



Outlawz

THE DIGITAL AGENCY

Algemene voorwaarden & SLA

Inhoudsopgave

Algemene voorwaarden Outlawz	2
<i>Artikel 1: Definities</i>	2
<i>Artikel 2: Algemeen</i>	2
<i>Artikel 3: Aanbiedingen, offertes en totstandkoming overeenkomst.....</i>	3
<i>Artikel 4: Prijs en betaling</i>	3
<i>Artikel 5: (Op)levering en betalingstermijn</i>	4
<i>Artikel 6: Randvoorwaarden</i>	5
<i>Artikel 7: Klachten</i>	6
<i>Artikel 8: Garantie</i>	6
<i>Artikel 9: Ontbinding</i>	7
<i>Artikel 10: Adviezen.....</i>	8
<i>Artikel 11: Intellectueel eigendom</i>	8
<i>Artikel 12: Copyright, handelsmerken, octrooi- en auteursrecht</i>	8
<i>Artikel 13: Gebruik van de systemen van Outlawz</i>	9
<i>Artikel 14: Gegevensbescherming.....</i>	10
<i>Artikel 15: Niet toerekenbare tekortkomingen</i>	11
<i>Artikel 16: Aansprakelijkheidsbeperking</i>	11
Het service level agreement van Outlawz	13
1: <i>Applicatie</i>	13
1.a: <i>Browsercompatibiliteit.....</i>	13
1.b: <i>Test service.....</i>	13
1.c: <i>SSL (Secure Socket Layer)</i>	14
2: <i>Helpdesk en Support</i>	14
2.a: <i>Respons- en oplostijd</i>	14
2.b: <i>Telefonisch</i>	15
3: <i>Live server diensten.....</i>	15
3.a: <i>Preventief serveronderhoud</i>	15
3.b: <i>Website monitoring</i>	15
4: <i>Servicegarantie</i>	17
4.a: <i>Software</i>	17
4.b: <i>Hardware.....</i>	17
4.c: <i>Derden</i>	17
5: <i>Onderhoud</i>	17
5.a: <i>Beveiligingsupdates en -risico's.....</i>	17
5.b: <i>Virussen en malware</i>	18
6: <i>Tarieven.....</i>	18
7: <i>Vervolgopdrachten.....</i>	18
8: <i>Tijdsduur en opzegging</i>	18

Algemene voorwaarden Outlawz

Artikel 1: Definities

- 1: Outlawz: Internetbureau
- 2: Opdrachtgever: De persoon of het bedrijf wat de overeenkomst heeft afgesloten met Outlawz
- 3: Overeenkomst: De wederzijdse schriftelijke instemming tussen Outlawz en opdrachtgever voor het uitvoeren van een dienst en/of het leveren van een product.
- 4: Dienst: De in de overeenkomst gespecificeerde activiteit die Outlawz zal uitvoeren voor de opdrachtgever.
- 5: Project: De in de overeenkomst omschreven opdracht bestaande uit een of meerdere product(en) en/of diensten.

Artikel 2: Algemeen

- 1: In deze voorwaarden wordt Outlawz vermeld als " Outlawz" en wordt haar contractpartner vermeld als "Opdrachtgever"
- 2: Deze algemene voorwaardes zijn van toepassing op alle diensten en producten van Outlawz, op alle overeenkomsten die worden gesloten met Outlawz en op alle overeenkomsten die hiervan een gevolg kunnen zijn.
- 3: Outlawz verwerpt nadrukkelijk eventuele algemene voorwaarden van de Opdrachtgever. Uitzondering hierop is wanneer deze expliciet en schriftelijk door Outlawz worden geaccepteerd.
- 4: Outlawz behoudt zich te alle tijden het recht voor om de eigen diensten en producten aan te passen, uit te breiden, te beëindigen of anderszins te veranderen. Redenen hiervoor kunnen zijn de vooruitgang van het aanbod van Outlawz, vergroot gebruikersgemak, technische vooruitgang en het voorkomen van misbruik. Eventuele veranderingen zullen alleen worden doorgevoerd door Outlawz op een manier die acceptabel en schappelijk is voor de Opdrachtgevers van Outlawz of wanneer Outlawz hiertoe wettelijk verplicht wordt.
- 5: Gebruik van de diensten en producten van Outlawz is uitsluitend voor personen met een minimumleeftijd van veertien jaar. Indien Opdrachtgever met een dienst of product van Outlawz een webwinkel exploiteert, is een minimumleeftijd van achttien jaar van Opdrachtgever vereist.
- 6: Outlawz volbrengt schriftelijk overeengekomen opdrachten zo optimaal mogelijk, waarbij de wensen belangen van Opdrachtgever als centraal uitgangspunt worden genomen.
- 7: Een overeenkomst tussen Outlawz en Opdrachtgever kan onder speciale omstandigheden vroegtijdig worden ontbonden, bijvoorbeeld wanneer de relatie tussen Outlawz en Opdrachtgever hevig verstoord is.

8: Opdrachtgever erkent door diens opdrachtverlening kennis te hebben genomen van de voorwaarden zoals in deze algemene voorwaarden beschreven, en deze te hebben geaccepteerd.

