klant, door 4PS laten implementeren volgens de richtlijnen van 4PS en Microsoft.
- 3.3. Ingeval van een nieuwe Release van de Software zijn er twee mogelijkheden:
- 3.3.1. -hetzij Klant neemt de nieuwe Release af binnen de **Releaseperiode**.
- 3.3.1.1. De Onderhoudsvergoeding voor de reeds geïnstalleerde Release blijft van toepassing na installatie van de nieuwe Minor Release alsof er geen nieuwe Minor Release was geweest binnen de alsdan lopende Onderhoudsperiode
- 3.3.2. -hetzij Klant neemt de nieuwe Release niet af binnen de **Releaseperiode**.
- 3.3.2.1. De Onderhoudsvergoeding voor de reeds geïnstalleerde Release blijft niet langer van toepassing zonder installatie van de nieuwe Release. Voor de nog resterende kalendermaanden van de Onderhoudsperiode na de **Releaseperiode** wordt de Onderhoudsvergoeding 150% van de in Euro's uitgedrukte Onderhoudsvergoeding in het jaar van nieuwe Release.
- 3.3.2.2. De daarop volgende **Onderhoudsperiode** (in het nieuwe kalenderjaar) loopt echter uiterlijk door tot 1 jaar na de Releasedatum van de nieuwe (maar niet afgenomen) Release.
- 3.3.2.3. Het Onderhoud op de Verouderde Software c.q. Verouderde Business Central Software blijft technisch tot 1 jaar

na de Releasedatum voortbestaan. De evengenoemde Onderhoudsvergoeding van 150% wordt dan ook naar rato berekend over het aantal maanden in de **Onderhoudsperiode** in het nieuwe kalenderjaar, tenzij Klant geen Onderhoud meer wenst in dat nieuwe kalenderjaar.

4. Onderhoudsvergoeding (Software, Business Central Software)

- 4.1. De Onderhoudsvergoeding voor de eerste Onderhoudsperiode is gespecificeerd in het investeringsvoorstel en is geheel verschuldigd bij vooruitbetaling op de Leveringsdatum.
- 4.2. Voor iedere opvolgende Onderhoudsperiode, is de Onderhoudsvergoeding verschuldigd dertig (30) dagen voor aanvang van zo'n volgende Onderhoudsperiode.
- 4.3. Over verschuldigde bedragen die niet binnen dertig (30) dagen zijn betaald, wordt een rente gerekend van één procent (1%) per maand, welke rente onmiddellijk verschuldigd is. Klant heeft geen beroep op eventuele schuldvergelijking uit hoofde van bijv. schadeclaims.

5. Wijziging Jaarlijkse of Maandelijke vergoeding per named user

- 5.1. Klant heeft gekozen voor de 4PS-Cloud oplossing zodat de daarbij behorende MVL en MSLA gelden. 4PS is gerechtigd om wijzigingen die Microsoft doorvoert in haar licentie en/of onderhoudsbeleid en de daaraan gekoppelde onderhoudsvergoeding, door te berekenen naar Klant. Indien van toepassing dan verstrekt 4PS aan Klant een officieel schrijven waarin deze wijziging is aangekondigd.
- 5.2. Naast de wijziging van de Onderhoudsvergoeding zoals neergelegd in het artikel over Releasebeleid, is 4PS gerechtigd de Onderhoudsvergoeding voor iedere opvolgende Onderhoudsperiode die echter niet meer zal bedragen dan de stijging van de Nederlandse CBS Prijsindex gebaseerd op 'CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur', exclusief bijzondere verloningen. 4PS zal Klant over een eventuele wijziging berichten uiterlijk vijfenveertig (45) dagen voor het einde van de lopende Onderhoudsperiode.

6. Verouderde Program. / Business Central Software Onderhoud

- 6.1. 4PS zal Ondersteuning voor Verouderde Software en Verouderde Business Central Software verstrekken

op de volgende wijze. Voor Verouderde Software en Verouderde Business Central Software ontvangt Klant analyse, verificatie en correctie van gebreken via telefoon en/of Internet uitsluitend voor Meldingen Prioriteit Urgent of Hoog.

- 6.2. Deze diensten levert 4PS als Klant de Software en Verouderde Business Central Software gebruikt op een Software/ hardware / database platform dat door 4PS werd ondersteund op het moment dat Klant de licentie op de Software en Business Central Software verkreeg, of dat op andere wijze door 4PS schriftelijk is goedgekeurd. Het Onderhoud voor Verouderde Software en Verouderde Business Central Software houdt geen diensten in betreffende incidenten die worden veroorzaakt door veranderingen in systeem configuraties, upgrades van hardware of systeem Software of "backporting" van functionaliteit in standaard- of gewijzigde Software codes, welke diensten Klant van 4PS kan betrekken op grond van een afzonderlijke overeenkomst.
- 6.3. Voor Verouderde Software en Verouderde Business Central Software worden geen Releases c.q. Upgrades verstrekt.

