

Algemene voorwaarden

Versie 2018.01

1. Definities

1. Analyst: Analyst B.V., gevestigd te Eindhoven en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 71343652.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Analyst een overeenkomst heeft afgesloten.
3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
4. Dienst: de activiteit(en) die Analyst voor Opdrachtgever zal verrichten, zoals in de Overeenkomst gespecificeerd.
5. Duurovereenkomst: een Overeenkomst die strekt tot het periodiek verrichten/leveren van Diensten gedurende een zekere termijn (bijvoorbeeld hosting en SaaS).
6. Overeenkomst: de (Duur)overeenkomst tussen Analyst en Opdrachtgever, krachtens welke Analyst de Dienst zal uitvoeren/leveren, zoals beschreven in de offerte.
7. Gebruiker: De gebruiker van de Dienst, welke door Opdrachtgever is opgegeven (bijvoorbeeld een medewerker).
8. Framework: een verzameling van reeds door Analyst ontwikkelde en in eigendom zijnde componenten (programmatuur/code) waarop Analyst eventueel een nieuwe omgeving/applicatie/webshop ten behoeve van Opdrachtgever kan bouwen. Dit kan ook programmatuur van derden zijn (denk hierbij aan in licentie gegeven programmatuur door partijen als Magento en Intershop).
9. Issue: Een gedetecteerde verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening.
10. Schriftelijk: op papier.
11. Website: www.analyst.nl

2. Aanbod en aanvaarding

1. Analyst zal een offerte opstellen waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend. Indien de offerte akkoord wordt bevonden door Opdrachtgever, komt de Overeenkomst tot stand.
2. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Analyst het recht de prijzen hierop aan te passen.
3. Op de Overeenkomst, aanbiedingen en offertes zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

4. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Analyst alleen bindend indien en voor zover deze door Analyst uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

5. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. Zie voor wijziging van deze Algemene Voorwaarden 22.

6. De Overeenkomst loopt vanaf het moment dat deze Overeenkomst door Opdrachtgever is geaccordeerd (elektronisch dan wel Schriftelijk).

7. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:

1. de Overeenkomst;
2. de Verwerkersovereenkomst;
3. de Service Level Agreement;
4. de eventuele bijlagen;
5. deze Algemene Voorwaarden;
6. eventuele aanvullende voorwaarden.

3. Uitvoering van de Dienst

1. Voor zover niet Schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Analyst dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Ter zake van de te verlenen Dienst(en) heeft Analyst slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Analyst het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende meerkosten zullen alleen met instemming van Opdrachtgever worden doorberekend.

3. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Analyst aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Analyst beschikbaar worden gesteld.

4. Oplevering

1. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op een standaard Dienst, dan zal Analyst na de totstandkoming van de Overeenkomst zich inspannen zo spoedig mogelijk de Dienst te leveren.
2. Indien in ieder geval één van de volgende situaties zich voordoet, kan worden gesproken van "(op)geleverd":
 - door gebruik van de Dienst door Opdrachtgever;
 - door een mededeling van Analyst aan Opdrachtgever dat de Dienst beschikbaar is;
 - door een Schriftelijke dan wel elektronische bevestiging van levering van de Dienst door Analyst.
3. Door Analyst opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Analyst is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
4. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, waaronder vertragings schade.
5. Opdrachtgever dient binnen 7 dagen na oplevering de resultaten dan wel een fase van een maatwerk Dienst te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode de resultaten (geheel of gedeeltelijk) afkeurt op basis van overeengekomen functionele of technische specificaties, worden deze geacht te zijn goedgekeurd. Afkeuring dient gemotiveerd te gebeuren.
6. Indien Opdrachtgever een resultaat, zoals beschreven in het vorige lid, geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Analyst zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan zij doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Indien voorgenoemde door Analyst is voltooid, geldt het resultaat dan wel de (maatwerk) Dienst tussen partijen als geaccepteerd.

5. Meerwerk

1. Indien Analyst op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed op basis van nacalculatie. Analyst is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en Analyst kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Analyst kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor

Opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Analyst Opdrachtgever desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

6. Duur en opzegging

1. Indien de Dienst een Duurovereenkomst betreft wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een minimumtermijn van twaalf maanden, tenzij Schriftelijk anders overeenkomen. Zonder Schriftelijke opzegging, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden tegen het einde van de voorgenoemde periode, wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij Schriftelijk anders overeenkomen. Tussentijdse opzegging door Opdrachtgever is niet toegestaan.

