

## Bijzondere voorwaarden Webhosting / Domeinnamen / SSL Certificaten / Microsoft 365

### 1. Definities

Naast de elders in het Contract gedefinieerde termen (bijv. in de Algemene Voorwaarden), hebben de volgende woorden en uitdrukkingen in het Contract de volgende betekenis, tenzij de context een ander begrip vereist:

<b>Algemene Voorwaarden</b>	De Algemene Voorwaarden Telenet Business van toepassing op de producten en diensten Online Essentials, Webhosting, Domeinnamen, SSL Certificaten en M365. De laatste versie van de Algemene Voorwaarden is steeds gepubliceerd op <a href="http://www.telenet.be">www.telenet.be</a> .
<b>Beheersportaal</b>	Het online configuratieportaal waartoe de Klant in het kader van een Dienst toegang krijgt om de Dienst te beheren.
<b>Bijzondere Voorwaarden</b>	Deze bijzondere voorwaarden Webhosting / Domeinnamen / SSL Certificaten / Microsoft 365.
<b>Content op de Website</b>	Alle materiaal of inhoud (met inbegrip van documenten, templates, foto's, afbeeldingen, video's, animaties, teksten, slogans, illustraties, geluiden, stemopnamen en links naar websites van derden) die de Klant en/of gebruikers van de Website opnemen op de Website.
<b>Incident</b>	Een gebeurtenis die niet tot de standaard werking van een Dienst behoort die een onderbreking of een kwaliteitsvermindering van de Dienst veroorzaakt of kan veroorzaken.
<b>Informatie-aanvraag</b>	Een verzoek van de Klant tot het verkrijgen van informatie m.b.t. de configuratie en/of het gebruik van een Dienst.
<b>Interventie</b>	Een technische of operationele supportprestatie door Telenet met betrekking tot een Dienst.
<b>Logboekregistratie</b>	De registratie van het moment waarop een Supportticket wordt aangemaakt.
<b>M365 Product</b>	Software, gehoste online diensten en eventuele andere internetdiensten van Microsoft in het kader van Microsoft 365 die de Klant via Telenet kan bestellen.
<b>Microsoft Online Portal</b>	Het beheerscentrum van Microsoft waarop de Klant het gebruik van de bestelde M365 Producten kan beheren. Het Microsoft Online Portal is, desgevallend, toegankelijk via het Beheersportaal.
<b>Reactie</b>	Het begin van de diagnose die bestaat uit een eerste reactie van Telenet aan de Klant n.a.v. een

Incident, Wijzigingsaanvraag of Informatieaanvraag.

<b>Reactietijd</b>	De gemeten tijd tussen de Logboekregistratie en de Reactie.
<b>Servicecredits</b>	Door de Klant vooraf betaalde credits die door de Klant kunnen worden gebruikt ter betaling van de Interventies.
<b>Specificaties</b>	De specificaties van de Dienst, die de Klant kan raadplegen op <a href="http://www.telenet.be">www.telenet.be</a> .
<b>Trade</b>	De overdracht van de eigendom van een domeinnaam van een derde partij naar de Klant.
<b>Transfer</b>	De overdracht van de diensten omtrent een domeinnaam van een andere Registrar naar Telenet. De eigenaar van de domeinnaam wijzigt daarbij niet.
<b>Typische Interventie</b>	Een Interventie die uitdrukkelijk is vermeld in Bijlage 1 aan deze Bijzondere Voorwaarden.
<b>Webhosting Platform</b>	Het online gedeeld platform waartoe de Klant in het kader van de Dienst 'Shared Webhosting' toegang krijgt om de Dienst te beheren.
<b>Website</b>	De website van de Klant die in het kader van de Dienst 'Shared Webhosting' op de servers van Telenet wordt gehost.
<b>Werkuren</b>	Van 08:00 tot 18:00u CET op Werkdagen.
<b>Wijziging</b>	De wijziging van de actuele of vooraf vastgestelde configuratie van een Dienst. Voorbeelden van wijzigingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Installatie van patches, hotfixes of updates;</li> <li>- Herstellingen vanaf een back-up;</li> <li>- Aanpassingen van hardware- of softwareconfiguraties;</li> <li>- Aanpassingen aan het gebruiksbeheer (actieve map).</li> </ul>
<b>Wijzigingsaanvraag</b>	Een verzoek van de Klant tot het doorvoeren van een Wijziging.

