

Dienstbeschrijving websites en webapplicaties

1. Inleiding

Deze Dienstbeschrijving vormt een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van eyetractive, en zijn als zodanig aanvullend van toepassing op de Overeenkomst tussen eyetractive en Opdrachtgever. Door de Overeenkomst aan te gaan verklaart Opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van de Dienstbeschrijving en instemt met de inhoud daarvan. Deze Dienstbeschrijving kan gewijzigd worden. In voorkomend geval zal eyetractive deze wijziging conform de Algemene Voorwaarden publiceren op haar website.

2. Definities

In deze Dienstbeschrijving komt aan de volgende begrippen de onderstaande betekenis toe. Voor zover niet anders bepaald, zijn overige begrippen zoals gebruikt in deze Dienstbeschrijving gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden.

Software	de voor Opdrachtgever ontwikkelde Website, Webapplicatie, CMS of andersoortige programmatuur, welke deel uit maakt van de Overeenkomst.
Opdrachtgever Content	de content die door Opdrachtgever zelf (danwel op verzoek van Opdrachtgever door eyetractive) of door derden op de Facebookpagina en/of zijn Software wordt geplaatst.
eyetractive Content	de content die door eyetractive op de Software geplaatst wordt, welke niet afkomstig is van de opdrachtgever.
Server	de hardware waarop de Software wordt gehost, al dan niet virtueel.

3. Ontwikkeling van een website of webshop

Indien een website of webshop deel uitmaakt van de Overeenkomst, wordt daarover het volgende afgesproken.

- 3.1 In het kader van de ontwikkeling van de website of webshop zal eyetractive, na accordatie van de offerte, allereerst de inhoudelijke content met de Opdrachtgever verzamelen. Waaruit de content kan bestaan, is

opgenomen in bepaling 6. Aan de hand van de door Opdrachtgever verstrekte informatie en content zal eyetractive haar uiterste best doen om binnen de overeengekomen termijn een concept van de website of webshop op te leveren. Oplevering van het concept zal geschieden door het verzenden van een link via de e-mail naar Opdrachtgever, waarna de website of webshop te bezichtigen is op een voor het publiek afgeschermd omgeving.

- 3.2 De omvang van de website of webshop zoals opgeleverd en zoals door eyetractive ingericht kan in de Overeenkomst gelimiteerd zijn tot een maximaal aantal pagina's (website en webshop) of een maximaal aantal producten (webshop) dat ingericht wordt. Indien in de Overeenkomst niets vermeld staat, wordt een website ingericht tot maximaal 10 pagina's en een webshop ingericht tot maximaal 10 pagina's en maximaal 50 producten. Additionele pagina's en producten kunnen, tenzij anders overeengekomen, door Opdrachtgever zelf ingericht worden.
- 3.3 Na ontvangst van de e-mail ten behoeve van de oplevering tot concept, zoals beschreven in punt 3.1, heeft de Opdrachtgever 10 werkdagen de tijd om eventuele aanpassingen door te geven aan eyetractive. Aanpassingen dienen gebundeld schriftelijk aangeleverd te worden in digitale vorm (per e-mail). Na acceptatie van de aanpassingen door eyetractive zullen de aanpassingen doorgevoerd worden in een aanpassingsronde. Na de laatste aanpassingsronde wordt de website of webshop als geaccepteerd beschouwd en zal deze opgeleverd worden. Indien niet anders overeengekomen wordt bij een website of webshop standaard één aanpassingsronde zonder additionele kosten inbegrepen. Aanpassingsronden voor wijzigingen aan website of webshop na acceptatie zijn immer op basis van een urenrekening op basis van het regulier uurtarief van eyetractive.
- 3.4 De website of webshop wordt geacht te zijn geaccepteerd door de Opdrachtgever indien:
- de Opdrachtgever niet binnen de termijn van 10 werkdagen een verzoek tot aanpassing heeft gedaan;
 - de website of webshop conform artikel 3.3 na afloop van de laatste aanpassingsronde opgeleverd is;
- 3.5 Na acceptatie van de website of webshop zal deze live geplaatst worden op de opleverlocatie. Indien niet anders overeengekomen, zal de (voorlopige) opleverlocatie een subdomein van eyetractive.nl zijn.
- 3.6 Tenzij anders overeengekomen zal de website of webshop uitgerust worden met een Content Management Systeem. Dit CMS (tenzij anders overeengekomen in de vorm van het open source software pakket WordPress) biedt de Opdrachtgever de mogelijkheid om zelf Opdrachtgever Content op de website of webshop te plaatsen. Opdrachtgever is zich er van bewust dat het dergelijk gebruik van een CMS een minimale technische kennis vereist. Bij oplevering van de website of webshop wordt geen demonstratie- of training gegeven. Een gebruikershandleiding kan desgewenst verstrekt worden.
- 3.7 Bij oplevering worden inloggegevens aan de Opdrachtgever verstrekt, ten behoeve van het zelf beheren van de website of webshop. Bij oplevering zal daarnaast een backup gemaakt worden van de staat waarin het product zich dan bevindt. eyetractive biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om in het geval van gemaakte fouten tegen vergoeding het product terug te plaatsen naar deze backup, aangevuld met eventuele tussentijdse backups op basis van beschikbaarheid.