9: In geval van strijdigheid tussen verschillende overeenkomsten, geldt de volgende rangorde:

- De overeenkomst (offerte);
- De service level agreement;
- Eventuele bijlage;
- Deze Algemene voorwaarden;
- Eventuele aanvullende voorwaarden.

10: Het gebruiksrecht voor Opdrachtgever geldt vanaf het moment dat de complete opdracht als omschreven in de gesloten overeenkomst is afgerond en opgeleverd en alle betalingen zijn voltooid.

Artikel 3: Aanbiedingen, offertes en totstandkoming overeenkomst

1: Zolang geen overeenkomst is aangegaan tussen Outlawz en Opdrachtgever, zijn de aangeboden diensten en producten van Outlawz vrijblijvend.

2: Offertes hebben een geldigheidsduur van veertien dagen na dagtekening, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

3: Een mondelinge overeenkomst is alleen geldig bij schriftelijke bevestiging ervan door Outlawz.

4: Er is sprake van een overeenkomst, die bindend is, tussen Outlawz en Opdrachtgever wanneer Opdrachtgever schriftelijk akkoord is gegaan met de offerte.

Artikel 4: Prijs en betaling

1: Het bedrag dat Opdrachtgever is verschuldigd aan Outlawz wordt gebaseerd op de prijzen die gelden op het tijdstip van het aangaan van de overeenkomst, en op BTW, eventuele heffingen en/of eventuele rechten, tenzij anders vermeld.

2: Alle gecommuniceerde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen welke door de Overheid worden opgelegd, tenzij anders vermeld.

3: Outlawz behoudt zich het recht voor om het overeengekomen verschuldigde bedrag van Opdrachtgever aan Outlawz tussentijds, dus ofwel na het sluiten van de overeenkomst ofwel na het uitvoeren van de dienst of levering van het product, te verhogen in het geval van onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden, zoals bijvoorbeeld belastingen, door veranderende wetgeving of prijsstijgingen bij voor het project noodzakelijke producten/diensten van derden.

4: De diensten en producten van Outlawz worden geleverd tegen het bedrag dat Outlawz na het leveren van de diensten en producten op de door haar gebruikelijke wijze berekent.

5: Bij het door Opdrachtgever niet voldoen van het aan Outlawz verschuldigde bedrag zal Outlawz het leveren van haar diensten en/of producten stopzetten tot alsnog is voldaan aan het verschuldigde bedrag.

Artikel 5: (Op)levering en betalingstermijn

1: Outlawz zal zich inspannen de in de overeenkomst genoemde deadlines te halen. Deadlines zijn echter indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Outlawz is in geen geval aansprakelijk voor het missen van de in de overeenkomst genoemde deadlines.

2: Indien één of meerdere van de volgende situaties zich voordoet, kan gesproken worden van “opgeleverd”:

- A. Het gebruiken van het product of de dienst door Opdrachtgever;
- B. De mededeling van Outlawz aan Opdrachtgever dat het product of de dienst is opgeleverd, mondeling, schriftelijk en/of elektronisch;

3: Outlawz behoudt zich het recht een oplevering met terugwerkende kracht op te heffen indien Opdrachtgever haar betalingsverplichtingen (nog) niet heeft voldaan.

4: Alle verschuldigde bedragen betreffende het huren van servers en het kopen van domeinnamen dienen vooruit betaald te worden. De webserver zal pas beschikbaar worden gesteld nadat Opdrachtgever heeft voldaan aan het verschuldigde bedrag.

5: Alle verschuldigde bedragen betreffende de levering van diensten en producten door Outlawz aan Opdrachtgever dienen te worden voldaan door Opdrachtgever uiterlijk veertien dagen na factuurdatum.

6: Binnenkomende betalingen van Opdrachtgever worden afgetrokken van het verschuldigde bedrag op de factuur die het langst openstaat, ook wanneer Opdrachtgever aangeeft dat deze betrekking heeft op een andere factuur.

7: Indien Opdrachtgever dertig dagen na factuurdatum nog niet heeft voldaan aan het verschuldigde bedrag aan Outlawz, dan is Opdrachtgever in verzuim, ook zonder sommatie of in gebreke stelling door Outlawz, en is Opdrachtgever, naast het oorspronkelijke verschuldigde bedrag, ook een rente van 2 procent over het gehele verschuldigde bedrag per maand verschuldigd aan Outlawz, waarbij de eerste verzuimdag als eerste van de maand wordt beschouwd.

8: Indien Opdrachtgever niet op tijd voldoet aan het verschuldigde bedrag aan Outlawz, dan is Outlawz gerechtigd de daardoor veroorzaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vorderen van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten bedragen 20 procent van het te vorderen bedrag, waarbij een minimum van €250,- per factuur geldt.

9: Indien Opdrachtgever niet op tijd voldoet aan het verschuldigde bedrag aan Outlawz, dan is Outlawz gerechtigd om Opdrachtgever onaangekondigd af te sluiten van het internet en/of van de servers van Outlawz, waarbij Opdrachtgever geen recht heeft op een schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, en het recht van v op opeisbaarheid van een eventueel verlies, winstderving en verdere gevolgschade onverminderd blijft gelden.

