

Serviceovereenkomst – Cloud & Hosting Support

Tussen u (de “Klant”) en Telenet

Gegevens van Telenet
Telenet bvba Maatschappelijke zetel: Lierssesteenweg 4, 2800 Mechelen, België BTW BE 0473.416.418 RPR Mechelen Hierna genoemd “Telenet”

Telenet en de Klant worden ook afzonderlijk “Partij”, en samen “Partijen” genoemd.

wordt het volgende overeengekomen:

Telenet verbindt zich ertoe de Dienst te verstrekken volgens de bepalingen van de Overeenkomst.

De overeenkomst omvat:

- (i) de Algemene voorwaarden van Telenet Business “Kleine ondernemingen en Zelfstandigen” (hierna genoemd “Algemene voorwaarden”); en
- (ii) deze Serviceovereenkomst ‘Cloud & Hosting Support’ en de bijlagen ervan (hierna genoemd “Serviceovereenkomst”) die een aanvulling vormen op de Algemene voorwaarden en bij geschillen voorrang hebben op de Algemene voorwaarden.

De Algemene voorwaarden kunnen ook op de website van Telenet worden geraadpleegd:

- Dutch version: <https://www2.telenet.be/content/dam/www-telenet-be/TB/Algemeen/TB%20General%20Conditions%20SOHO%20NL.pdf>, or
- French version: https://www2.telenet.be/content/dam/www-telenet-be/TB/Algemeen/TB%20General%20Conditions%20SOHO_fr.pdf.

Door de ondertekening of aanvaarding op andere wijze van deze Serviceovereenkomst, verklaart de Klant de diverse documenten die er deel van uitmaken, te hebben geraadpleegd en alle bepalingen ervan te aanvaarden.



1 Definities

Naast de in de Algemene voorwaarden of op de eerste bladzijde van deze Serviceovereenkomst bepaalde voorwaarden, worden in dit contract ook de volgende definities gehanteerd:

Werkdag	Een tijdsbestek van 24 uur, met uitzondering van de uren op zaterdag, zondagen en Belgische feestdagen.
Werkuren	Van 08.00 u tot 19.00 u CET, van maandag tot vrijdag, met uitzondering van de officiële Belgische feestdagen.
Wijziging	De wijziging van de actuele of vooraf vastgestelde configuratie van een cloud- of hostingdienst. Voorbeelden van wijzigingen: <ul style="list-style-type: none">- installatie van patches, hotfixes of updates;- herstellen vanaf een back-up / terugzetten;- aanpassingen aan hardware- of softwareconfiguraties;- aanpassingen aan het gebruikersbeheer (actieve map).
Wijzigingsaanvraag	Een verzoek van de Klant om een wijziging door te voeren.
Cloud- en/of hostingdiensten	De cloud- en/of hostingdienst die door Telenet aan de Klant wordt verstrekt onder (een)/ (de) afzonderlijke serviceovereenkomst(en). Het meest recente overzicht van de cloud- en hostingdiensten kunnen op de website van Telenet Business worden geraadpleegd.
Typische interventie	Een willekeurige interventie die in de Bijlage 1 is opgenomen.
Incident	Een gebeurtenis die niet tot de standaardwerking van een cloud- of hostingdienst behoort, die een onderbreking of een kwaliteitsvermindering van de cloud- of hostingdienst veroorzaakt of kan veroorzaken.
Informatieaanvraag	Een verzoek van de klant om informatie te verkrijgen met betrekking tot de configuratie en/of het gebruik van deze cloud- of hostingdienst.
Interventie	Een technische of operationele supportprestatie die in het kader van de overeenkomst kan worden aangevraagd.

Logboekregistratie	De registratie van het moment dat een supportticket wordt aangemaakt.
MyCloud	Het online configuratiescherm (beschikbaar op https://mycloud.telenet.be) waarmee de Klant zijn cloud- en hostingdiensten kan beheren.
Prioriteitsniveau	Het prioriteitsniveau van een interventie, 'Standard' of 'Express', zoals verder wordt toegelicht in clause 2.4. De bijlage 1 omschrijft het hoogst mogelijk prioriteitsniveau voor elke typische interventie.
Probleem	Een terugkerend incident dat een grondigere analyse vergt om de onderliggende oorzaak op te lossen.
Oplossing	<ul style="list-style-type: none">- Met betrekking tot een incident: correctie, herstel, update, tijdelijke oplossing,... van het incident.- Met betrekking tot een wijzigingsaanvraag: de voltooiing van de wijziging.- Met betrekking tot een informatieaanvraag: het antwoord op de informatieaanvraag.
Oplossingstijd	De gemeten tijd tussen de logboekregistratie en de oplossing.
Reactie	Het begin van de aanvankelijke diagnose of de eerste reactie op een incident, wijzigingsaanvraag of informatieaanvraag.
Reactietijd	De gemeten tijd tussen de logboekregistratie en de reactie.
Dienst	De dienst, zoals omschreven in clause 2, die door Telenet aan de klant in het kader van de serviceovereenkomst wordt verstrekt.
Servicecredits	Vooraf betaald krediet dat door de klant wordt gebruikt om de dienst te betalen.
Supportticket	Een digitaal verslag dat voor elk contact door de Klant van de Technical Support Helpdesk wordt aangemaakt.
Technical Support Helpdesk	Het aanspreekpunt voor de Klant om interventies aan te vragen.