4. Ontwikkeling van een webapplicatie

Indien een webapplicatie deel uitmaakt van de Overeenkomst, wordt daarover het volgende afgesproken.

- 4.1 Ontwikkeling van de webapplicatie zal geschieden op basis van een technische specificatie van de vereisten waaraan de webapplicatie dient te voldoen. Binnen de Overeenkomst zal een enkelvoudig digitaal document aangemerkt worden als de technische specificatie. Dit document wordt als leidend gezien voor wat betreft de technische eisen aan de webapplicatie. Indien geen document als zodanig betiteld is, kan eyetractive verwachten dat dit alsnog opgesteld wordt, danwel door eyetractive tegen vergoeding opgesteld zal worden. Indien in de Overeenkomst is vastgesteld dat er geen technische specificatie ten grondslag zal liggen aan de ontwikkeling van de webapplicatie, of waar de technische specificatie niet specifiek genoeg is voor een ontwikkelvraagstuk, zal de ontwikkeling geschieden op basis van een marktconforme oplossing.
- 4.2 De functionaliteit van de webapplicatie zal vormgegeven worden op basis van een functionele specificatie van de onderdelen welke de webapplicatie dient te bevatten. Binnen de Overeenkomst zal een enkelvoudig digitaal document aangemerkt worden als de functionele specificatie. Dit document wordt als leidend gezien voor wat betreft de functionele eisen aan de webapplicatie. Indien geen document als zodanig betiteld is, kan eyetractive verwachten dat dit alsnog opgesteld wordt, danwel door eyetractive tegen vergoeding opgesteld zal worden. Indien in de Overeenkomst is vastgesteld dat er geen functionele specificatie ten grondslag zal liggen aan de ontwikkeling van de webapplicatie, of waar de functionele specificatie niet specifiek genoeg is voor een ontwikkelvraagstuk, zal de functionaliteit vormgegeven worden op basis van een marktconforme oplossing.
- 4.3 Tenzij anders overeengekomen zal de webapplicatie opgebouwd worden in een door eyetractive ontwikkeld framework. Opdrachtgever is zich er van bewust dat dit limitaties kent ten aanzien van de vrijheid in de grafische en layouttechnische opbouw van de webapplicatie, en dat er slechts een niet-exclusief en niet-overdraagbaar ebruikersrecht aan Opdrachtgever toekomt op reeds ontwikkelde zaken binnen dit framework.
- 4.4 Tenzij anders overeengekomen kent de webapplicatie een drietal omgevingen: een ontwikkel-omgeving (DEV), een test-omgeving (TEST) en een productie-omgeving (LIVE). Opdrachtgever zal tijdens de ontwikkeling toegang verschaft worden tot de TEST en LIVE omgevingen. Tijdens de (door)ontwikkelfasen binnen de Overeenkomst zal de TEST-omgeving tijdelijk uitgeschakeld kunnen worden om nieuwe functionaliteit over te nemen.
- 4.5 De TEST-omgeving wordt primair door Opdrachtgever gebruikt om na (door)-ontwikkeling aan de webapplicatie gevraagde aanpassingen te beoordelen op juistheid. eyetractive garandeert niet dat de (beveiliging van) gegevens in deze omgeving op elk gewenst moment gewaarborgd is, bijvoorbeeld in het geval van een dergelijke verontreiniging van gegevens waarna de TEST-omgeving -na overleg- leeggemaakt wordt.
- 4.6 Indien er geen acceptatietest is overeengekomen, aanvaard Opdrachtgever de webapplicatie "as is" bij oplevering daarvan, onverminderd de verplichtingen van eyetractive ingevolge de garantie zoals beschreven in de Algemene Voorwaarden.
- 4.7 Indien er een acceptatietest is overeengekomen, zal Opdrachtgever binnen een periode van, tenzij anders afgesproken, 10 werkdagen de webapplicatie op fouten controleren in de TEST-omgeving.