10: Indien Opdrachtgever niet op tijd voldoet aan het verschuldigde bedrag aan Outlawz, dan is Outlawz gerechtigd geleverde prestaties ter gevolg van de aangegane overeenkomst tussen Outlawz en Opdrachtgever af te breken of in haar geheel te ontbinden, waarbij Opdrachtgever geen recht heeft op een schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, en het recht van Outlawz op opeisbaarheid van een eventueel verlies, winstderving en verdere gevolgschade onverminderd blijft gelden.

11: Indien Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd en/of heeft verkregen of anderszins het vrije beheer over het eigen vermogen heeft verloren, dan is Outlawz gerechtigd zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst de aangegane overeenkomst per direct te beëindigen.

12: Outlawz is gerechtigd het verschuldigde bedrag van Opdrachtgever aan Outlawz te verrekenen met eventuele verschuldigde bedragen van Outlawz aan diezelfde Opdrachtgever, ook wanneer het verschuldigde bedrag van Opdrachtgever aan Outlawz niet opeisbaar is.

13: Outlawz behoudt zich te allen tijde het recht voor om haar tarieven voor diensten en producten te wijzigen.

14: Outlawz behoudt zich te allen tijde het recht voor om haar tarieven voor webserververhuur te wijzigen, waarbij dergelijke wijzigingen van kracht worden vanaf de eerstvolgende contractperiode. Dit geldt ook voor contracten die reeds zijn afgesloten.

15: Voorziene en onvoorziene kosten die in rekening worden gebracht door derden die van belang zijn voor een goede uitvoering van een project, worden in rekening gebracht bij Opdrachtgever.

Artikel 6: Randvoorwaarden

1: Werkzaamheden vinden in eerste instantie plaats ten kantore van Outlawz. Indien gewenst kan er in overleg en tegen gewijzigde tarieven op een andere locatie gewerkt worden.

2: Outlawz levert een product op zoals omschreven in de Overeenkomst. Alles wat buiten de omschrijving valt, zal niet worden geleverd.

3: Alle ontwikkelingen en werkzaamheden met betrekking tot de opdracht voortkomende uit de gesloten overeenkomst worden gedurende de duur van de opdracht exclusief uitgevoerd door Outlawz mits anders schriftelijk overeengekomen.

4: De prijzen en tarieven staan vast voor de aangegeven activiteiten en binnen de geldigheid van de offerte.

5: Opdrachtgever draagt zorg voor alle eventueel noodzakelijke voorzieningen en middelen die voor de uitoefening van de werkzaamheden noodzakelijk zijn, zoals achtergrondinformatie, vergunningen enz.

6: Media en content worden door Opdrachtgever zelf aangeleverd bij aanvang van het project of bij levering van product/dienst tenzij anders overeengekomen.

Artikel 7: Klachten

1: Algemene klachten en klachten betreffende facturen dienen binnen acht dagen na ontvangst van de facturen, schriftelijk en met duidelijke beschrijving van de klacht, kenbaar te worden gemaakt aan Outlawz. Na deze termijn wordt Outlawz aangemerkt als haar verplichtingen juist en volledig te zijn nagekomen en wordt verondersteld dat Opdrachtgever de facturen als juist erkent.

2: Klachten van Opdrachtgever geeft in geen geval het recht om niet, niet op tijd of niet volledig zijn betalingsverplichtingen na te komen.

3: Indien Outlawz een klacht als gegrond beoordeelt, behoudt Outlawz het recht zelf te beslissen hoe hierop te reageren. Zij kan eventueel besluiten de factuur te herzien en het factuurbedrag aan te passen of kiezen voor volledige restitutie van het door Opdrachtgever betaalde factuurbedrag, zonder hierbij verplicht te zijn tot enige vorm van schadevergoeding.

Artikel 8: Garantie

1: Outlawz staat garant voor de kwaliteit van de door haar zo optimaal mogelijk geleverde diensten en producten.

2: Fouten in producten die de functionaliteit belemmeren, zullen zonder kosten voor Opdrachtgever worden hersteld door Outlawz indien dit niet het resultaat is van wijzigingen en/of updates van afhankelijkheden door hardware en/of software zoals servers, webbrowsers enz.

3: Outlawz is niet aansprakelijk voor de schade die Opdrachtgever lijdt door onjuist gebruik van de door Outlawz geleverde producten en verborgen gebreken die na oplevering aan het licht komen.

4: Indien Opdrachtgever niet, niet op tijd of niet volledig voldoet aan al zijn verplichtingen die voortkomen uit de gesloten overeenkomst, dan kan Opdrachtgever geen aanspraak maken op garantie.

5: De garantietermijn geldt vanaf het moment van oplevering, niet vanaf het moment van betaling.

6: Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. Eventuele meerkosten voor het terugzetten van een back-up zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 9: Ontbinding

1: Indien Opdrachtgever niet, niet op tijd of niet volledig voldoet aan zijn verplichtingen jegens Outlawz, hij in strijd handelt met de gesloten overeenkomst of een bepaling in deze algemene voorwaarden, hij langer dan twee weken onaangekondigd niet reageert via email en/ of telefoon, dan wel indien zijn faillissement is/wordt aangevraagd, hij in staat van faillissement wordt verklaard, hij surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt, dan wel hij aan zijn crediteuren of een deel van hen een regeling of een akkoord aanbiedt, voorts bij beslaglegging op zijn activa of een deel daarvan, dan wel hij tot verkoop of liquidatie van zijn bedrijf overgaat, dan wel in geval van overlijden, onder curatelenstelling, bedrijfsstakingen of indien hij op andere wijze het beheer ofwel de leiding over zijn bedrijf, zaken of een deel daarvan verliest, is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en zijn het bedrag dat Opdrachtgever verschuldigd is aan Outlawz en eventuele gevolgkosten dadelijk en ineens vorderbaar, zonder dat daartoe enige ingebrekestelling is vereist.