## 2. Het Contract

- 2.1. De volgende documenten maken deel uit van het Contract tussen Telenet en de Klant:
- (i) de Bestelling (op voorwaarde dat ze door Telenet werd aanvaard);
  - (ii) de Specificaties;
  - (iii) de Bijzondere Voorwaarden
  - (iv) de Algemene Voorwaarden

## 3. Webhosting

### 3.1. Shared Webhosting

3.1.1. In het kader van de Dienst 'Shared Webhosting' is Telenet verantwoordelijk voor het hosten van de Website op de servers van Telenet. Telenet stelt daarvoor het Webhosting Platform ter beschikking van de Klant. Het gebruik van het Webhosting Platform is, naast de toepassing van het Contract, onderhevig aan de toepasselijke voorwaarden van het Webhosting Platform zelf. De Klant moet deze voorwaarden aanvaarden vooraleer het Webhosting Platform kan worden gebruikt. Telenet zal niet verantwoordelijk zijn voor eventuele wijzigingen aan deze voorwaarden en alleen de Klant is verantwoordelijk voor de naleving ervan. Verder zal de Klant alle instructies van Telenet naleven in verband met het gebruik van het Webhosting Platform.

3.1.2. De Klant is steeds alleen verantwoordelijk voor (i) de creatie en het onderhoud van de Website; (ii) het nemen van de nodige maatregelen om de veiligheid van de Content op de Website te verzekeren; en (iii) het nemen van de nodige maatregelen om verlies van Content op de Website te voorkomen.

3.1.3. De Klant is verantwoordelijk voor de Content op de Website, en garandeert dat deze waarachtig, niet bedrieglijk, niet misleidend, niet immoreel, niet kwetsend, niet obscene, niet in strijd met de openbare orde of de goede zeden en niet onwettig is, geen plagiaat bevat, en niemand belastert, in diskrediet brengt of schaadt.

3.1.4. De Klant moet de limieten wat betreft de hostingruimte en het dataverkeer respecteren zoals vermeld in de Specificaties en/of de Bestelling. De Klant mag door zijn gebruik van de hostingruimte de stabiliteit en/of veiligheid van de servers, het netwerk en/of het Webhosting Platform niet in het gedrang brengen.

3.1.5. Telenet houdt back-ups van de Website gedurende minimaal 14 dagen bij, maar de regelmaat waarmee deze back-ups worden gemaakt en de duur waarvoor de back-ups worden bijgehouden, is afhankelijk van het betrokken Webhosting Platform. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups indien hij meer back-ups nodig heeft dan wel wenst dat back-ups langer worden bijgehouden. Op verzoek van de Klant zal Telenet back-ups van de Website terugzetten tegen betaling door de Klant van de daarvoor in Bijlage 1 voorziene Servicecredits.

### 3.2. (Managed) CMS Webhosting (optioneel)

3.2.1. In het kader van de Dienst 'CMS Webhosting' biedt Telenet de Klant een vooraf geïnstalleerd en geconfigureerd Content Management System ('CMS') aan. Het gebruik van het CMS is, naast de toepassing van het Contract, onderhevig aan de toepasselijke voorwaarden van het CMS zelf. De Klant moet deze voorwaarden aanvaarden vooraleer het CMS kan worden gebruikt. Telenet zal niet verantwoordelijk zijn voor eventuele wijzigingen aan deze voorwaarden en alleen de Klant is verantwoordelijk voor de naleving ervan.

3.2.2. Indien de Klant kiest voor de Dienst 'Managed CMS Webhosting' is Telenet tevens verantwoordelijk voor het regelmatig updaten en patchen van het CMS. Na elke door Telenet uitgevoerde update of patch is de Klant verantwoordelijk voor het controleren van alle

functionaliteiten van de Website en om eventuele problemen onmiddellijk aan Telenet te melden.