Onder een fout wordt verstaan: een substantieel manco van de webapplicatie ten aanzien van de technische of functionele specificaties, welke reproduceerbaar is en schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk gemeld aan eyetractive via een door eyetractive daartoe ingericht platform. Gedurende de testperiode is Opdrachtgever niet gerechtigd de webapplicatie voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever zal de acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren. eyetractive zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij eyetractive gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de webapplicatie aan te brengen.

- 4.8 De webapplicatie geldt als geaccepteerd als er geen acceptatietest is overeengekomen, of indien er een acceptatietest overeengekomen is, indien de periode van de acceptatietest is afgerond en de genoemde fouten uit het testrapport zijn hersteld, onverminderd fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de webapplicatie redelijkerwijs niet in de weg staan. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de webapplicatie die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces. Acceptatie van de webapplicatie doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van garantie, zoals bedoeld en beschreven in de Algemene Voorwaarden.
- 4.9 Na acceptatie van de webapplicatie zal deze live geplaatst worden op de opleverlocatie. Indien niet anders overeengekomen, zal de (voorlopige) opleverlocatie een subdomein van eyetractive.nl zijn.
- 4.10 Bij oplevering van de webapplicatie wordt, tenzij anders afgesproken, geen demonstratie- of training gegeven. De webapplicatie wordt, tenzij anders overeengekomen, aan Opdrachtgever opgeleverd zonder gebruikersdocumentatie.

5. Gebruik van de Software

- 5.1 Gedurende de duur van de Overeenkomst verleent eyetractive Opdrachtgever een niet-exclusieve, beperkte en niet-overdraagbare licentie met betrekking tot de Software. Opdrachtgever is uitsluitend zelf gerechtigd de Software te gebruiken (via de aan hem toegekende wachtwoord en gebruiksnaam) op de Server. Opdrachtgever is niet gerechtigd de Software geheel of gedeeltelijk openbaar te maken, te verveelvoudigen, toegankelijk te maken, over te dragen aan of op welke wijze dan ook beschikbaar te maken voor enige derde. Tevens is het Opdrachtgever niet toegestaan aanpassingen of wijzigingen in de Software aan te brengen, reservekopieën van de Software te maken, de Software te decompileren, de code te verveelvoudigen of anderszins de Software aan reverse engineering te onderwerpen.
- 5.2 Opdrachtgever erkent dat alle Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Software uitsluitend toekomen aan eyetractive en / of haar licentiegevers. Niets uit de Overeenkomst strekt tot de overdracht van enige Intellectuele Eigendomsrechten.
- 5.3 Het is eyetractive toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Software, voor zover dit de afgesproken werking niet nadelig beïnvloedt. Het is Opdrachtgever niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.