2: In de gevallen onder 8.1 genoemd, is Outlawz gerechtigd zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst de aangegane overeenkomst geheel of gedeeltelijk per direct te ontbinden.

3: Outlawz is te allen tijde gerechtigd schadevergoeding van Opdrachtgever te vorderen en/of geleverde diensten terug te draaien en/of geleverde producten terug te nemen.

4: Indien Opdrachtgever de overeenkomst wil ontbinden, dient hij te allen tijde Outlawz eerst schriftelijk in verzuim te stellen, en Outlawz daarbij een redelijke termijn te bieden om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen en/of tekortkomingen te herstellen, waarbij de betreffende tekortkomingen nauwkeurig en schriftelijk dienen te worden omschreven door Opdrachtgever.

5: Opdrachtgever heeft geen recht op het geheel of gedeeltelijk ontbinden van de overeenkomst of het niet nakomen van de eigen verplichtingen, indien Opdrachtgever zelf reeds in verzuim was met het nakomen van de eigen verplichtingen.

6: Indien sprake is van gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst tussen Outlawz en Opdrachtgever, kan Opdrachtgever geen aanspraak maken op het tenietdoen van reeds door Outlawz geleverde prestaties, en heeft Outlawz onverminderd recht op betaling voor de reeds door haar geleverde prestaties.

7: Bij tussentijdse ontbinding van de gesloten overeenkomst, heeft Opdrachtgever geen recht op (pro rata) restitutie van betaling.

Artikel 10: Adviezen

1: Er kunnen door Opdrachtgever geen rechten worden ontleend aan adviezen van Outlawz, zolang die geen betrekking hebben op de overeengekomen opdracht.

Artikel 11: Intellectueel eigendom

1: Outlawz behoudt tot oplevering van het product, zonder de noodzaak van schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, alle rechten op de door Outlawz opgestelde plannen en geproduceerde documenten, afbeeldingen, tekeningen, programmatuur, en op informatie, vaardigheden en kennis die hierop betrekking hebben. Na oplevering van het product valt uitsluitend het product zelf onder het intellectueel eigendomsrecht van Opdrachtgever indien nadrukkelijk schriftelijk overeengekomen en Opdrachtgever aan alle verplichtingen zoals in de overeenkomst omschreven heeft voldaan.

Artikel 12: Copyright, handelsmerken, octrooi- en auteursrecht

1: Het copyright van de door Outlawz ontwikkelde en geleverde ideeën, plannen, ontwerpen, werkmethoden, content management, programmeerwerk, maatwerk en opmaak van zowel ontwerp als eindproduct, evenals de eventueel gebruikte database, blijft in handen van Outlawz. Gebruik van deze volledige diensten en producten of delen daarvan, zonder de betrokkenheid van Outlawz, is niet toegestaan, tenzij Outlawz hier expliciet en schriftelijk mee heeft ingestemd.

2: Indien Opdrachtgever wenst een product of dienst van Outlawz in eigen beheer te nemen of deze onder te brengen bij een andere aanbieder, is deze geboden een eenmalige kostprijs van €250,- te betalen aan Outlawz. Indien het desbetreffende product of dienst bedrijfsgeheimen, eigen algoritmes of andere vertrouwelijke informatie bevat is Outlawz bevoegd de aanvraag van Opdrachtgever af te wijzen.

3: Indien kosten, schaden en/of rentes ten laste komen van Outlawz als gevolg van vorderingen van derden op Outlawz vanwege schending van rechten, zoals octrooi- en auteursrechten door gebruik van bijvoorbeeld data en informatie van derden, die door Opdrachtgever zijn verstrekt aan Outlawz voor het uitvoeren van een of meerdere opdrachten, dan is Opdrachtgever verplicht Outlawz te vrijwaren en schadeloos te stellen voor al deze eventuele kosten, schaden en/of rentes.