3.2.3. De Dienst '(Managed) CMS Webhosting' is optioneel en kan enkel afgenomen worden indien en zolang de Klant ook de Dienst 'Shared Webhosting' afneemt.

### 3.3. Caching (optioneel)

3.3.1. De activatie van de Dienst 'Caching' houdt in dat standaard bestanddelen van de Website reeds vooraf geladen worden en hierdoor sneller beschikbaar zijn. Telenet levert in dit verband alle redelijke inspanningen om de Website sneller weer te geven bij de gebruikers van de Website.

3.3.2. De Dienst 'Caching' is optioneel en kan enkel afgenomen worden indien en zolang de Klant ook de Dienst 'Shared Webhosting' afneemt.

### 3.4. Duur, hernieuwing en beëindiging

3.4.1. In afwijking van artikel 9.1.3. van de Algemene Voorwaarden, wordt het Contract gesloten voor opeenvolgende bepaalde periodes van één jaar. Telenet houdt zich het recht voor om de verlenging afhankelijk te maken van de voorafgaandelijke betaling door de Klant van de vergoedingen die verschuldigd zijn voor de nieuwe periode.

3.5. Indien de Klant het Contract opzegt, is de Klant zelf verantwoordelijk (i) voor de overdracht van de Website naar een andere hosting provider; en/of (ii) om alle Content op de Website (indien van toepassing) vóór de einddatum van het Contract te migreren of te kopiëren. Telenet zal niet verantwoordelijk zijn voor het verlies van enige Content op de Website.

## 4. Domeinnamen

### 4.1. Algemeen

4.1.1. In het kader van de Dienst 'Domeinnamen' zal Telenet, als domeinregistreerder ('Registrar'), instaan voor de registratie (i.g.v. nieuwe domeinnamen) of de overdracht (d.m.v. een Transfer of Trade) (i.g.v. bestaande domeinnamen) van één of meerdere domeinnamen van de Klant, alsook voor het beheer ervan.

4.1.2. De aanvraag, de registratie, de overdracht (Transfer of Trade), het gebruik, de hernieuwing van en betwistingen i.v.m. de domeinnamen zijn steeds onderworpen aan de toepasselijke algemene voorwaarden (m.i.v. alle daarin opgenomen toekenningsvoorwaarden) die worden opgelegd door de betrokken domeinnaamregistratiedienst ('Registry'). De Klant erkent dat Telenet gewezen heeft op de toepassing van deze algemene voorwaarden en op het feit dat deze algemene voorwaarden kunnen wijzigen gedurende de duur van het Contract. De Klant kan op zijn eerste verzoek van Telenet een exemplaar van of link naar deze algemene voorwaarden krijgen.

### 4.2. Registratie, Transfer en Trade van domeinnamen

4.2.1. Telenet levert alle redelijke inspanningen om de registratie of overdracht (Transfer of Trade) van de domeinnaam op vraag van de Klant uit te voeren. Aangezien de bevoegde Registry over de registratie of overdracht van de domeinnaam beslist, begrijpt de Klant dat Telenet geen garantie kan geven over het succes van een registratie, Transfer of Trade die de Klant aanvraagt. De Klant erkent ook dat de registratie, Transfer of Trade van de domeinnaam afhankelijk is van de juistheid en volledigheid van de door de Klant verstrekte gegevens aan Telenet en dat Telenet deze gegevens kan delen met de betrokken Registry. Een Registry kan, in overeenstemming met de toepasselijke wettelijke bepalingen of gebruiken, aanvullende informatie (zoals het bewijs van registratie van