6. Content

- 6.1 De Software kan bestaan uit eyetractive Content en Opdrachtgever Content. eyetractive Content wordt niet specifiek voor Opdrachtgever ontwikkeld, en eyetractive Content kan daarmee gebruikt worden voor producten van derden. eyetractive Content wordt geleverd 'as is' zonder enige garantie of toezegging. Op eyetractive rust geen verplichting om eyetractive Content na de oplevering kosteloos aan te passen.
- 6.2 Alle Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de eyetractive Content berusten bij eyetractive en/of haar licentiegever. Gedurende de duur van de Overeenkomst verkrijgt Opdrachtgever een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de eyetractive Content te gebruiken, uitsluitend ten behoeve van de Software.
eyetractive is te allen tijde gerechtigd de eyetractive Content aan te passen of te verwijderen zonder aansprakelijk te zijn voor enige schade die daaruit kan voortvloeien. eyetractive is niet verplicht om na afloop van de Overeenkomst de door hem ter beschikking gestelde eyetractive Content ter overname aan te bieden.
- 6.3 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is deze Opdrachtgever Content voor de Software te gebruiken. Daarnaast garandeert Opdrachtgever dat de Opdrachtgever Content en het gebruik daarvan niet in strijd is met de in Nederland geldende wet- en regelgeving, geen inbreuk maakt op (intellectuele eigendoms)rechten van derden danwel anders niet onrechtmatig is. Opdrachtgever vrijwaart eyetractive volledig tegen alle aanspraken van derden inzake schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door Opdrachtgever Content en het gebruik daarvan, danwel door het niet nakomen van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of het handelen in strijd daarmee.
- 6.4 Het maken van een back-up of een kopie van de Opdrachtgever Content en eyetractive Content kan onderdeel uitmaken van de dienst. eyetractive is niet aansprakelijk voor het verlies of het beschadigen daarvan.
- 6.5 Indien eyetractive het vermoeden heeft dat de Opdrachtgever Content inbreuk maakt op de aan derden toekomende (intellectuele eigendoms) rechten dan wel anderszins onrechtmatig is, zal eyetractive Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen en hem een termijn stellen waarbinnen de Opdrachtgever Content dient te worden aangepast. Indien Opdrachtgever aan dit verzoek geen gehoor geeft, acht eyetractive zich gerechtigd de Opdrachtgever Content te verwijderen. Indien naar de mening van eyetractive een nadere termijn echter niet kan worden afgewacht is zij gerechtigd per direct tot verwijdering over te gaan, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding.

7. Hosting

- 7.1 Gedurende de duur van de Overeenkomst zal eyetractive aan Opdrachtgever een hostingdienst met betrekking tot de Software leveren. In het kader van de hostingdienst zal eyetractive schijfruimte op een door eyetractive te bepalen Server ter beschikking stellen voor het plaatsen van de Software, het verhelpen van storingen en het verzorgen van de bereikbaarheid van de Software, op basis van een "Best Effort" inspanning.

- 7.2 eyetractive verbindt zich tot het verzorgen en aan de stand der techniek aanpassen van de beveiliging van de Server en zal haar best doen om onbevoegde toegang tot en onbevoegd aanpassen van de Software te voorkomen.
- 7.3 De overeenkomst omvat het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten uitsluitend indien dit is overeengekomen.
- 7.4 Indien de Overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur omvat, zal Opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. Opdrachtgever zal de schijfruimte alleen gebruiken voor het plaatsen van Software of voor de Software benodigdeondersteunende bestanden. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overig gebruik van Server en infrastructuur is beperkt tot de overeengekomen maxima. Dataverkeer dat in een bepaalde periode niet door Opdrachtgever is gebruikt kan niet worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal eyetractive additionele kosten in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 7.5 Gebruik van hosting geschied op basis van "Fair Use", waarbij voorop staat dat de Software het gebruik van derden op dezelfde Server niet mag benadelen. eyetractive is daarnaast immer gerechtigd om grote danwel intensieve bestanden of onderdelen te verwijderen indien deze bestanden leiden tot een te grote belasting van de Server.

8. Domeinregistratie

Indien een domeinnaam deel uitmaakt van de Overeenkomst, wordt daarover het volgende afgesproken.

- 8.1 Indien van toepassing zal eyetractive de domeinnaam aanvragen en registreren bij de verantwoordelijke organisatie (registrar). De registrar fungeert als derde en daarmee zijn op de aanvraag en registratie, alsook het gebruik van de domeinnaam, de algemene voorwaarden van de desbetreffende registrar van toepassing. Op verzoek van Opdrachtgever zal eyetractive deze algemene voorwaarden en regels aan Opdrachtgever doen toekomen.
- 8.2 Een registrar behandelt aanvragen op volgorde van binnenkomst, en beslist over de uiteindelijke toekenning van een houder aan een domeinnaam. eyetractive verschaft geen enkele garantie over de beschikbaarheid en toekenning van een domeinnaam, alsook andere zaken die binnen het beheer van registrar vallen.
- 8.3 Indien er reeds een domeinnaam geregistreerd is, welke de Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst wilt gebruiken, is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor de overdracht van de betreffende domeinnaam. Na overdracht zal eyetractive zorgen voor een juiste routing van de domeinnaam en koppeling aan de op te leveren Diensten. Opdrachtgever zal steeds alle benodigde informatie verschaffen en medewerking verlenen om de overdracht van de domeinnaam te faciliteren.
- 8.4 Opdrachtgever is ermee bekend en akkoord dat eyetractive de domeinnaam uitsluitend op haar eigen naam registreert. Als gevolg hiervan heeft Opdrachtgever geen directe zeggenschap over de registratie van de domeinnaam gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtgever is gerechtigd om na afloop van de Overeenkomst de voor hem geregistreerde domeinnaam over te nemen. Op verzoek zal eyetractive na