Artikel 13: Gebruik van de systemen van Outlawz

- 1: Outlawz webservers of Outlawz systemen omvatten alle door Outlawz aan de Opdrachtgever gefactureerde internetdiensten.
- 2: Een overeenkomst tot gebruik door Opdrachtgever van de Outlawz webservers of Outlawz systemen wordt aangegaan voor één jaar, waarbij de opzegtermijn hiervoor minimaal één kalendermaand bedraagt, tenzij anders aangegeven in de overeenkomst.
- 3: Outlawz behoudt zich te allen tijde het recht voor om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder opgave van reden, in het geval van misdragingen door Opdrachtgever en/ of gebruikers, als beoordeeld door Outlawz.
- 4: Outlawz is verantwoordelijk en zet zich optimaal in voor de beschikbaarheid van de webservers. Echter, aansprakelijkheid voor uitval of onbereikbaarheid van de webservers, die niet het gevolg is van nalatigheid van Outlawz en/of van voor Outlawz voorzienbare omstandigheden, ligt niet bij Outlawz. Ook is Outlawz niet aansprakelijk voor eventuele kosten of andere vormen van schade als gevolg van uitval en/of onbereikbaarheid van Outlawz webservers, indien dit niet veroorzaakt is door nalatigheid van Outlawz en/ of door voor Outlawz voorzienbare omstandigheden. Uitval en/of onbereikbaarheid kan onder andere, maar niet uitsluitend, veroorzaakt worden door storingen in de internetverbinding, storingen in de telefoonverbinding, falen van hardware en uitval van elektriciteit.
- 5: Outlawz is niet aansprakelijk voor uitval, storingen en andere negatieve invloeden in geleverde producten of diensten indien deze afhankelijk zijn van producten en/of diensten van derden.
- 6: Outlawz behoudt zich het recht voor om aanpassingen aan te brengen in de Outlawz systemen, zonder dit vooraf kenbaar te maken aan Opdrachtgever.
- 7: Het is niet toegestaan voor Opdrachtgever om de Outlawz systemen opzettelijk te beschadigen of acties uit te voeren en processen te starten waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs kan verwachten dat dit de Outlawz systemen beschadigt of andere gebruikers hindert.
- 8: Het is niet toegestaan voor Opdrachtgever om processen te laten lopen wanneer men geen directe verbinding heeft met een Outlawz systeem. Uitzonderingen hierop mogen alleen worden gemaakt wanneer dit expliciet en schriftelijk is overeengekomen met Outlawz.
- 9: Het is Opdrachtgever verboden strafbare feiten te plegen via en/ of aan de hand van de Outlawz systemen. Wanneer Outlawz strafbare feiten via een Outlawz systeem bewezen acht, wordt de overeenkomst ontbonden en wordt Opdrachtgever afgesloten van het Outlawz systeem, waarbij geen sprake is van restitutie van vooruitbetaalde gebruiksvergoeding.

10: Outlawz behoudt zich het recht voor eventuele gemaakte kosten en geleden schade als gevolg van een strafbaar feit gepleegd door Opdrachtgever te vorderen van die Opdrachtgever.

11: Outlawz behoudt zich het recht voor om geleden schade als gevolg van handelingen of nalatigheid tot handelen van Opdrachtgever, die in strijd zijn met de verplichtingen van Opdrachtgever die voortkomen uit deze algemene voorwaarden en/of de gesloten overeenkomst, te verhalen op Opdrachtgever.

12: Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle eventuele vorderingen van derden die het gevolg zijn van toedoen van of gebruik van Outlawz systemen door die betreffende Opdrachtgever of haar gebruikers.

13: Indien Opdrachtgever een verplichting jegens Outlawz niet, niet op tijd en/of niet volledig nakomt en/of zich niet houdt aan de voorwaarden die voortkomen uit de gesloten overeenkomst dan wel deze algemene voorwaarden, dan is Outlawz gerechtigd de toegang van Opdrachtgever tot Outlawz systemen gedeeltelijk of geheel te blokkeren, waarbij de betalingsverplichting van Opdrachtgever onverminderd blijft gelden.

14: Opheffing van de gehele of gedeeltelijke blokkering vindt plaats wanneer Opdrachtgever zijn verplichtingen binnen een door Outlawz vastgestelde termijn is nagekomen.

Artikel 14: Gegevensbescherming

1: Outlawz is bevoegd om zonder toestemming van Opdrachtgever anonieme data van applicaties en/of websites te vergaren ter bevordering van datzelfde systeem en/of website. Outlawz zal de data nooit beschikbaar stellen/doorgeven aan derden.

2: Outlawz zal persoonlijke gegevens van Opdrachtgever niet beschikbaar stellen/ doorgeven aan derden. De persoonlijke gegevens van Opdrachtgever staan alleen ter beschikking aan medewerkers van Outlawz voor het kunnen vervullen van beheerstaken.

3: Medewerkers van Outlawz lezen de e-mails van Opdrachtgever niet en houden tevens de activiteiten die Opdrachtgever uitvoert op Outlawz systemen niet bij. Uitzondering hierop is wanneer er een gegrond vermoeden bestaat dat strafbare feiten worden gepleegd door Opdrachtgever via de Outlawz systemen, of als is overeengekomen de gebruiksdata te analyseren voor toekomstige optimalisaties.

4: Outlawz draagt zorg voor het beveiligen van opgeslagen gegevens tot op een niveau dat redelijkerwijs verwacht kan worden. Outlawz kan niet aansprakelijk worden gesteld voor uitlekken van opgeslagen gegevens als gevolg van hacks of vergelijkbare methoden.

5: Outlawz verklaart objectief en discreet om te gaan met de gegevens en informatie die zij over de opdracht en Opdrachtgever, voortkomende uit de gesloten overeenkomst, kan inzien. Outlawz deelt geen gegevens en informatie betreffende Opdrachtgever en/of opdracht die zij tot zich krijgt en die niet tot de openbaarheid behoren met derden, tenzij gerechtelijke dwang dit noodzakelijk maakt.