7. Duur en beëindiging Onderhoudsdiensten

- 7.1. Voor zo lang als Klant de toepasselijke Onderhoudsvergoedingen betaalt, is Klant gerechtigd op Onderhoud op de in dit artikel neergelegde voorwaarden.
- 7.2. De verlening van Onderhoud door 4PS aan Klant vangt aan op de Leveringsdatum en loopt door gedurende de eerste Onderhoudsperiode. Na afloop van iedere Onderhoudsperiode wordt automatisch een nieuwe Onderhoudsperiode van kracht, tenzij Klant 4PS schriftelijk kennis geeft dat hij de Onderhoud niet wenst voort te zetten.
- 7.3. Zodanige kennisgeving dient Klant te doen met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste negentig (90) dagen vóór het einde van de alsdan lopende Onderhoudsperiode. Indien Klant het Onderhoud aldus beëindigt, laat dit de licentie c.q. huur van de Software en Business Central Software onverlet.

8. Responsetijden

- 8.1. Onderhoud voor Software en Business Central Software is beschikbaar gedurende Service Uren, waarbij de volgende responstijden gelden: (i) Melding Prioriteit Urgent : één (1) uur; (ii) Melding

Prioriteit Hoog: vier (4) uur; (iii) Melding Prioriteit Gemiddeld en Laag: acht (8) uur.

9. Verantwoordelijkheden van Klant

- 9.1. 4PS levert Onderhoud op voorwaarde van het volgende:
- 9.2. Klant zal 4PS de nodige toegang verschaffen tot het personeel, de apparatuur en Azure-omgeving (4PS Cloud) van Klant. 4PS is te allen tijde gebonden aan de Vertrouwelijkheidsbepalingen van de Overeenkomst en zal alleen informatie ter beschikking stellen binnen 4PS aan die personen die daarover dienen te beschikken om een probleem van Klant te kunnen helpen oplossen.
- 9.3. Klant zal zorgdragen voor toezicht op en beheer van het Gebruik van de 4PS Cloud.
- 9.4. Klant zal 4PS onverwijld en gedocumenteerd op de hoogte stellen van alle geconstateerde fouten en storingen in de 4PS Cloud. Klant zal alle noodzakelijke stappen nemen om maatregelen voor het verhelpen van fouten of storingen uit te voeren binnen een redelijke termijn nadat 4PS van zulke maatregelen opgave heeft gedaan. Ook zal Klant geen 'log files' vernietigen zodat 4PS niet meer kan waarnemen wat het recente systeembeheer van Klant aan mutaties heeft ondervonden: onderhoud en support worden additioneel aan Klant doorberekend.
- 9.5. Klant zal zijn personeel behoorlijk opleiden (dan wel doen opleiden bij of via 4PS) in het Gebruik en de toepassing van de 4PS Cloud op het in het Plan van Aanpak aangegeven niveau.

10. Contactpersonen

- 10.1. Klant zal maximaal vier (4) personen benoemen op elke locatie van Klant die goed op de hoogte zijn van de werking en bediening van de Software en Business Central Software, om te fungeren als hoofdcontactpersonen tussen Klant en 4PS betreffende de registratie en doorgifte van Meldingen. Alle verzoeken van Klant om Onderhoud zullen worden gedaan via deze contactpersonen.

- 10.2. Dit zal andere personen binnen de organisatie van Klant niet weerhouden om direct Onderhoud van 4PS te vragen via 4PS' Website. Klant is gerechtigd meer personen te benoemen die als hoofdcontactpersonen kunnen dienen na ontvangst door 4PS van de daarvoor op dat moment gerekende vergoeding.

11. Wijzigingen in het Onderhoudsbeleid

- 11.1. Dit artikel is alleen van toepassing op een C1- of C2-configuratie met koop-licentie. Deze Onderhoudsovereenkomst geeft 4PS' beleid weer met betrekking tot het verstrekken van Onderhoud. Klant is zich ervan bewust dat deze bepalingen kunnen worden gewijzigd, mede vanwege de MVL en MSLA, en 4PS zal Klant informeren over iedere zulke wijziging. Alle wijzigingen zullen worden gepubliceerd op 4PS' Website en zullen van kracht worden na afloop van de alsdan lopende Onderhoudsperiode. Klant is zich bewust dat wijzigingen in het beleid (van Microsoft of 4PS) tevens wijzigingen in de onderhoudsvergoeding tot gevolg kunnen hebben (artikel 5).

12. Onderaanneming

- 12.1. Het is 4PS geoorloofd de diensten van derden te betrekken voor de uitvoering van Onderhoudsverplichtingen. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal een dergelijke onderneming 4PS echter niet ontheffen van haar verantwoordelijkheid voor de juiste nakoming jegens Klant.

13. Personeelswerving

- 13.1. Partijen erkennen dat de werknemers en adviseurs van de wederpartij die zijn betrokken bij de levering van diensten als hier bedoeld, van grote waarde zijn voor de respectievelijke Partijen en moeilijk kunnen worden vervangen. Derhalve komen Partijen overeen dat zij gedurende de looptijd van deze Overeenkomst en een periode van zes (6) maanden daarna, geen werkgelegenheid als werknemer, zelfstandige contacten of adviseurs zal aanbieden aan enige werknemer of adviseur van de andere Partij.