2. Indien de Dienst strekt tot ontwikkeling van programmatuur, adviezen of andere werken, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de in de Overeenkomst aangegeven duur. Tenzij anders wordt overeengekomen kan de Overeenkomst niet tussentijds worden beëindigd.

3. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt heeft Analyst het recht alle met betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten dan wel te beëindigen (zulks ter keuze van Analyst) zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Analyst op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

7. Prijzen

1. Alle prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

2. Alle prijzen op de Website, brochures, prijslijst(en) en/of overige communicatiemiddelen van Analyst zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

3. Indien de Overeenkomst een Duurovereenkomst is, is Analyst gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen. Analyst zal Opdrachtgever hiertoe ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 3 (drie) maanden.

4. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, is Analyst gerechtigd de gehanteerde prijzen, indien het een Duurovereenkomst betreft, jaarlijks, met maximaal het percentage van 4% te verhogen, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.

5. Alle voor Analyst uit de Overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

8. Betalingsvoorwaarden

1. Analyst zal voor alle door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een factuur sturen aan Opdrachtgever.
2. Indien de Overeenkomst een Duurovereenkomst betreft, zal Opdrachtgever maandelijks bij vooruitbetaling het voor die termijn verschuldigde bedrag aan Analyst voldoen.
3. Na het verstrijken van veertien dagen na de factuurdatum is Opdrachtgever die niet tijdig betaalt, van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Analyst.
4. Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door Analyst.
5. Analyst kan verlangen dat de Diensten middels automatische incasso moeten worden voldaan. Opdrachtgever dient Analyst hiervoor te machtigen middels een rechtsgeldige SEPA-machtiging.
6. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan Opdrachtgever meegedeeld en heeft Analyst het recht om administratiekosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
7. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten (met een minimum van 250 euro), daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. Bovendien is het gehele bedrag voor de resterende contractstermijn door Analyst direct opeisbaar en is Analyst gerechtigd andere diensten, die bij Analyst worden afgesloten, op te schorten.
8. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
9. In bovenstaande gevallen heeft Analyst voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

9. Rechten van intellectueel eigendom

1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde werken, waaronder het Framework, maatwerk daarop, de adviezen van Analyst, alsmede het voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij Analyst of diens licentiegevers. Iedere afwijking van het voorgaande is slechts geldig indien zulks expliciet in een Schriftelijke en ondertekende akte is overeengekomen, en geldt dan slechts voor de in de akte genoemde werken en rechten. Partijen komen overeen dat configuraties van het Framework geen bescherming genieten in de zin van de Auteurswet.

2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die Schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de werken niet verveelvoudigen of openbaar maken.
3. Opdrachtgever is niet gerechtigd om na beëindiging van de Overeenkomst de gecreëerde (web)applicaties, zoals aangegeven in het vorige lid, op andere wijze te exploiteren en/of (weder) te gebruiken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de werken te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen eventuele aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de werken.
5. Het is Analyst toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de werken. Indien Analyst door middel van technische bescherming de werken heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
6. Ieder(e) gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de werken dat/die buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 10.000 euro per inbreukmakende handeling en per dag dat deze voortduurt, betalen aan Analyst, onverminderd het recht van Analyst om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

10. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Analyst voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Analyst van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Analyst, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 5.000 euro (exclusief BTW).
2. De totale aansprakelijkheid van Analyst voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 50.000 euro per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
3. Aansprakelijkheid van Analyst voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
4. Buiten de in artikel 10 lid 1 en 10 lid 2 genoemde gevallen rust op Analyst geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 10.1 tot en met 10.3 bedoelde uitsluitingen

en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Analyst.

5. De aansprakelijkheid van Analyst wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Analyst onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Analyst 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 Analyst in staat is adequaat te reageren.

6. Analyst is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht. Zie artikel 11 voor overmacht.

7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 60 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Analyst meldt.

8. Opdrachtgever vrijwaart Analyst voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Analyst geleverde zaken, materialen of resultaten. Opdrachtgever zal Analyst tevens vrijwaren voor het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (haar Gebruikers) alsmede voor alle aanspraken van derden (boetes van autoriteiten daaronder begrepen) wegens aansprakelijkheid als gevolg van overtreding van toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

11. Overmacht

1. Analyst is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Analyst geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Analyst niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. In het bijzonder wordt onder overmacht verstaan; binnenlandse onlusten, synflood, netwerkaanval, Denial-of-Service of Distributed Denial of Service -attacks, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Analyst door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Analyst kan worden gevergd.