beëindiging van de Overeenkomst hiervoor een transfercode aanmaken en per e-mail aan Opdrachtgever verzenden. De transfercode blijft slechts beperkt geldig. De geldigheid van de transfercode wordt gecommuniceerd aan de Opdrachtgever bij oplevering van de transfercode en betreft minimaal 5 dagen. Wanneer Opdrachtgever binnen deze termijn geen gebruik maakt van de transfercode, kan de domeinnaam vrijgegeven worden en (na een quarantaineperiode) beschikbaar gesteld worden voor registratie door derden.

- 8.5 Opdrachtgever staat er voor in dat zijn gebruik van de domeinnaam geen inbreuk maakt op rechten van derden, Indien Opdrachtgever vermoedt dat de domeinnaam inbreuk maakt op rechten van derden zal hij eyetractive daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen. eyetractive is te allen tijde gerechtigd de domeinnaam te veranderen, bijvoorbeeld indien zij zelf het vermoeden heeft dat het gebruik daarvan door Opdrachtgever inbreuk maakt op (intellectuele eigendoms)rechten van derden danwel anderszins onrechtmatig is jegens derden. Daar waar mogelijk zal eyetractive Opdrachtgever voorafgaand schriftelijk op de hoogte brengen van de verandering. De verandering van de domeinnaam leidt niet tot een verplichting van eyetractive tot betaling van een vergoeding aan Opdrachtgever voor de door hem gemaakte kosten of geleden schade. Als een derde eyetractive aanspreekt in verband met een inbreuk op de aan hem toekomende rechten, zal eyetractive deze derde doorverwijzen naar Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart eyetractive voor alle kosten en schade als gevolg van aanspraken van derden dienaangaande.

9. (SSL-)Certificaten en overige licenties

Indien een (SSL-)Certificaat of licentie deel uitmaakt van de Overeenkomst, wordt daarover het volgende afgesproken.

- 9.1 Indien van toepassing zal eyetractive het certificaat of licentie aanvragen en registreren bij de verantwoordelijke organisatie. Deze organisatie fungeert als derde en daarmee zijn op de aanvraag en registratie, alsook het gebruik van het certificaat of licentie, de algemene voorwaarden van de desbetreffende organisatie van toepassing. Op verzoek van Opdrachtgever zal eyetractive deze algemene voorwaarden en regels aan Opdrachtgever doen toekomen.
- 9.2 De organisatie zoals in lid 1 benoemd behandelt aanvragen op volgorde van binnenkomst, en beslist over de uiteindelijke uitvoering aan de aanvraag. eyetractive verschaft geen enkele garantie over de beschikbaarheid en uitvoering van certificaat of licentie, alsook andere zaken die binnen het beheer van de organisatie vallen.
- 9.3 Opdrachtgever is ermee bekend en akkoord dat eyetractive het certificaat of licentie uitsluitend op haar eigen naam registreert. Als gevolg hiervan heeft Opdrachtgever geen directe zeggenschap over het certificaat of licentie gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

10. Ondersteuning & Serviceniveau (SLA)

- 10.1 Indien de dienstverlening van eyetractive op grond van de Overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal eyetractive telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de hosting en/of de gehoste Software. eyetractive kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt, en zal verzoeken om ondersteuning binnen een adequate termijn in behandelingnemen. eyetractive staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van eyetractive en, tenzij anders overeengekomen, geschied op basis van Best Effort inspanning.
- 10.2 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever zal eyetractive steeds informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening en de beschikbaarheid daarvan. Indien afspraken over een serviceniveau worden gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid gemeten met buitenbeschouwinglating van vooraf aangekondigde buitengebruikstelling wegens onderhoud alsmede met omstandigheden die buiten de invloedssfeer van eyetractive zijn gelegen en met inachtneming van de dienstverlening als geheel gedurende de duur van de Overeenkomst. Behoudens tegenbewijs zal de door eyetractive gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.