Artikel 15: Niet toerekenbare tekortkomingen

1: Outlawz kan niet aansprakelijk worden gehouden voor gevallen waarin zij door overmacht haar verplichtingen niet na kan komen. Er is sprake van overmacht bij alle voorvallen en omstandigheden die zich buiten haar schuld en/of risico voordoen. Onder overmacht vallen onder andere, maar niet uitsluitend, langzame communicatie met Opdrachtgever, werkstakingen, overheidsmaatregelen, vertragingen in de aanvoer, nalatigheid van leveranciers en/of fabrikanten en hulppersonen van Outlawz, ziekte van personeel en gebreken in hulp- of transportmiddelen.

2: Indien sprake is van overmacht, is Outlawz gerechtigd haar verplichtingen jegens Opdrachtgever op te schorten of blijvend stil te leggen. Ook is zij gerechtigd wijziging van de inhoud van de overeenkomst te vorderen dan wel de aangepaste overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Outlawz is hierbij in geen geval geboden enige boete of schadevergoeding te betalen. Bovendien is Opdrachtgever dan nog steeds verplicht te betalen voor de door Outlawz reeds verrichte prestaties en gemaakte kosten.

3: Indien het nakomen van verplichtingen uit de gesloten overeenkomst door Outlawz langer dan zes maanden niet mogelijk is, dan is Outlawz niet gerechtigd haar verplichtingen op te schorten. In dit geval is de meest gerede partij gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, waarbij Opdrachtgever in geen geval recht heeft op enige schadevergoeding.

Artikel 16: Aansprakelijkheidsbeperking

1: Zowel Outlawz als derden die zij betreft bij de totstandkoming van een overeenkomst, en/of het uitvoeren van een opdracht voortkomend uit die overeenkomst, kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor enige vorm van schade, direct of indirect geleden door Opdrachtgever of een betrokken derde partij, die voortkomt uit en/of verband houdt met de overeenkomst en/of uitvoering ervan, ongeacht de oorzaak van de schade.

2: Outlawz is in geen geval aansprakelijk voor:

Gegevens in folders, catalogi, reclamemateriaal, offertes, website en dergelijke;

1. Gegevens in folders, catalogi, reclamemateriaal, offertes, website en dergelijke;
2. Kosten en andere vormen van schade door geen of niet tijdige levering;
3. Kosten en andere vormen van schade die ontstaan door niet- toerekenbare tekortkomingen (artikel 15.1a);
4. De eigendommen van derden die zich om welke reden dan ook bevinden in een bedrijfsruimte van Outlawz;
5. Kosten en schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van hulppersonen;
6. Bedrijfs- en/of gevolgschade, ongeacht de oorzaak;
7. Schade, zoals bijvoorbeeld verlies, ontvreemding en onjuiste transmissie van gegevens, vermindering van data of andere bestanden, en het blijven openstaan van telefoonlijnen, als gevolg van het gebruik van een modem dat is gekoppeld aan het telefoonnet.

3: In gevallen waarin Outlawz toch aansprakelijk is, wordt de aansprakelijkheid alleen geaccepteerd door Outlawz voor zover de kosten en schade die Outlawz moet vergoeden worden gedekt door haar verzekering. Zonder dekking door haar verzekering is Outlawz in geen geval geboden meer dan het factuurbedrag van de betreffende gesloten overeenkomst te restitueren aan Opdrachtgever.

4: Opdrachtgever is geboden Outlawz te vrijwaren voor alle vorderingen van derden van Outlawz.

5: De in deze voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet voor zover kosten en/of schade te wijten zijn aan opzet of bewuste roekeloosheid van Outlawz, haar medewerkers en/of haar leidinggevenden.

Het service level agreement van Outlawz

Outlawz is een internetbureau die u als klant (in het vervolg genoemd “Opdrachtgever”) graag wil ontzorgen met haar producten en diensten. Een Service Level Agreement, ofwel “SLA”, is een afspraak tussen Opdrachtgever en Outlawz waarin staat wat beide partijen van elkaar mogen verwachten.

1: Applicatie

De SLA is geldig voor één website op één domein. Een website is gedefinieerd als een of meerdere webpagina’s met informatie en/of aanvullende functionaliteiten, bedoeld voor een eindgebruiker. De website verblijft op één domein, meerdere koppelingen hiernaartoe vallen buiten de SLA. De SLA kan tevens de hardware omvatten waar het domein op geïnstalleerd is.

1.a: Browsercompatibiliteit

Dit artikel is alleen geldig als de website is voorzien van een onderhoudscontract.

Basis Compatibiliteit:

- Google Chrome de 3 meest recente versies
- Firefox de 3 meest recente versies
- Safari de 3 meest recente versies
- Edge de 3 meest recente versies
- Internet Explorer wordt niet ondersteunt

Het (deel)product wordt uitgebreid getest op deze browsers in de testfase voorafgaand aan de oplevering. Alle compatibiliteitsproblemen die eventueel nog opspelen tot 1 week na oplevering worden onder garantie verholpen.

*Een versie is gedefinieerd als een release-waardige (dus geen alpha of beta) update van de browser door de ontwikkelaar/fabrikant. Elke release-waardige update wordt gezien als een versie.

1.b: Test service

Dit artikel is alleen geldig als de applicatie is voorzien van een onderhoudscontract.

