



Dedicated server voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle dedicated server aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij IN dedicated server goederen en /of diensten aan "Cliënt" levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

Doel van deze voorwaarden (verder "Overeenkomst") is het op voorhand vastleggen van voorwaarden onder welke IN, de ("Provider"), diensten zal leveren aan "Cliënt". Indien deze overeenkomst stilzwijgend wordt verlengd dan blijven alle overeengekomen voorwaarden, op basis waarvan de dienst wordt geleverd van kracht.

De dedicated server overeenkomst met "Provider" is als volgt opgesteld:

1) Onder de hiernavolgende voorwaarden en condities van deze overeenkomst zal "Provider" een server ter beschikking stellen en dedicated server services leveren aan "Cliënt":

a. Duur van de overeenkomst

"Cliënt" gaat middels het door hem of haar ondertekende bestelformulier van "Provider" akkoord met een initiële contractduur van 12, 24 of 36 maanden (verder "Contracttermijn"). De minimale duur van deze overeenkomst is gebaseerd en afgestemd op het type service welke "Cliënt" wenst af te nemen.

b. Ingangsdatum

De eerste betaling inclusief eventuele opstartkosten dient door "Cliënt" te zijn betaald alvorens de dienst daadwerkelijk wordt geleverd. Zodra "Provider" het verschuldigde bedrag heeft ontvangen zal "Provider" starten met het leveren van de dienst tenzij in onderling overleg met "Cliënt" een andere startdatum is afgesproken.

c. Verlenging van de overeenkomst door "Cliënt"

Deze overeenkomst zal automatisch worden verlengd indien "Cliënt" niet tijdig heeft opgezegd. Na het verstrijken van de initiële contracttermijn wordt tenzij anders aangegeven de overeenkomst stilzwijgend met een jaar verlengd. Opzegging dient te geschieden schriftelijk met in achtname van een periode van tenminste 30 dagen voor de geplande datum van opzegging. Het verschuldigde bedrag bij verlenging van de dienst door "Cliënt" kan onderhevig zijn aan prijswijzigingen. Verlenging van afgenomen diensten door "Cliënt" houdt in dat "Cliënt" automatisch akkoord gaat met eventuele wijzigingen in deze overeenkomst, prijswijzigingen of wijzigingen in de productsamenstelling. Kosten voortvloeiend uit de verlenging van een dienst worden automatisch bij "Cliënt" voor een periode van 1 maand vooraf in rekening gebracht.

2) Dedicated server prijzen, productspecificaties, diensten en pakketsamenstelling zijn omschreven op contractbijlage A en het bestelformulier IN dedicated server en kunnen door "Provider" op eigen beweging worden aangepast. Indien "Provider" de productsamenstelling dermate verandert dat er voor "Cliënt" een nadelige situatie ontstaat, staat het "Cliënt" vrij deze overeenkomst per directe ingang schriftelijk te beëindigen binnen een periode van 30 dagen na wijziging of aankondiging van de productsamenstelling. Indien het voor IN of voor haar klanten beter of gelijkwaardig is om een ander product, dienst of locatie aan te bieden of indien IN door externe factoren ertoe genood wordt een ander product dienst of locatie aan te bieden, en daardoor voor "Client" een nadelige situatie ontstaat dan staat het "Cliënt" vrij deze om overeenkomst, binnen een periode van 30 dagen na wijziging of aankondiging van de aanpassing, per directe ingang schriftelijk te beëindigen.