3. Analyst kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der

partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

4. Voor zover Analyst ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Analyst gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

12. Ontwikkeling van programmatuur

1. Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot het ontwikkelen van programmatuur, zullen Partijen Schriftelijk (in de Overeenkomst) specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Analyst zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van deze gegevens.

2. Analyst is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

3. Analyst heeft het recht gebruik te maken van software, programmatuur en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van programmatuur. De verantwoordelijkheid voor een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de programmatuur ligt bij Opdrachtgever.

4. De broncode van het Framework zal nimmer worden verstrekt (deze is te allen tijde gecompileerd). Indien en uitsluitend voor zover dit uitdrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van overige programmatuur en de bij de ontwikkeling van die programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld en is Opdrachtgever gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.

5. Indien een acceptatietest is afgesproken, wordt de programmatuur geacht te zijn aanvaard na succesvol voltooien van de acceptatietest door Opdrachtgever.

6. Onverminderd het bepaalde in artikel 9 verleent Analyst Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Het verstrekte gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Zie het volgende lid voor eventuele gebruiksrechten op het Framework.

7. Het is Opdrachtgever expliciet verboden enige actie te ondernemen met als doel of strekking de broncode van het Framework te achterhalen of te verkrijgen, alsmede om derden behulpzaam te zijn bij dergelijke acties.

13. Onderhoud van programmatuur

1. Indien de Dienst (mede) strekt tot onderhoud van programmatuur (de webapplicatie) van Opdrachtgever, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
2. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal Analyst, voor de duur, zoals opgenomen in artikel 6 lid 1, door middel van Analyst urenbundel (zie artikel 14), de volgende onderhoudsactiviteiten ten behoeve van Opdrachtgever uitvoeren (limitatief):
 - het corrigeren van door Opdrachtgever in de programmatuur geconstateerde kleine gebreken (bugs), die reproduceerbaar zijn;
 - het installeren van nieuwe of bestaande versies van het Framework.
3. Ten aanzien van de volgende onderhoudsactiviteiten, maar niet beperkt daartoe, wordt door Analyst bepaald of deze al dan niet onder Analyst urenbundel vallen:
 - het aanpassen van de programmatuur indien dit als gevolg van wetswijzigingen noodzakelijk wordt;
 - het aanpassen van de interfaces en protocollen teneinde Opdrachtgever in staat te stellen de programmatuur te gebruiken in samenhang met andere programmatuur, apparatuur en besturingsprogrammatuur;
 - het anders dan in het kader van de normale nieuwe versies en/of releases op verzoek van Opdrachtgever in de programmatuur inbouwen van nieuwe functionaliteit;
 - het op verzoek van Opdrachtgever herstellen van niet aan Analyst toerekenbare beschadigingen in de programmatuur of data.

14. Analyst urenbundel

1. Analyst urenbundel is een dienst van Analyst waarvoor de uren vooraf dienen te worden ingekocht en waarvan de hoeveelheid uren bij aanvang van de Overeenkomst wordt bepaald. Alle extra uren worden op basis van nacalculatie tegen het standaard uurtarief van Analyst bij Opdrachtgever in rekening gebracht.
2. Analyst zal naar eer en geweten een urenadministratie bijhouden voor de uren die zij aan de Diensten (onderhoud of meerwerk) besteedt. Bestede tijd wordt naar het dichtstbijzijnde kwartier afgerond.
3. Analyst heeft de mogelijkheid om Issues te bundelen. De gebundelde uren worden ter accordering (per e-mail) aan Opdrachtgever voorgelegd.
4. Door afname van Analyst Service urenbundel zal Analyst zich inspannen om daarmee in de planning rekening te houden.
5. Analyst zal voorafgaand aan het afnemen van de urenbundel een factuur sturen voor het daarvoor verschuldigde bedrag.
6. In geval van opzegging van de Overeenkomst dan wel enkel de urenbundel kunnen de door Opdrachtgever nog niet bestede uren niet worden gecrediteerd.
7. De urenbundel komt na een duur van 12 maanden te vervallen.

15. Domeinnamen en IP-adressen

1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat Analyst voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
2. Opdrachtgever is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij Analyst gebruikelijke tarieven verschuldigd.
3. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adres. Analyst vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
4. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestiging per e-mail van Analyst, waarin wordt vermeld dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
5. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Analyst schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever.
6. Analyst is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of grove schuld van Analyst.
7. Indien Analyst een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal Analyst medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.
8. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam en/of het IP-adres.
9. Analyst heeft het recht de domeinnaam en/of het IP-adres ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.
10. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Analyst gerechtigd de domeinnaam en/of het IP-adres op te heffen.