Basis testing

Functionaliteit en opmaak testing:

Voorafgaand aan een oplevering worden de producten/diensten getest of de functionaliteiten werkend zijn en de opmaak conform afspraken is verwerkt.

1.c: SSL (Secure Socket Layer)

Dit artikel is alleen van toepassing als de website (deels) gepubliceerd is met een SSL certificaat dat door Outlawz aangevraagd en geïnstalleerd is. Een SSL certificaat versleutelt de communicatie tussen de server en de eindgebruiker. Outlawz draagt zorg voor het succesvol installeren van het SSL certificaat. De werking van het certificaat wordt steekproefsgewijs getest. Eventuele storingen die later aan het licht komen worden kosteloos verholpen, tenzij dit veroorzaakt wordt door de certificaatuitgever of een specifieke internetbrowser.

2: Helpdesk en Support

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om ondersteuning aan te vragen bij Outlawz. Outlawz biedt online en telefonisch een helpdesk. Bij een aanvraag door Opdrachtgever wordt een prioriteit gekoppeld aan de storing, te weten: hoog, normaal en laag. Outlawz is bevoegd om te allen tijde de prioriteit van een aanvraag te wijzigen. Indien er werk verzet moet worden wordt dit uitgevoerd tegen het uurtarief van €80,- Excl. BTW. Per uur.

Hoge prioriteit

Storingen die het gebruik van een website onmogelijk maken. Voorbeelden: serveruitval, datacorruptie, etc.

Normale prioriteit

Storingen die dagelijks optreden en het gebruik van een website nadelig beïnvloeden. Voorbeelden: niet werkende functionaliteiten, terugkerende foutmeldingen, etc.

Lage prioriteit

Storingen die wekelijks optreden en het gebruik van een website minder gebruiksvriendelijk maken, maar niet belemmeren. Voorbeelden: verlaagde serverprestaties, schoonheidsfouten, etc.

2.a: Respons- en oplostijd

De responstijd is de tijd die verstrijkt tussen het ontvangen van een ondersteuningsaanvraag en het moment dat Outlawz reageert. De responstijd is afhankelijk van de prioriteit van een aanvraag. De oplostijd is afhankelijk van de prioriteit, productgarantie en het afgesloten onderhoudscontract. Indien er geen onderhoudscontract is afgesloten en de aanvraag buiten de productgarantie valt dient Opdrachtgever akkoord te gaan met de tarieven die Outlawz hanteert voor het oplossen van de storing. De oplostijd wordt in dat geval gemeten vanaf het moment dat Opdrachtgever een akkoord geeft.

Hoge prioriteit

Responstijd: maximaal 12 uur.

Oplostijd: maximaal 48 uur (maximaal 72 uur in het weekend).

Normale prioriteit (doordeweeks)

Responstijd: maximaal 24 uur.

Oplostijd: maximaal 48 uur (maximaal 72 uur in het weekend).

Lage prioriteit (doordeweeks)

Responstijd: maximaal 24 uur. Oplostijd: maximaal 72 uur.

Bovenstaande tijden zijn uitgezonderd hard- en software van derden.

2.b: Telefonisch

Outlawz is telefonisch bereikbaar via het nummer wat bij u bekend is. Telefonische ondersteuning is gratis beschikbaar tussen 09:00 en 17:00 van maandag t/m vrijdag. Buiten kantoor tijden is Outlawz alleen voor hoge prioriteit storingen bereikbaar. Indien er gebeld wordt voor andere storingen kan er een onkostenvergoeding in rekening worden gebracht. Alle telefonische aanvragen worden gedocumenteerd om administratieve redenen. Indien de werkelijke responstijd langer is dan de beloofde responstijd bij de desbetreffende prioriteit, heeft Opdrachtgever recht op 10% korting op de eerstvolgende (vervolg-)opdracht.

3: Live server diensten

Dit artikel is alleen geldig indien de website gehost wordt door Outlawz. De live server is de server waar de live omgeving van de website op geïnstalleerd staat. De live server kan afwijken eventuele test servers (de server waar de test omgeving van de website geïnstalleerd staat). Dit artikel is alleen geldig indien Outlawz de hosting verzorgt.

3.a: Preventief serveronderhoud

Dit artikel is alleen geldig als de website is voorzien van een onderhoudscontract. Outlawz draagt zorg voor het preventief onderhouden van de servers waar de website van Opdrachtgever op draait. Eventuele hardware wissels worden uitgevoerd op bezoekerluwe momenten. Outlawz streeft ernaar Opdrachtgever vooraf te informeren over eventueel gepland onderhoud. Indien er op de desbetreffende server meerdere websites worden gehost zal een gemiddelde worden genomen van het servergebruik om bezoekerluwe momenten vast te stellen. Outlawz is niet aansprakelijk voor eventuele schade die Opdrachtgever leidt door downtime als gevolg van preventief onderhoud.

3.b: Website monitoring

Dit artikel is alleen geldig als de website is voorzien van een onderhoudscontract.

Basismonitoring:

Ook na oplevering van de website blijft Outlawz betrokken. Met de basismonitoring van Outlawz wordt de optimale werking van de website continu nagestreefd.