- 3) De producten en diensten geleverd door "Provider" worden geleverd op basis van levering bij vooruitbetaling. Betaling van de door "Cliënt" aan "Provider" verschuldigde bedragen vindt IN Nederland BV plaats doordat "Cliënt" aan "Provider" een doorlopende machtiging verstrekt om verschuldigde bedragen middels automatische incasso te incasseren van rekening van "Cliënt". Voor IN BVBA doordat "Cliënt" door bankoverschrijving vooraf zorg draagt voor de betaling van de verschuldigde maand bedragen. Een doorlopende machtiging is bijgevoegd als contractbijlage C.
- 5) "Provider" verbiedt het publiceren of het beschikbaar stellen van ongepast materiaal en materiaal welke de werking van het internet kan verstoren. "Provider" verbiedt het linken naar externe content zonder toestemming van de eigenaar van de content. Provider verbiedt het gebruik en ter beschikking stellen van onwettelijke zaken zoals maar niet beperkt tot spyware, virussen, Trojan Horse software, illegale programmatuur, Peer to Peer bestandsarchieven, hacksoftware. en andere ongewenste en of illegale bestandsuitwisseling.
- 6) "Provider" verbiedt spamming. Onder spamming wordt verstaan het versturen van ongevraagde e-mail met een commercieel of wervend karakter (Unsolicited commercial e-mail). Wanneer de opdrachtgever na een eerste waarschuwing van de provider zich nogmaals schuldig maakt aan spamming via de (mail)servers van de provider of via de aan de klant ter beschikkinggestelde server zal de provider de opdrachtgever onherroepelijk de toegang tot de servers ontzeggen. De door de opdrachtgever reeds betaalde abonnementsgelden kunnen niet worden gerestitueerd.
- 7) "Cliënt" dient zich op zodanige wijze te gedragen dat wordt voorkomen dat aan de cliënt toegewezen IP adressen worden toegevoegd aan of worden gepubliceerd in zogenaamde black lists (zwarte lijst met als doel het blokkeren van IP adressen).
- 8) "Cliënt" zal geen denial of service attacks of andere services gericht op het verstoren van de werking van eigen of andere servers uitvoeren of laten uitvoeren.
- 9) "Provider" geeft geen garanties, voorstellingen en of implicaties af van enig soort voor de dienst welke wordt geleverd tenzij dit nadrukkelijk schriftelijk aan "Cliënt" wordt bevestigd en of beschreven. "Provider" en "Cliënt" zullen gemaakte afspraken vastleggen in bestelformulier IN dedicated server en/of opdrachtbevestiging. "Provider" is niet aansprakelijk voor materiële en of immateriële schade en of gevolgschades, verlies van data die wordt geleden als gevolg van het gebruik en misbruik van de door de "Provider" geleverde diensten, producten en of verstrekte (verkoop)informatie. "Provider" kan niet aansprakelijk worden gehouden voor materiële en immateriële schades en gevolgschades welke wordt geleden als gevolg van vertragingen, het niet afleveren van e-mail, verstoring en of mislukken van dataoverdracht, service- en of dienstonderbrekingen. Provider is niet aansprakelijk voor mogelijke schades en gevolgschades veroorzaakt door onkundig handelen door "Cliënt". Gebruik van de door "Provider" verstrekte informatie of informatie beschikbaar gesteld middels de systemen, websites of andere gegevensdragers of media is voor eigen risico van "Cliënt". "Provider" wordt door "Cliënt" niet aansprakelijk gehouden voor onnauwkeurigheden of de kwaliteit van verstrekte informatie verkregen via de systemen, websites of andere gegevensdragers of media gebruikt door "Provider". "Provider" limiteert haar aansprakelijkheid en mogelijke schadevergoeding expliciet tot schades als gevolg van non-accessibility time of andere down times, naar rato van het maandelijks verschuldigde maandbedrag. "Provider" kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade die als gevolg van dergelijke non-beschikbaarheid optreedt.
- 10) Indien "Cliënt" zelf het beheer heeft over de server (SLA 0 tot en met 3) is "Cliënt" geheel zelfstandig verantwoordelijk voor de beveiliging van de geleasde apparatuur. "Provider" verzorgt slechts de fysieke beveiliging van de server. "Cliënt" dient zelf zorg te dragen voor de installatie van security patches en updates zoals deze worden verstrekt door de softwareleveranciers van "Provider". Bij dedicated servercontracten waarbij het totale management is uitbesteed aan "Provider" draagt "Provider" zorg voor installatie van de security patches en updates.
- 11) "Cliënt" waarborgt dat hij/zij, voor alle software en hardware die gebruikt wordt in verband met de door "Provider" geleverde diensten, beschikt over de juiste softwarelicenties en het recht heeft om alle toepasbare en door Cliënt gebruikte trademarks en van copyright voorzien materiaal mag gebruiken.