16. Hosting en aanverwante diensten

1. Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte dan wel beschikbaar stellen van materiaal aan derden, zoals in geval van hosting van de door Analyst ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur en e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
2. Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen materiaal dat:
 - smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is,
 - erotisch of pornografisch is,
 - inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht,
 - een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden, het handelen in strijd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie,
 - hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden,
 - ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of
 - kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
3. Indien Analyst door een derde op de hoogte wordt gesteld van onrechtmatige informatie op de servers van Analyst, dan is Analyst gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Analyst in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever of Gebruiker te verstrekken aan een eisende partij of aan de bevoegde instanties. Analyst zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.
4. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Analyst gerechtigd hiervan aangifte te doen. Analyst kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Analyst verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
5. Opdrachtgever vrijwaart Analyst van alle juridische claims met betrekking tot de door Opdrachtgever of haar Gebruikers opgeslagen data, informatie, website(s) en dergelijke. Daarbij is Analyst niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van Analyst in het kader van de melding door een derde, zelfs niet wanneer de melding onterecht blijkt en de informatie niet in strijd is met Nederlands recht.
6. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden

dat zulks Analyst, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.

Analyst zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.

7. Zonder toestemming van Analyst is het Opdrachtgever verboden de door Analyst verschaftte gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.

Analyst is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het verlies van gebruikersnamen en wachtwoorden van Gebruikers dan wel Opdrachtgever.

8. Het gebruik van de applicatie door Opdrachtgever of door haar geautoriseerde Gebruikers geschiedt geheel onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal gepaste maatregelen nemen om misbruik te detecteren en zo mogelijk te voorkomen. Op verzoek van Opdrachtgever zal Analyst hierbij assisteren.

9. Analyst kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Analyst bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte of dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld. Het blokkeren van de Dienst is eveneens toegestaan indien Opdrachtgever naar oordeel van Analyst onevenredig veel capaciteit gebruikt van de server(s). Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien het limiet voor opslagruimte, capaciteit of dataverkeer is bereikt.

10. Opdrachtgever verstrekt hierbij Analyst een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Analyst verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Analyst geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Analyst.

11. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor haar Gebruikers. Eventuele schade welke is veroorzaakt door een Gebruiker zal op Opdrachtgever worden verhaald.

12. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor hard- en software, die bij haar op eigen locatie draait of op een locatie buiten de invloedssfeer van Analyst. Analyst geeft hierover geen enkele garantie.

13. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet door Opdrachtgever handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.

17. SaaS-dienstverlening

1. Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende SaaS geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

2. Het is niet toegestaan om de Dienst te gebruiken op een manier die in strijd is met de rechten van derden.

3. Opdrachtgever bepaalt volledig zelf de inhoud van de met behulp van de Dienst gecreëerde (web)applicaties. Analyst heeft geen kennis van de inhoud van deze (web)applicaties. Mochten (web)applicaties dan wel informatief onjuist en/of onrechtmatig zijn, dan draagt Opdrachtgever daar

volledig zelfstandig alle verantwoordelijkheid voor. Analyst aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de met behulp van de Dienst opgeslagen en/of toegankelijk gemaakte (web)applicaties dan wel informatie. Opdrachtgever vrijwaart Analyst voor aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door Opdrachtgever met behulp van de Dienst ontwikkelde (web)applicaties onrechtmatig zijn, dan wel dat er onrechtmatige informatie via de (web)applicatie wordt weergegeven.

4. Mocht Analyst een redelijk vermoeden hebben van dan wel tot het besef komen dat de (web)applicaties, die Opdrachtgever met behulp van de Dienst heeft ontwikkeld, onrechtmatig zijn, dan kan Analyst direct handelen om de toegang daartoe te blokkeren. In geen geval zal Analyst aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit dergelijk handelen.

5. Opdrachtgever zal zich opstellen en gedragen met een mate van zorgvuldigheid ten aanzien van de Dienst, die van Opdrachtgever mag worden verwacht.

6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om bij enig gebruik van de Dienst de indruk te wekken dat Opdrachtgever een partner van Analyst is, tenzij Analyst daar uitdrukkelijk, schriftelijk toestemming voor heeft verleend.

7. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst voor meer dan één onderneming te gebruiken dan wel meerdere Opdrachtgevers te laten werken op één omgeving.

8. Het is de Opdrachtgever toegestaan om Gebruikers aan te maken. Hiervoor is Opdrachtgever een vergoeding aan de Dienst verschuldigd. Opdrachtgever kan aan deze Gebruikers bepaalde rechten toekennen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het handelen van deze Gebruikers.