- een merknaam) vereisen. De Klant is verantwoordelijk om deze informatie op eerste verzoek aan Telenet te bezorgen.
- 4.2.2. De Klant erkent dat de toewijzing van een Trade afhankelijk is van het verkrijgen van de vereiste informatie door de vorige eigenaar van de domeinnaam.
- 4.2.3. De Klant weet dat hij in geval van een Transfer mogelijkerwijze bepaalde (contractuele) verplichtingen (bijv. de betaling van een verbrekingsvergoeding) dient na te leven ten aanzien van de vorige Registrar. De naleving van deze verplichtingen zijn enkel de verantwoordelijkheid van de Klant en niet van Telenet.
- 4.2.4. De Klant erkent dat Telenet geenszins aansprakelijk kan worden gesteld voor enig verlies van registratie en gebruik van de domeinnaam. De Klant erkent daarenboven ook dat, ook al is deze geregistreerd of overgedragen, de toekenning en het gebruik van de domeinnaam betwist kan worden door derden.
- 4.3. Beheer van domeinnamen
- 4.3.1. Ten gevolge van de registratie, Transfer of Trade van de domeinnaam heeft de Klant het recht om gebruik te maken van Telenets primaire en secundaire domain name servers voor die domeinnaam. Voor iedere domeinnaam die door Telenet werd geregistreerd of overgedragen kan de Klant via het Beheersportaal sub-domeinen en records (A, CName, MX,...) aanmaken, aanpassen en beheren
- 4.3.2. Op verzoek van de Klant kan Telenet ook het gebruik van haar domain name servers toekennen voor domeinnamen die niet door Telenet werden geregistreerd of overgedragen.
- 4.4. Duur, hernieuwing en beëindiging
- 4.4.1. In afwijking van artikel 9.1.3. van de Algemene Voorwaarden, wordt het Contract gesloten voor opeenvolgende identieke periodes van minstens één jaar, zoals bepaald in de Bestelling. Telenet houdt zich het recht voor om de verlenging afhankelijk te maken van de voorafgaandelijke betaling door de Klant van de vergoedingen die verschuldigd zijn voor de nieuwe periode.
- 4.4.2. Telenet zal alle redelijke inspanningen leveren om de domeinnaam te doen hernieuwen indien de Klant daar om verzoekt. De Klant erkent dat Telenet deze hernieuwing niet kan garanderen. Indien de Klant aangeeft de domeinnaam niet te willen hernieuwen, erkent de Klant dat Telenet zelf het recht heeft om de domeinnaam te registreren of te hernieuwen voor zichzelf of voor derden.
- 4.4.3. Indien de Klant het Contract opzegt, staat de Klant desgevallend zelf in voor het overdragen van zijn domeinna(m)en naar een andere Registrar.
- 5. SSL Certificaten**
- 5.1. Algemeen
- 5.1.1. De Klant kan Telenet verzoeken om de uitgifte van SSL certificaten voor de Klant aan te vragen bij een certificaatautoriteit. Telenet levert alle redelijke inspanningen om de aanvraag uit te voeren. De Klant aanvaardt dat de aanvraag en toekenning van SSL certificaten onderworpen is aan de toepasselijke certificatievoorwaarden en -procedures van de certificaatautoriteit. Aangezien de betrokken certificaatautoriteit over de toekenning en uitgifte van het SSL certificaat beslist, begrijpt de Klant dat Telenet geen garantie kan geven over het succes van de aanvraag. De Klant is verantwoordelijk voor het tijdig en correct doorgeven
- van informatie (zoals het bewijs van een handelsnaam) die opgevraagd wordt door Telenet en/of de certificaatautoriteit.
- Telenet is niet aansprakelijk voor enige Schade die de Klant zou oplopen ingevolge een intrekking van SSL certificaten door de certificaatautoriteit, met inbegrip van een intrekking omwille van een gebrek aan betrouwbaarheid van het SSL certificaat naar het eigen oordeel van de certificaatautoriteit. In geval van een intrekking van een SSL certificaat die niet te wijten is aan een fout van de Klant zal Telenet alle redelijke inspanningen leveren om het ingetrokken SSL certificaat door een gelijkwaardig SSL certificaat te vervangen.
- 5.1.2. Eenmaal een SSL certificaat toegekend en uitgegeven wordt aan de Klant is de Klant zelf verantwoordelijk voor de installatie van het SSL certificaat op de server en de integratie ervan in het Beheersportaal. De Klant heeft de mogelijkheid om Telenet te raadplegen voor een dergelijke installatie of integratie in het kader van een Interventie.
- 5.2. Duur, hernieuwing en beëindiging
- 5.2.1. In afwijking van artikel 9.1.3. van de Algemene Voorwaarden wordt het Contract gesloten voor de geldigheidsduur van het SSL certificaat, m.n. een periode van één jaar vanaf de uitgifte van het betrokken SSL certificaat.
- 5.2.2. Telenet zal de Klant vooraf over het verstrijken van de duur van het Contract informeren. Op verzoek van de Klant zal Telenet een nieuwe aanvraag doen voor de uitgifte van een SSL certificaat overeenkomstig het Artikel 5.1. van deze Bijzondere Voorwaarden.
- 6. Microsoft 365**
- 6.1. Algemeen
- 6.1.1. In het kader van de Dienst 'Microsoft 365' kan de Klant via Telenet licenties op M365 Producten bestellen. De licenties op de M365 Producten worden onder de vorm van plannen aangeboden. Het meest recente overzicht van de aangeboden plannen, en hun Specificaties, kan steeds geraadpleegd worden op de website van Telenet.
- 6.1.2. De Dienst kan enkel afgenomen worden door Klanten gevestigd in de Europese Unie. De Klant erkent verder dat het aantal Eindgebruikers per M365 Product of per plan, overeenkomstig de Specificaties, beperkt kan zijn.
- 6.1.3. De Klant is, tenzij anders overeengekomen overeenkomstig artikel 6.1.4. van deze Bijzondere Voorwaarden, zelf verantwoordelijk voor:
- het toewijzen van de licenties op de M365 Producten aan de individuele Eindgebruikers via de Microsoft Online Portal. De Klant is in elk geval de prijs voor de Dienst verschuldigd, ook al zijn de licenties niet aan Eindgebruikers toegewezen;
  - het installeren en configureren van de M365 Producten op zijn computer en/of die van de Eindgebruikers.
- 6.1.4. De Klant heeft bij het bestellen van de Dienst 'Microsoft 365' de mogelijkheid bepaalde optionele onboardingsdiensten te bestellen. De precieze scope en de modaliteiten (bijv. welke concrete acties precies door Telenet zullen worden verricht, de timing, de prijs, etc.) worden bij de bestelling met de Klant overeengekomen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, hebben deze onboardingsdiensten geen betrekking op licenties die na de aanvang van het Contract door de Klant zouden worden bijbesteld.
- 6.1.5. De Klant kan in de loop van het Contract op ieder moment licenties bijbestellen en annuleren via het Beheersportaal. In geval van annulering (i) blijft de Klant de vergoedingen verschuldigd tot aan de einddatum van de dan lopende licentieperiode en (ii) heeft de Klant niet het recht om eventueel voorafbetaalde vergoedingen terug te vorderen.