- 12) "Cliënt" mag verplichtingen uit deze overeenkomst niet overdragen aan derden zonder schriftelijke toestemming van de "Provider". Daarnaast is deze overeenkomst niet overdraagbaar aan derden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van "Provider". In het geval "Cliënt" van plan is haar onderneming, vereniging of stichting geheel of gedeeltelijk te verkopen, van eigendom wil laten wisselen of verplaatst naar een gebied met een ander rechtssysteem, dan zal "Cliënt" de "Provider" hiervan minimaal 60 dagen voor wijzigingsdatum per post, fax of e-mail informeren omtrent de wijziging.
- 13) Beëindiging door Provider: "Provider" mag deze overeenkomst op eigen gelegenheid met directe ingang beëindigen wanneer één van de onderstaande situaties zich voordoet: 1) wanneer "Cliënt" zich niet houdt aan de bepalingen van deze overeenkomst of indien "Cliënt" niet langer in staat is zich hieraan te houden. "Provider" zal "Cliënt" per post, fax en/of e-mail in gebreke stellen, 2) indien "Cliënt" niet aan de financiële verplichtingen als gevolg van deze overeenkomst kan voldoen of indien "Cliënt" in surseance van betaling verkeert of dreigt te geraken, 3) indien wederzijds is overeengekomen de overeenkomst te beëindigen en de beëindiging schriftelijk is bevestigd door "Cliënt".

Indien "Cliënt" niet aan zijn financiële verplichtingen als gevolg van deze overeenkomst kan voldoen kan "Provider" deze overeenkomst beëindigen waarbij "Provider" aan "Cliënt" een afkoopsom in rekening zal brengen. De hoogte van de afkoopsom bedraagt de resterende maandvergoedingen van de contractperiode en eventuele kosten van incasso.
- 15) Disputen: Wanneer gerechtelijke stappen worden ondernomen om een dispuut, welke zich voordoet als gevolg van deze overeenkomst of in verband met deze overeenkomst, op te lossen dan is de zegevierende partij gerechtigd alle kosten die verband houden met de gerechtelijke stappen, leges, onderzoekskosten en vergoedingen voor expert getuigen te verhalen op de verliezende partij.
- 16) Schadeloosstelling: "Cliënt" zal "Provider" schadeloos stellen en alle schades vergoeden voortvloeiend uit claims, gerechtelijke uitspraken, prijzen, kosten, uitgaven, schades en aansprakelijkheden (inclusief kosten van juridische bijstand) die door "Cliënt" zijn veroorzaakt of waarvoor de oorzaak is te herleiden tot "Cliënt".
- 17) Eigendom: De server en eventueel door "Provider" aan de server toegevoegde hardware en software blijven in eigendom van "Provider". Na beëindiging van deze overeenkomst kan "Provider" de server inclusief software ter overname aanbieden aan "Cliënt". Prijs op aanvraag.
- 18) Garantie: De ter beschikkinggestelde server wordt geleverd volgens de specificaties zoals vermeld in het bestelformulier IN dedicated server of anders indien schriftelijk overeengekomen. Standaard wordt elke dedicated server geleverd met Service Level Agreement 0, conform deze SLA zal "Provider" gedurende de looptijd van deze overeenkomst op basis van 8x5xNBD (volgende werkdag (ma-vr): 09:00 – 17:00) reageren op storingsmeldingen en eventuele defecten repareren. Inbegrepen zijn reboots van uw server, storingsmeldingen veroorzaakt door hardware(problemen) en netwerkstoringsmeldingen. Andere storingsmeldingen zijn niet inbegrepen en worden op basis van vaste prijs of nacalculatie conform de in contractbijlage A vermeldde uurtarieven bij "Cliënt" in rekening gebracht. Indien gedurende de looptijd van deze overeenkomst in opdracht van "Cliënt" nieuwe hardware wordt toegevoegd dan geldt voor dit onderdeel dezelfde garantie als die van de server. Het is slechts mogelijk door "Provider" geleverde hardware toe te voegen aan de server.