2 Service

2.1 Beschrijving van de dienst

De dienst 'Cloud & Hosting Support' bestaat uit technische en operationele supportinterventies door Telenet bij de Klant, met betrekking tot de cloud- en/of hostingdienst(en) die de Klant heeft onderschreven. Interventies kunnen in de volgende gevallen worden aangevraagd:

- (i) incidenten;
- (ii) wijzigingsaanvragen; en
- (iii) informatieaanvragen.

2.2 Vereisten

De Klant begrijpt en aanvaardt dat de dienstverstrekking kan impliceren dat Telenet alle vereiste toegangsrechten (bijv. administratieve rechten, wachtwoorden,...) tot de systemen/infrastructuren die aan de onderschreven cloud- en hostingdiensten ten grondslag liggen, heeft verleend. Is dit het geval, dan is het de verantwoordelijkheid van de klant om een dergelijke toegang tijdens de hele duur van de overeenkomst te behouden.

2.3 Interventieaanvragen

Elke interventie dient door de klant te worden aangevraagd door contact op te nemen met de Technical Support Helpdesk.

Afhankelijk van het prioriteitsniveau van de interventie (cfr. onderstaande clause 2.4), kan op een van de volgende manieren contact worden opgenomen met de Technical Support Helpdesk:

- MyCloud; OF
- e-mail (cloudsupport@telenetgroup.be); OF
- telefoon (09)326 90 94.

Bij elke interventieaanvraag wordt een supportticket aangemaakt. Op elk supportticket moet het exacte motief van de interventie worden vermeld. Het geselecteerde interventiemotief kan door Telenet worden gewijzigd als Telenet na het eerste contact en de evaluatie van het supportticket meent dat het geselecteerde interventiemotief niet overeenstemt met de onderliggende aanvraag van de Klant.

De Klant kan de status van zijn supporttickets volgen en er commentaar aan toevoegen via MyCloud. Bij zijn contacten met Telenet, dient de Klant het nummer van het supportticket als referentie te vermelden.

2.4 Prioriteitenniveaus

Aan de interventies die ten grondslag liggen aan elk supportticket wordt een prioriteitenniveau toegekend, in overeenstemming met onderstaande tabel en op basis van de impact op de bedrijfsactiviteiten van de Klant:

Prioriteitenniveau	Beschrijving
Standard	Het gemelde incident, de gevraagde wijziging of de gevraagde informatie met betrekking tot de cloud- of hostingdienst heeft een geringe negatieve impact op de bedrijfsactiviteiten van de Klant.
Express	Het gemelde incident, de gevraagde wijziging of de gevraagde informatie met betrekking tot de cloud- of hostingdienst heeft een middelmatige tot hoge negatieve impact op de bedrijfsactiviteiten van de Klant.

Wanneer de Klant contact opneemt met de Technical Support Helpdesk, bepaalt hij het aanvankelijke prioriteitenniveau. Het interventiemotief bepaalt het hoogste prioriteitenniveau dat kan worden geselecteerd. Het aanvankelijke prioriteitenniveau dat aan het supportticket wordt toegekend, kan door Telenet na het eerste contact en de evaluatie van de aangevraagde interventie – of in geval van een incident - worden gewijzigd wanneer een tijdelijke oplossing voor het betrokken incident is gevonden.

2.5 Reactie- en oploosingstijden

Depending on the Priority Level assigned to the Support Ticket, the maximum Response Times and Resolution Times are as follows:

Incidenten²	Reactie	Oplossing¹
Standard	1 werkdag	5 werkdagen
Express	4 werkuren	1 werkdag
Informatieaanvragen²	Reactie	Oplossing¹
Standard	2 werkdagen	5 werkdagen
Express	1 werkdag	2 werkdagen
Wijzigingsaanvragen²	Reactie	Oplossing¹
Standard	2 werkdagen	5 werkdagen
Express	1 werkdag	3 werkdagen

¹ De maximale oploosingstijden dekken niet de tijd die nodig is om back-ups van gegevens terug te zetten. De terugzetting van gegevens hangt af van het volume van de terug te zetten gegevens en kan enkele uren in beslag nemen.