6.1.6. De Klant erkent dat de prijs die Telenet aan de Klant aanbiedt voor de uitvoering van de Dienst afhankelijk is van de prijzen die door Microsoft aan Telenet worden opgelegd. De Klant gaat ermee akkoord dat de eventuele verhoging van de prijzen door Microsoft een geldige reden is voor Telenet om dergelijke verhoging, overeenkomstig artikel 16.1. van de Algemene Voorwaarden, door te rekenen in de prijs die de Klant voor de Dienst verschuldigd is.

## 6.2. Gebruik van de M365 Producten

6.2.1. De Klant erkent dat Telenet als reseller optreedt van de licenties op de M365 Producten en dat het gebruik ervan onderworpen is aan de bepalingen van de Microsoft Customer Agreement (m.i.v. alle toepasselijke (gebruiks)voorwaarden (zoals de minimumvereisten inzake hardware en software en het beleid voor aanvaardbaar gebruik), (gebruiks)rechten, waarborgen, beperkingen, service levels en de voorwaarden i.v.m. de eventuele verwerking van persoonsgegevens door Microsoft). De Klant erkent kennis te hebben genomen van de Microsoft Customer Agreement en de bepalingen ervan te aanvaarden. De Klant is verantwoordelijk voor de naleving ervan door de Eindgebruikers. Telenet kan zich ten opzichte van de Klant steeds op de bepalingen van de Microsoft Customer Agreement beroepen.