- 19) Back-up: Indien de door Cliënt afgenomen dedicated server is voorzien van een extra back-up harde schijf en back-up software zal "Provider" de server zodanig configureren dat elke nacht een back-up wordt uitgevoerd. "Cliënt" dient zelf te controleren of back-ups ook daadwerkelijk worden uitgevoerd. "Provider" stelt zich niet aansprakelijk voor de kwaliteit van de gemaakte back-ups en of de werking van de back-up software. Het terugzetten van een back-up kan een tijdrovende bezigheid zijn waardoor er rekening gehouden dient te worden met een downtijd van enkele uren. Een back-up is een momentopname en daardoor geen exacte mirror van een harde schijf. "Provider" is niet aansprakelijk voor eventueel verloren data. Voor het terugzetten van een back-up rekent "Provider" een vast bedrag. Zie prijslijst.

Afhankelijk van de keuze van dedicated server wordt standaard of tegen meerprijs een extra HDD geleverd voor het opslaan van back-ups (BU1). Tevens is het mogelijk om tegen meerprijs back-ups op te slaan op een back-up server van "Provider" (Prijzen zijn vermeld in het bestelformulier IN dedicated server). Vanaf Service Level 4 draagt provider zorg voor back-ups, deze back-ups worden naast een eventuele Backup1 (BU1) opgeslagen op de back-up server van "Provider", Backup2 (BU2).

- 20) Algemeen: Indien enige bepaling van deze overeenkomst onafdwingbaar is dan zal de uitvoerbaarheid van de overblijvende bepalingen daardoor niet worden getroffen of worden geschaad. Op deze overeenkomst en alle eventuele disputen die als gevolg van of naar aanleiding van deze overeenkomst kunnen ontstaan is voor IN Nederland BV klanten het Nederlandse recht van toepassing en voor klanten van IN BVBA het Belgisch recht van toepassing.
- 21) "Cliënt" verklaart dat hij/zij kennis heeft genomen van alle voorwaarden, bepalingen en richtlijnen zoals vermeld op <http://www.in.nl/voorwaarden.asp>. Indien de bepalingen in deze overeenkomst geen uitsluitel geven dan zijn de algemene voorwaarden van IN van toepassing (Algemene voorwaarden van FENIT, gedeponereerd bij de Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Den Haag op 3 juni 2003 onder nummer 60/2003).



contractbijlage A

Aanvullende BEPALINGEN

1. Vergoedingen

"Cliënt" zal een eenmalige set-up fee betalen van € 100,-.
"Cliënt" is aan "Provider" een vergoeding voor dedicated serverdiensten een bedrag verschuldigd per maand voor een vaste contractperiode van 12, 24 of 36 maanden zoals overeengekomen in het bestelformulier IN Dedicated server.

2. OS installatie en vergoeding lease software

"Provider" zal voor "Cliënt" het opgegeven OS installeren: Windows / Linux.
"Cliënt" is aan "Provider" een maandvergoeding voor lease van software verschuldigd voor een vaste contractperiode van 12, 24 of 36 maanden zoals overeengekomen in het bestelformulier IN Dedicated server.

3. Serverbeheer en overige werkzaamheden

Werkzaamheden die in opdracht van "Cliënt" worden uitgevoerd én die niet vallen onder garantie of service level agreement en werkzaamheden waarvoor "Provider" geen vast tarief in rekening brengt worden conform de dan geldende prijzen " in rekening gebracht. Zie daarvoor de prijslijst.

4. Dataverkeer

"Provider" biedt "Client" dataverkeerabonnementen aan zoals vermeld in het bestelformulier IN Dedicated server en de prijslijst.

Indien "Cliënt" op enig moment meer bandbreedte verbruikt dan waarin de dienst overeenkomstig deze overeenkomst voorziet, zal dit meerdere verbruik apart in rekening worden gebracht. "Cliënt" kan deze overeenkomst uitbreiden met een eventueel extra dataverkeerabonnement. Zie prijslijst.