² De reactie- en oploosingstijden in bovenstaande tabel zijn slechts van toepassing op interventies die als 'typische interventies' worden beschouwd. De reactie- en oploosingstijden voor andere interventies worden vóór de interventie onderling overeengekomen tussen de Klant en Telenet.

3 Inwerkingtreding, termijn en beëindiging

3.1 Inwerkingtreding

De Overeenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening of aanvaarding op andere wijze van deze Serviceovereenkomst of op de besteldatum van de Dienst, en blijft van kracht zolang de Dienst aan de Klant wordt verstrekt.

3.2 Termijn

De Overeenkomst wordt voor een onbepaalde termijn afgesloten.

3.3 Beëindiging

De Klant kan de Overeenkomst op gelijk welk moment en zelfs onmiddellijk beëindigen door Telenet hiervan schriftelijk in kennis te stellen.

Telenet kan de Overeenkomst op gelijk welk moment beëindigen, door de klant hiervan minstens één maand op voorhand in kennis te stellen.

Eenzijds wordt de Overeenkomst automatisch beëindigd na beëindiging van alle cloud- en hostingovereenkomsten tussen Telenet en de Klant; anderzijds geeft de beëindiging van de Overeenkomst aanleiding tot de automatische beëindiging van alle Overeenkomsten voor cloud- en hostingdiensten tussen Telenet en de Klant.

4 Prijzen en facturatie

4.1 De tarieven voor de Dienst zijn in servicecredits uitgedrukt. Servicecredits moeten op voorhand door de Klant in MyCloud worden aangekocht. De prijs per servicecredit worden in MyCloud vermeld.

4.2 Afhankelijk van het type van interventie, is het aantal servicecredits:

- (i) vast (met andere woorden, ongeacht de tijd die nodig is om de interventie te voltooien); of
- (ii) variabel (met andere woorden, afhankelijk van de tijd die nodig is om de interventie te voltooien).

Het (vaste of variabele) aantal servicecredits voor typische interventies is opgenomen in een lijst in de Bijlage 1. Het (vaste of variabele) aantal servicecredits voor andere interventies wordt vóór de aanvang van een dergelijke interventie door Telenet, onderling overeengekomen tussen Telenet en de Klant.

4.3 De klant kan slechts een interventie aanvragen voor zover er voldoende servicecredits voorhanden zijn. Servicecredits kunnen via het bestelformulier of via MyCloud worden aangekocht. Ze worden meteen na de bestelling gefactureerd.

4.4 Na de interventie wordt het overeenkomstige aantal servicecredits van de account van de Klant afgetrokken. In geval van een negatief aantal servicecredits, wordt het aantal servicecreditbundels die nodig zijn om tot een positieve balans te komen, automatisch in de account van de Klant geladen en aan de Klant gefactureerd. De resterende servicecredits blijven in de account van de Klant beschikbaar voor later gebruik.

5 Aansprakelijkheid

5.1 Aansprakelijkheid in het kader van de Overeenkomst

(a) Niet-naleven van de maximale reactie- en oplossingstijden

Indien Telenet de maximale reactie- en/of oplossingstijden niet nakomt, worden de verschuldigde servicecredits voor de interventie kwijtgescholden.

De Partijen stemmen ermee in dat de kwijtschelding van de servicecredits een werkelijke schatting van het door de Klant geleden verlies en niet een boete uitmaakt, en dat de kwijtschelding van de servicecredits voor de Klant het enige rechtsmiddel is ingeval Telenet de maximale reactie- en oplossingstijden niet naleeft.

(b) Andere tekortkomingen

Ingeval Telenet in het kader van deze Overeenkomst aansprakelijk wordt gesteld voor tekortkomingen die geen betrekking hebben op de maximale reactie- en oplossingstijden - en zonder afbreuk te doen aan de algemene bepalingen van de Algemene voorwaarden – is het totale schadevergoedingsbedrag waarop de Klant bij Telenet aanspraak kan maken, per gebeurtenis of reeks van verwante gebeurtenissen en per jaar, beperkt tot een plafond van (i) 25.000 EUR, of (ii) tot de bedragen die door de Klant aan Telenet zijn betaald in het kader van de Overeenkomst tijdens de periode van twaalf maanden voorafgaand aan de claim van de Klant.