6.2.2. De Klant erkent verder dat Microsoft de M365 Producten en de bepalingen van de Microsoft Customer Agreement steeds kan wijzigen, nieuwe versies van M365 Producten kan uitgeven of functionaliteiten ervan kan toevoegen, schrappen of wijzigen. De Klant erkent dat Telenet hier niet voor verantwoordelijk is en dat de gewijzigde Microsoft Customer Agreement ter aanvaarding aan de Klant kan worden voorgelegd. Voorts erkent de Klant dat het gebruik van de M365 Producten onderworpen kan zijn aan bijkomende Microsoft (gebruiks)voorwaarden die de Klant en/of de Eindgebruiker moet aanvaarden om van het M365 Product gebruik te kunnen maken.

## 6.3. Duur en beëindiging

6.3.1. Het Contract wordt gesloten voor een initiële vaste duur van een maand of een jaar, zoals aangeduid in de Bestelling.

6.3.2. In afwijking van de Algemene Voorwaarden:  
 (i) wordt het Contract na afloop van de initiële vaste duur automatisch verlengd voor opeenvolgende periodes van dezelfde duur als de initiële vaste duur, tenzij de Klant het Contract intussen beëindigd heeft; en  
 (ii) kan de Klant het Contract op elk moment beëindigen via het Beheersportaal, per email (cloudadmin@telenetgroup.be) of per telefoon (09/326.90.92), in welk geval het Contract afloopt op het einde van de dan lopende vaste duur.

6.3.3. Het Contract komt bovendien automatisch ten einde (i) indien de Klant geen actieve licenties op M365 Producten meer heeft; en (ii) indien Telenet, om welke reden dan ook, niet langer als reseller van Microsoft optreedt. Telenet kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele Schade als gevolg van een dergelijke beëindiging van het Contract.

## 7. **Support**

7.1. In het kader van iedere Dienst, kan de Klant een Interventie door Telenet aanvragen in geval van een (i) Incident; (ii) Wijzigingsaanvraag; of (iii) Informatieaanvraag. De Klant kan een Interventie aanvragen door contact op te nemen met de Technical Support Helpdesk.

7.2. Telenet maakt voor elke aanvraag tot Interventie een supportticket aan. Bij de aanvraag selecteert de Klant het motief van de Interventie en geeft hij tevens een prioriteitsniveau aan in overeenstemming met deze tabel:

Prioriteitsniveau	Beschrijving
Standard	geringe impact op de bedrijfsactiviteiten van de Klant
Express	middelmatige tot hoge impact op de bedrijfsactiviteiten van de Klant

Het prioriteitsniveau en het motief van de Interventie worden vermeld op het supportticket. Telenet kan het prioriteitsniveau en het motief van de Interventie te allen tijde en overeenkomstig haar eigen oordeel wijzigen. De Klant kan de status van het supportticket volgen en er opmerkingen aan toevoegen via het Beheersportaal. De Klant dient steeds het nummer van het supportticket te vermelden als referentie bij alle correspondentie met Telenet in verband met de Interventie.

7.3. De Klant aanvaardt dat Telenet, voor het uitvoeren van een Interventie, de toegang nodig kan hebben tot alle vereiste configuraties van de Klant in het Beheersportaal. De Klant verbindt zich ertoe om Telenet de vereiste informatie i.v.m. deze toegangsrechten te verschaffen op Telenets eerste verzoek.

7.4. Voor de uitvoering van Typische Interventies door Telenet zal de Klant de Servicecredits worden aangerekend zoals aangegeven in Bijlage 1. Voor Interventies die niet als Typische Interventies kunnen worden beschouwd, komen Telenet en de Klant in onderling overleg het aantal Servicecredits dat de Klant zal worden aangerekend overeen. Telenet behoudt zich het recht voor om een aangevraagde Interventie pas uit te voeren op voorwaarde dat de Klant voorafgaandelijk de nodige Servicecredits aankoopt.

7.5. Indien de Klant in het kader van een Informatieaanvraag om advies verzoekt en Telenet dergelijk advies verleent, zal Telenet dat advies naar best vermogen verstrekken. De Klant begrijpt dat het advies kan afhangen van de volledigheid en juistheid van de informatie die de Klant aan Telenet verstrekt. Telenet is niet aansprakelijk indien de acties die worden ondernomen door de Klant naar aanleiding van dat advies niet het volgens de Klant gewenste resultaat opleveren.