Indien "Cliënt" bandbreedte per Mbit/s afneemt, hanteert "Provider" de 95th percentile methode ter berekening van het aantal afgenomen Mbit/s.

"Cliënt" en "Provider" spreken een commitment (minimale afname) af.

De bovengrens in de staffel van de afgenomen commitment is bepalend voor de mate waarin de verbinding naar de server door "Provider" wordt afgeknepen. Op schriftelijk verzoek van "Cliënt" kan "Provider" de verbinding volledig open zetten. "Cliënt" aanvaardt hierbij het risico van aanzienlijke dataverkeeroverschrijding en naverrekening. De commitment wordt vooraf door "Provider" bij "Cliënt" in rekening gebracht. Het werkelijk verbruik wordt hiermee verrekend en het meerverbruik wordt tegen de geldende staffelprijs van de staffel waarbinnen de afgesproken commitment valt, bij "Cliënt" achteraf in rekening gebracht.

Upgraden / downgraden commitment

"Cliënt" heeft tot uiterlijk 5 werkdagen voor aanvang van de nieuwe maand de mogelijkheid de commitment te upgraden of te downgraden naar een commitment vallend in een hogere of lagere staffel. "Cliënt" spreekt met "Provider" een nieuw minimaal aantal Mbit/s af welke hij wenst af te nemen. De prijs behorend bij de staffel waarin de commitment valt, is bepalend voor de prijs waarvoor meerverbruik per Mbit/s wordt afgerekend. Provider hanteert hierbij de 95th percentile methode.

Aandachtspunten / overige bepalingen:

- Overschrijding van dataverkeer wordt maandelijks achteraf verrekend. Zie prijslijst voor het tarief.
- Alle genoemde prijzen zijn exclusief omzetbelasting.



contractbijlage B Service Level Agreement

BEPALINGEN

1. Root access

"Cliënt" krijgt zelf de beschikking over de administrator of root wachtwoorden van de server zodat "Cliënt" zelf de server verder kan inrichten, tenzij "Cliënt" er voor kiest om (tegen meerprijs) het (systeem)beheer van de server door "Provider" te laten uitvoeren. In dat geval krijgt "Cliënt" niet de beschikking over de administrator of root wachtwoorden om te voorkomen dat er twee kapiteins op één schip zijn. Vanaf service level 4 heeft "Cliënt" niet meer de beschikking over de administrator of root wachtwoorden. Dit houdt tevens in dat "Provider" vanaf service level 4 zorg draagt voor de installatie van updates of service packs. Indien "Cliënt" kiest voor Service Level 0,1,2 of 3 dient "Client" zelf zorg te dragen voor installatie van updates en service packs.

2. Mogelijke service levels

Uiteraard doet IN haar uiterste best om uw server online te houden. Mocht er onverhoopt toch een storing voordoen die buiten uw service level valt dan kunnen we die storing tegen betaling voor u oplossen. "Provider" kan in overleg deze storingen voor u oplossen door middel van complete herinstallatie van de server. "Provider" zal niet de oorzaak van de storing achterhalen. Voor herinstallatie van de server rekent "Provider" een vast bedrag zoals vermeld in de prijslijst. Herinstallatie wordt uitgevoerd binnen 24 uur nadat "Cliënt" schriftelijk aan "Provider" opdracht heeft gegeven tot herinstallatie en is tevens afhankelijk van de gekozen reactietijd (service level hardware). Indien "Provider" de gestelde reactietermijn op hardware van de overeengekomen Service Level Agreement niet haalt of nakomt, en dit is niet veroorzaakt door overmachtsituaties dan mag de klant per direct opzeggen. De klant dient de opzegging echter binnen 72 uur na eerste melding van de storing schriftelijk (per fax voor Nederland +31 (0)70-7700901 en voor België +32 (0)3-4846175) door te geven.