Bijlage 1

1) Typische Interventies

Dedicated Servers	Standard	Express
Aanvraag tot manuele herstart van de server	2 credits / Interventie	3 credits / Interventie
Server buiten bedrijf als gevolg van een hardwarefout (+ vervanging van de hardware en terugzetting na noodherstel)	gratis	gratis
Server buiten bedrijf (willekeurige reden, geen hardwarefout)	2 credits / 15 min.	3 credits / 15 mins
Aanvraag tot software-installatie of upgrade door Telenet Hosting & Cloud	2 credits / 15 min.	3 credits / 15 mins
Overschakelen IP naar hot standby-server	2 credits / Interventie	3 credits / Interventie
Probleem met servertoegang via VPN/SSH/RDP P	Gratis	Gratis
Uploaden of downloaden van data van of naar externe gegevensdrager	5 credits / Interventie	N/A
Wijziging firewallregels (openen/sluiten van poorten)	2 credits / Interventie	3 credits / Interventie
Verplaatsen van server naar een ander subnet/rack (bijv. onveilig subnet - SSH/RDP ingeschakeld op openbaar IP)	20 credits / Interventie	20 credits / Interventie
Virtual & Cloud Servers	Standard	Express
Server buiten bedrijf (willekeurige reden, geen hardwarefout)	2 credits / 15 min.	3 credits / 15 min.
Aanvraag tot software-installatie of upgrade door Telenet Hosting & Cloud	2 credits / 15 min.	3 credits / 15 min.
Uploaden of downloaden van data van of naar externe gegevensdrager	5 credits / Interventie	N/A
Wijziging firewallregels (openen/sluiten van poorten)	2 credits / Interventie	3 credits / Interventie
Colocatie	Standard	Express
Aanvraag tot manuele herstart van de server	2 credits / Interventie	3 credits / Interventie
Probleem met servertoegang via VPN/SSH/RDP	gratis	gratis
Fysieke toegang tot colocationserver	2 credits / 15 min.	N/A
Uploaden of downloaden van data van of naar externe gegevensdrager	5 credits / Interventie	N/A
Wijziging firewallregels (openen/sluiten van poorten)	2 credits / Interventie	3 credits / Interventie
Verplaatsen van server naar een ander subnet/rack (bijv. onveilig subnet - SSH/RDP ingeschakeld op openbaar IP)	20 credits / Interventie	20 credits / Interventie

Softwareassistentie	Standard	Express
Klantenassistentie via externe toegang	2 credits / 15 min.	3 credits / 15 min.
Besturingssysteem (Windows & Linux)	2 credits / 15 min.	3 credits / 15 min.
Plesk - Gebruik van het configuratiescherm	gratis	gratis
Plesk – Support bij onderliggend OS	2 credits / 15 min.	3 credits / 15 min.
Plesk – Migratie naar andere server met Plesk	2 credits / 15 min.	3 credits / 15 min.
Domeinnamen	Standard	Express
Probleemoplossing en advies	gratis	gratis
Update van domeinnaamrecords	2 credits / Interventie	3 credits / Interventie
Shared Webhosting	Standard	Express
Website niet bereikbaar	gratis	gratis
Configuratie tweede FTP-account	gratis	gratis
Wijziging anonieme toegang tot mappen	gratis	gratis
Codering vragen ¹	2 credits / 15 min.	3 credits / 15 min.
Onderzoek naar gehackte website ¹	2 credits / 15 min.	3 credits / 15 min.
Interne websitemigraties ¹	2 credits / 15 min.	3 credits / 15 min.
Terugzetten bestanden vanaf back-up	2 credits / website	3 credits / website
Office Mail	Standard	Express
Importeren PST-bestanden naar Exchange-mailbox	5 credits /PST	N/A
Exporteren mailbox van Exchange-mailbox naar PST	5 credits / PST	N/A
Terugzetten Exchange-mailbox vanaf back-up	25 credits / Interventie	N/A
Configureren account in Outlook	gratis	gratis
Configureren account in Mac Mail	gratis	gratis
Configureren Mobiel	gratis	gratis
CloudOffice	Standard	Express
Service-incident (onmogelijkheid voor een aantal gebruikers om mails te verzenden of te ontvangen, onmogelijk om gebruikers in MyCloud of MOP te beheren voor de Telenet-abonnementen,...)	gratis	gratis
Configuraties van e-mailclient, externe onboarding-diensten / overeenkomsten	2 Credits / 15 min	3 Credits / 15 min
Configuraties op Microsoft Online Portal externe onboarding-diensten / overeenkomsten	2 Credits / 15 min	3 Credits / 15 min
Configuraties van CloudOffice (O365) software externe onboarding-diensten / overeenkomsten (bijv. Word, OneDrive, ...)	2 Credits / 15 min	3 Credits / 15 min
Informatieaanvraag	gratis	gratis

¹ Maximale reactie- en oplossingstijden zijn niet van toepassing

2) Andere Interventies

Andere interventies (naast de typische interventies) kunnen worden aangevraagd. Gelieve contact op te nemen met Sales voor afstemming rond prijzen en reactie- en oplossingstijden.