9. Analyst kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte, Gebruikers of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Analyst bevoegd aan Opdrachtgever een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte of dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld dan wel de Dienst te blokkeren, waardoor de door Opdrachtgever gecreëerde (web)applicaties niet langer bereikbaar zijn. Het blokkeren van de Dienst is eveneens toegestaan indien Opdrachtgever naar oordeel van Analyst onevenredig veel capaciteit gebruikt van de server(s). Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien het limiet voor opslagruimte, capaciteit of dataverkeer is bereikt.

10. Indien naar het oordeel van Analyst door Opdrachtgever een gevaar ontstaat voor het functioneren van de server(s) of het netwerk van Analyst of derden, in het bijzonder door het overmatig opvragen of verzenden gegevens, is Analyst gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

11. Indien Opdrachtgever in strijd handelt met deze voorwaarden heeft Analyst het recht de toegang tot accounts dan wel hosting te blokkeren en om de Opdrachtgever de toegang tot de Dienst te ontzeggen.

12. Het is Opdrachtgever toegestaan nieuwe Gebruikers toe te voegen met als doel toegang tot de Dienst te verlenen. Indien een Gebruiker wordt toegevoegd, zal Opdrachtgever bij ingang van de eerste dag van de volgende maand een vergoeding voor de nieuwe Gebruiker verschuldigd zijn. Deze door Opdrachtgever verschuldigde vergoeding, voor Gebruiker, geldt gedurende de resterende contractperiode (zie artikel 6 lid 1).

18. Beschikbaarheid van de Dienst

1. Analyst zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Analyst opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties, tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement. Voor zover niet in een dergelijke Service Level Agreement anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
2. Alleen als dit is overeengekomen in de Overeenkomst of Service Level Agreement zal Analyst regelmatig reservekopieën (back-ups) maken van door Opdrachtgever op systemen van Analyst opgeslagen data, en deze op verzoek, tegen een vergoeding, aan Opdrachtgever beschikbaar stellen. Deze reservekopieën kunnen na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een reservekopie bij beëindiging of ontbinding.
3. Analyst zal zich inspannen om de door haar gebruikte (webserver)software up-to-date te houden. Analyst is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Analyst is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
4. Indien naar het oordeel van Analyst een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Analyst of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Analyst gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

19. Storingen en onderhoud

1. Analyst zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
2. Analyst heeft het recht om haar systemen, netwerken of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Analyst zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk op een geschikt moment, dit naar oordeel van Analyst, te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van

de geplande buitengebruikstelling. Analyst is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding van schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

3. Analyst heeft het recht het Framework van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Als een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Analyst Opdrachtgever daarvan voor de wijziging op de hoogte stellen via de Website of per e-mail. Naar oordeel van Analyst kan ten aanzien van Opdrachtgever afgezien worden van een bepaalde aanpassing van het Framework. Analyst is niet gehouden tot enige vergoeding van schade bij het aanpassen van het Framework.

4. Analyst heeft het recht om componenten van het Framework niet langer van updates te voorzien dan wel te onderhouden.

5. Naar oordeel van Analyst wordt gebruik gemaakt van TLS-certificaten ten behoeve van de veilige overdracht van gegevens en communicatie.

20. Geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

2. Analyst zal geen kennisnemen van data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Analyst, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Analyst daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Analyst zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

21. Personeel

1. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie tussen Opdrachtgever en Analyst voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van Analyst in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Analyst. Onder werknemers van Analyst worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van Analyst of van één van de aan Analyst gelieerde ondernemingen of die niet langer dan zes maanden geleden in dienst van Analyst of van één van de aan Analyst gelieerde ondernemingen waren.

22. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

1. Analyst behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website, per elektronische berichtgeving of Schriftelijk. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum, tenzij Analyst heeft aangegeven dat de oude voorwaarden voor Opdrachtgever van kracht blijven.

23. Slotbepalingen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de Rechtbank Oost-Brabant, locatie Eindhoven.
3. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
4. De door Analyst ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
5. Opdrachtgever is er mee akkoord dat Analyst de op grond van de Overeenkomst aan haar toekomende rechten en op haar rustende verplichtingen, zonder instemming van Opdrachtgever, aan een derde kan overdragen. Indien Opdrachtgever de op grond van de Overeenkomst aan haar toekomende rechten en op haar rustende verplichtingen wilt overdragen aan een derde, dan is Schriftelijke instemming van Analyst vereist.
6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.