Level	Beheer server	Reactietijd*			Opties	
		Hardware	Software	Back-up	SMS monitoring	back-up BU2 10GB
0	eigen beheer	8x5xNBD	nvt	BU1*	optioneel	optioneel
1	eigen beheer	12x5x4	nvt	BU1*	optioneel	optioneel
2	eigen beheer	12x7x4	nvt	BU1*	optioneel	optioneel
3	eigen beheer	24x7x4	nvt	BU1*	optioneel	optioneel
4	uitbesteed	8x5xNBD	8x5xNBD	BU2	optioneel	inbegrepen
5	uitbesteed	12x5x4	12x5x4	BU2	optioneel	inbegrepen
6	uitbesteed	12x7x4	12x7x4	BU2	optioneel	inbegrepen
7	uitbesteed	24x7x4	24x7x4	BU2	optioneel	inbegrepen
8	uitbesteed	24x7x2	24x7x2	BU2	optioneel	inbegrepen

* Uitleg reactietijden zie punt 3, volgende bladzijde

- "Provider" zal alle servers in haar netwerk monitoren op beschikbaarheid en binnen de afgesproken reactietijden actief reageren op storingen.
- Tegen meerprijs kan "Cliënt" door "Provider" per SMS bericht op de hoogte worden gesteld van eventuele storingen. In het basisabonnement zijn 20 SMS berichten inbegrepen.
- Afhankelijk van de keuze van dedicated server wordt standaard of tegen meerprijs een extra HDD geleverd voor het opslaan van back-ups (BU1). Tevens is het mogelijk om tegen meerprijs back-ups op te slaan op een back-up server van "Provider" (Prijzen zijn vermeld in het bestelformulier IN dedicated server). Vanaf Service Level 4 draagt provider zorg voor back-ups, deze back-ups worden naast een eventuele Backup1 (BU1) opgeslagen op de back-up server van "Provider", Backup2 (BU2).



3. Reactietijd

Hoe snel de system engineer uiterlijk dient te reageren op een storing is vastgelegd in de door "Cliënt" gekozen Service Level Agreement. De reactietijd varieert van minimaal 2 uur tot maximaal de volgende werkdag. Het binnen de gestelde tijd ter plekke zijn van een system engineer is geen garantie voor de tijdsduur waarin het probleem wordt opgelost.

Mogelijke reactietijden

8x5xNBD	Next business day (ma - vr): 09:00 - 17:00, volgende werkdag
12x5x4	Same business day (ma - vr): 08:00 - 20:00, binnen 4 uur
12x7x4	Every day: 08:00 - 20:00, binnen 4 uur
24x7x4	Every day: 24 uur, binnen 4 uur
24x7x2	Every day: 24 uur, binnen 2 uur

Onderhoud en software

Vanaf service level 0 tot en met 3 dient "Cliënt" zelf zorg te dragen voor de installatie van updates en eventueel service packs. "Provider" is vanaf service level 4 verantwoordelijk voor het onderhoud van de server en de standaard software welke door "Provider" is geïnstalleerd. Storingen veroorzaakt door handelen van "Cliënt" vallen onder verantwoordelijkheid van "Cliënt". "Provider" kan in overleg deze storingen voor u oplossen door middel van complete herinstallatie van de server of op basis van nacalculatie. "Provider" zal in het geval "Cliënt" kiest voor een herinstallatie niet de oorzaak van de storing achterhalen. Voor herinstallatie van de server rekent "Provider" een bedrag zoals vermeld in de prijslijst. Herinstallatie wordt uitgevoerd binnen 24 uur nadat "Cliënt" schriftelijk aan "Provider" opdracht heeft gegeven tot herinstallatie van de betreffende server. Indien "Cliënt" ervoor kiest om een storing op basis van nacalculatie te laten oplossen zal "Provider" trachten het probleem binnen 2 uur op te lossen. Wanneer het probleem of de oorzaak van de storing niet binnen 2 uur opgelost kan worden zal "Provider" aan "Cliënt" voorleggen of "Cliënt" wenst dat "Provider" doorgaat met oplossen van het probleem op basis van nacalculatie óf dat "Cliënt" wenst te kiezen voor een totale herinstallatie van de server. In het geval "Cliënt" zelf software heeft geïnstalleerd zal "Cliënt" zelf de extra software moeten installeren (uitgezonderd wanneer "Provider" beschikking heeft of krijgt over een door "Cliënt" aan te leveren image van de server).