7.6. Afhankelijk van het prioriteitsniveau dat aan het supportticket is toegewezen, doet Telenet alle redelijke inspanningen om de volgende Reactietijden voor Typische Interventies te respecteren:

Incidenten	Reactietijd
Standard	1 Werkdag
Express	4 Werkuren
Informatieaanvragen	Reactietijd
Standard	2 Werkdagen
Express	1 Werkdag
Wijzigingsaanvragen	Reactietijd
Standard	2 Werkdagen
Express	1 Werkdag

## 8. **Aansprakelijkheid**

8.1. De Klant zal Telenet, haar Verbonden Ondernemingen en hun respectieve bestuurders, werknemers, agenten, partners, leveranciers en onderaannemers schadeloos stellen en vrijwaren voor en tegen alle Schade en Vorderingen als gevolg van een inbreuk op de rechten van derden (in het bijzonder inbreuken op Intellectuele Eigendomsrechten en op de rechten voorzien in de Wetgeving inzake de Bescherming van Persoonsgegevens van derden i.v.m. de Content op de Website).

## Bijlage 1 – Typische Interventies

Shared Webhosting	Standard	Express
Informatieaanvraag	Gratis	Gratis
Website niet bereikbaar	Gratis	Gratis
Configuratie tweede FTP-account	Gratis	Gratis
Wijziging anonieme toegang tot mappen	Gratis	Gratis
Codering vragen <sup>1</sup>	2 Servicecredits / 15 min.	2 Servicecredits / 15 min.
Onderzoek naar gehackte website <sup>1</sup>	2 Servicecredits / 15 min.	2 Servicecredits / 15 min.
Interne websitemigraties	2 Servicecredits / 15 min.	3 Servicecredits / 15 min.
Externe websitemigraties <sup>1</sup>	Op aanvraag	Op aanvraag
Terugzetten bestanden vanaf back-up <sup>1</sup>	4 Servicecredits / 15 min.	5 Servicecredits / 15 min.
Klantenassistentie via externe toegang	2 Servicecredits / 15 min.	3 Servicecredits / 15 min.
Plesk - Gebruik van het configuratiescherm	Gratis	Gratis
Plesk – Support bij onderliggend OS	2 Servicecredits / 15 min.	3 Servicecredits / 15 min.
Plesk – Migratie naar andere server met Plesk <sup>1</sup>	2 Servicecredits / 15 min.	3 Servicecredits / 15 min.
Domeinnamen	Standard	Express
Informatieaanvraag	Gratis	Gratis
Registratie van domeinnaam	Gratis	Gratis
Update van domeinnaamrecords	2 Servicecredits / Interventie	3 Servicecredits / Interventie
Microsoft 365	Standard	Express
Informatieaanvraag	Gratis	Gratis
Service-incident (bijv. onmogelijkheid voor een aantal gebruikers om mails te verzenden of te ontvangen; onmogelijkheid om licenties op de M365 Producten via het Beheersportaal en/of het Microsoft Online Portal te beheren)	Gratis	Gratis
Na initiële onboarding: bijkomende configuraties van e-mail client; bijkomende overzetting van een andere e-mail set-up naar M365; bijkomende configuraties op Microsoft Online Portal	2 Servicecredits / 15 min	3 Servicecredits / 15 min.
Configuraties van andere Microsoft 365 software externe onboardingdiensten en -overeenkomsten (bijv. Word, OneDrive, ...)	2 Servicecredits / 15 min	3 Servicecredits / 15 min.
Mail migraties <sup>1</sup>	Op aanvraag	Op aanvraag
SSL Certificaten	Standard	Express
Informatieaanvraag	Gratis	Gratis
Aanvraag & aanmaak van SSL Certificaat	Gratis	Gratis
Integratie van SSL-certificaat in het Webhosting Platform	Gratis	3 Servicecredits / 15 min
Integratie SSL-certificaat op Telenet Dynamic Cloud server	2 Servicecredits / 15 min	3 Servicecredits / 15 min

<sup>1</sup> Reactietijden zijn niet van toepassing