Uptime

Wij houden de website van Opdrachtgever in de gaten. Indien blijkt dat de website offline is (geweest) zal Outlawz de oorzaak onderzoeken en zoeken naar een oplossing. Dit betekent niet dat wij de functionaliteiten en vormgeving monitoren omdat dit technisch niet haalbaar is. Mocht u dit wel willen zijn hier aparte service contracten voor.

Foutmeldingen

Foutmeldingen die ontstaan bij gebruik worden opgevangen door Outlawz. Indien nodig zal er worden overlegd met Opdrachtgever over een oplossing.

Uitgebreide monitoring:

UX monitoring: Dit artikel is alleen geldig als het onderhoudscontract van de website is uitgebreid naar UX monitoring. Voor UX monitoring wordt software geïnstalleerd die anoniem gebruikershandelingen opneemt. Deze handelingen worden teruggekeken, geïnterpreteerd en worden verwerkt in een adviesrapport die eens in een gespecificeerd aantal weken wordt opgestuurd naar Opdrachtgever.

3.c: Back-up service

Dit artikel is alleen geldig als de website wordt gehost door Outlawz en is voorzien van een onderhoudscontract.

Basis back-up service

Outlawz draagt zorg voor het maken van periodieke back-ups op een veilige locatie van de website. Onderdeel van deze back-ups zijn bestanden, database(s) en server instellingen.

Interval	Periode
Dagelijks	Recentste 30 dagen

*Back-ups worden alleen bewaard bij een actief onderhoudspakket.

Back-up locatie

Back-ups worden bewaard op een externe back-up server van de hostingprovider

Back-up herstel

Voor het herstellen van back-ups wordt het standaard uurtarief Outlawz berekend. In het geval van een serverstoring worden back-ups kosteloos hersteld.

4: Servicegarantie

4.a: Software

Door het gebruik van moderne programmeermethodes, robuuste architectuur en het benutten van de laatste kennis, levert Outlawz producten van de hoogste kwaliteit. Mochten er ondanks de uitgebreide tests evengoed storingen ontstaan, dan kan Opdrachtgever rekenen op betrokken service. Per aanvraag wordt er kritisch gekeken of de storing binnen de garantie en/of het service contract valt of dat de uren in rekening gebracht dienen te worden.

4.b: Hardware

Dit artikel is alleen geldig als de website wordt gehost door Outlawz. Door het huren van technisch hoogwaardige servers bij kwaliteitsgerichte hostingpartners en het plegen van tijdig onderhoud wordt het aantal hardware storingen tot het minimum beperkt. Als er onverhoopt toch een storing optreedt kan Opdrachtgever rekenen op betrokken service en directe communicatie. Outlawz verzorgt de communicatie met het datacentrum en de serverprovider en houdt Opdrachtgever zo veel mogelijk op de hoogte van eventuele statuswijzigingen. Bij hardwarestoringen veroorzaakt door onjuist gebruik van de website worden uren op basis van nacalculatie volgens het standaard uurtarief doorberekend aan Opdrachtgever.

4.c: Derden

Indien er soft- of hardware van derden betrokken is bij de storing zal Outlawz stappen ondernemen om de beheerder/ producent van het product in te lichten en een eventuele status opvragen. Outlawz zal de communicatie met deze partij verzorgen en opkomen voor het belang van Opdrachtgever. Dit met een maximum van 1 uur per maand. Extra uren worden op basis van nacalculatie volgens het standaard uurtarief doorberekend aan Opdrachtgever.

5: Onderhoud

5.a: Beveiligingsupdates en -risico's

Outlawz voorziet de website eens per maand van nieuwe updates. In bepaalde situaties is het mogelijk dat dergelijke updates mislukken of zorgen voor een onjuiste werking van de website. Een mislukte update poging valt niet binnen het onderhoudscontract. In het geval van een mislukte update wordt contact opgenomen met Opdrachtgever. Er kan gekozen worden voor het overslaan van de desbetreffende update, of het verhelpen van de update. In het geval van het overslaan van een update vervallen alle eventuele bestaande garanties.

5.b: Virussen en malware

Outlawz is niet verantwoordelijk voor virus- en malware infecties in de website. Indien een infectie zorgt voor overmatig gebruik van de servercapaciteit, is Outlawz bevoegd de website preventief offline te halen. Opdrachtgever zal hierover worden ingelicht. Virus- en malware infecties vallen niet onder het onderhoudscontract. Reparatiewerkzaamheden worden op basis van nacalculatie berekend (zie tarieven). Hiervoor is vooraf een schriftelijk akkoord nodig van Opdrachtgever.

6: Tarieven

Voor alle werkzaamheden die Outlawz buiten garanties of contracten uitvoert zal het standaard uurtarief van Outlawz van toepassing zijn.

7: Vervolgopdrachten

Gedurende de looptijd van het afgesloten onderhoudscontract wordt geen standaardkorting berekend. Dit gaat volgens het normale uurtarief van Outlawz.

8: Tijdsduur en opzegging

Tenzij anders overeengekomen binnen het onderhoudscontract is deze SLA geldig zo lang het onderhoudscontract geldig is. Opzegging of wijziging van het onderhoudscontract dient schriftelijk te geschieden uiterlijk 2 maanden voor het aflopen van het onderhoudscontract. Zonder opzegging wordt het onderhoudscontract automatisch verlengd met een nieuwe periode van 1 jaar. Alle bedragen zijn exclusief 21% BTW.