Controlpanel

De keuze van "Cliënt" voor de controlpanel is vastgelegd in het bestelformulier IN dedicated server. Van service level 0 tot en met 3 is het mogelijk de server uit te rusten met een door "Cliënt" gekozen controlpanel. Prijzen voor aanschaf en installatie van de gewenste controlpanel is vermeld in de prijslijst. Vanaf service level 4 wordt de server gratis uitgerust met controlpanel E-synergy en is het voor "Cliënt" niet mogelijk een eigen keuze controlpanel te gebruiken daar het beheer van de server door "Provider" wordt verzorgd.

Netwerkbeschikbaarheid

IP connectivity

"Provider" levert de connectivity op basis van een 2 x 100Mbit/s ethernet of op basis van 2 x 1000 Mbit/s ethernet verbinding afhankelijk van het hoofdcontract. "Provider" garandeert een netwerkbeschikbaarheid van 99.98% per maand. Dit is op basis van 24x7x365. Uitgezonderd zijn de vooraf aangekondigde upgrades/ werkzaamheden en de tijd binnen de dagelijkse service-windows (05.00 – 07.00). Alle werkzaamheden ook binnen de service windows zullen duidelijk worden aangekondigd, compleet met de impact op het netwerk. Voor elke 0.2% die niet wordt gehaald wordt 10% korting gegeven op de maandelijkse kosten van de dienst met een maximum van € 20,- (twintig euro). Non-beschikbaarheid welke wordt veroorzaakt door DoS attacks, SYN attacks, SMURF attacks e.d. heeft niet tot gevolg dat "Provider" korting dient te verlenen op de geleverde dienst. Deze non-beschikbaarheid valt niet onder de afgegeven SLA.

Stroomvoorziening

"Provider" garandeert een beschikbaarheid van 99,99%.



Service Level keuze

"Cliënt" legt de keuze van Service Level Agreement vast in het bestelformulier IN dedicated server. Upgraden van service level contract is mogelijk per eerste van de eerstvolgende maand. Downgraden is slechts mogelijk aan het einde van de contracttermijn.

SMS-monitoring keuze

Tegen een meerprijs kan "Client" SMS-Monitoring afnemen. Eventueel kan in een later stadium SMS-monitoring worden aangezet.

Extra back-up mogelijkheid (BU2)

Tegen een meerprijs kan "Cliënt" additioneel back-up mogelijkheid op een fysiek andere server van "Provider" afnemen. Op het bestelformulier IN dedicated server kan "Cliënt" haar keuze kenbaar maken. Deze backup dienst kan door "Cliënt" in een later stadium additioneel worden besteld.

BU2 is gratis inbegrepen bij service level 4 tot en met 7 (maximaal 10GB inbegrepen, uitbreidbaar met stappen van 10 GB).

Looptijd

Deze service level agreement (SLA) heeft een looptijd overeenkomstig de looptijd van het dedicated servercontract. Indien een "Cliënt" wenst te upgraden dan geschiedt de upgrade voor de looptijd van het dedicated servercontract.



contractbijlage C Machtiging automatische incasso

MACHTIGINGSKAART Nederlandse klanten

Automatische incasso inzake verschuldigde bedragen

Ondergetekende verleent hierbij tot wederopzegging machtiging aan IN Nederland BV om van zijn/haar hieronder genoemde rekening bedragen af te schrijven met betrekking tot de bij "Provider" afgenomen producten en diensten.

De machtiging kan alleen schriftelijk worden opgezegd. De incasso van verschuldigde bedragen zal binnen 7 dagen na factuurdatum door "Provider" worden uitgevoerd.

Bank- of girorekeningnummer: _____

Tenaamstelling rekening: _____

Woonplaats: _____

Handtekening:



contractbijlage D Prijslijst

