



## **BASIS CONTRACT**

## **INTERNET HOSTING OVEREENKOMST**

BRON : BizzOnWeb B.V.

AANTAL PAGINA'S : 11

Voor eventuele vragen of opmerkingen over dit document kunt u contact opnemen met BizzOnWeb B.V.



## 1. Definities

Onder back-up wordt verstaan een extern medium waarop data wordt opgeslagen met de bedoeling deze data te bewaren, zodat in geval van calamiteiten t.a.v. het interne medium waar vanaf deze data is gekopieerd, data vanaf het externe medium teruggekopieerd kan worden naar het interne medium.

Onder data wordt verstaan logisch bij elkaar horende gegevens gerepresenteerd in nullen en enen op een medium.

Onder dataverkeer wordt in deze context verstaan het transport van data over de voor klant door BizzOnWeb in stand gehouden verbindingen die via de Internet-server met het Internet gemaakt kunnen worden.

Onder directe schade wordt verstaan, de redelijke kosten die een van beide partijen moet maken om de prestaties van de andere partij aan de overeenkomst te laten beantwoorden.

Onder DNS wordt verstaan het systeem van vertalen van de URL naar het IP-adres.

Onder domeinnaam wordt verstaan een geregistreerde naam met extensie.

Onder E-mailadres wordt verstaan een op naam van klant ter beschikking gesteld uniek adres, waarmee elektronische berichten uitgewisseld kunnen worden.

Onder ftp wordt verstaan het file transfer protocol dat gebruikt wordt om rechtstreeks data te versturen van en naar de webserver.

Onder Gebruikersnaam wordt verstaan de unieke benaming van klant waarmee, tezamen met het toegekende Password, toegang wordt verkregen tot Internet en systemen.

Onder hardware wordt verstaan de fysieke en daadwerkelijk zichtbare componenten van een computersysteem.

Onder Internet wordt hier verstaan een wereldwijd geheel van gekoppelde computernetwerken, hostcomputers, databanken en infrastructurele telecommunicatievoorzieningen.

Onder Internet-server wordt in deze context verstaan een computersysteem functionerend als server op het World Wide Web.

Onder IP-adres wordt in deze context verstaan een uniek Internet Protocol adres, samengesteld uit vier getallen reeksen.

Onder Password wordt verstaan de unieke reeks van cijfers en letters die aan de klant wordt verstrekt teneinde de klant toegang te verschaffen tot Internet en systemen.

Onder systeembeheer wordt in deze context verstaan het zich zodanig inspannen voor het beheer en onderhoud van de betreffende Internet-server(s), dat, zover dit bij beheer en onderhoud mogelijk is, een ongestoord gebruik van de server mogelijk is.

Onder TCP/IP protocol wordt verstaan een communicatie standaard op basis waarvan computers gegevens met elkaar kunnen uitwisselen.

Onder uploaden en downloaden wordt verstaan het met behulp van het ftp protocol data van en naar de webserver sturen.

Onder URL wordt verstaan het volledige adres van een website, b.v. www.uwbedrijf.nl

Onder webbrowser wordt verstaan het programma waarmee websites bekeken kunnen worden.

Onder Website wordt verstaan de software die de informatie bevat en representeert waarmee de klant zich op Internet presenteert.

Onder Website hosting wordt verstaan de dienstverlening die het mogelijk maakt de Website van de klant op Internet beschikbaar en bereikbaar te maken.

Onder World Wide Web wordt verstaan een wereldwijd geheel van gekoppelde computernetwerken, hostcomputers, databanken en infrastructurele telecommunicatievoorzieningen die middel het TCP/IP protocol met elkaar zijn verbonden.



## **2. Doel en reikwijdte**

Dit document definieert en omschrijft de overeenkomsten tussen de klant en BizzOnWeb voor de levering van de Internet Hosting en Service Opties. In het bijgevoegde persoonlijk deel van het contract is een omschrijving van de Webhosting en de daarbij behorende opties opgenomen.

## **3. Flexibele klantopties**

Na de eerste levering van de service kan een geautoriseerd contactpersoon aan de zijde van de klant serviceopties aanvragen. De tijd waarbinnen de serviceoptie ter beschikking wordt gesteld, zal tussen zowel BizzOnWeb als de contactpersoon worden vastgesteld. Deze serviceopties worden vervolgens als integrerend bestanddeel van het lopende contract geleverd.

De contactpersoon moet geautoriseerd zijn om leveringswijzigingen en serviceopties aan te vragen, en is verantwoordelijk voor het aanvaarden van de installatie. Bijgevolg moet een contactpersoon en een vaste vervanger(ster) worden aangesteld die het enige contactpunt zal vormen met BizzOnWeb. Eventuele verandering van contactpersoon c.q. vervanger wordt door het geautoriseerd contactpersoon schriftelijk meegedeeld.

De contactpersoon is tevens verantwoordelijk voor de content van de informatie van de klant. De klant is verantwoordelijk voor het creëren en onderhouden van de content van de website. De contactpersoon moet alle communicatie over de service aan het e-mailadres richten dat in het installatierapport is vermeld.

## **4. Looptijd en aanvang**

Deze Internet Hosting Overeenkomst is, na ondertekening door beide partijen, voor de periode van een jaar van kracht. Na afloop van deze periode, en na afloop van een eventuele verlengingsperiode, wordt de overeenkomst automatisch voortgezet met een verlengingsperiode van nog een jaar, tenzij de verlenging door een of beide partijen ten minste drie maanden voorafgaand aan de verlengingsdatum schriftelijk wordt opgezegd.

## **5. Opzegging door opdrachtgever i.g.v. tariefsverhoging**

BizzOnWeb kan de overeengekomen tarieven aanpassen, indien een kostprijsstijging daarvoor aanleiding geeft. Bij verhoging van de tarieven met 10% of meer kan de klant de tariefsverhoging middels een aangetekend schrijven weigeren binnen 30 dagen nadat zij op de hoogte is gesteld door BizzOnWeb van de tariefsverhoging. Een weigering heeft beëindiging van het abonnement per wijzigingsdatum tot gevolg.

## **6. Opzegging door opdrachtgever i.g.v. wijziging van voorwaarden**

BizzOnWeb kan de overeengekomen voorwaarden aanpassen, indien daarvoor aanleiding is. Bij wijziging van de voorwaarden kan de klant de voorwaarden middels een aangetekend schrijven weigeren binnen 30 dagen nadat zij op de hoogte is gesteld door BizzOnWeb van de wijziging. Een weigering heeft beëindiging van het abonnement per wijzigingsdatum tot gevolg.

## **7. Data na beëindiging**

Na beëindiging van de Internet Hosting Overeenkomst zullen alle betreffende bestanden van de Internet-server verwijderd worden. De klant dient derhalve voor beëindiging van het abonnement zelf zorg te dragen voor het veiligstellen van eventueel relevante informatie. Door BizzOnWeb gemaakte back-ups zijn na beëindiging van het abonnement niet meer toegankelijk.



## 8. Programmapakket

De klant kan nimmer aanspraak maken op het beschikbaar zijn van een specifiek programma op de server, tenzij schriftelijk overeengekomen met BizzOnWeb. Daaruit volgt dat indien functionaliteit, gebruikspolicies en/of de kostenaspecten (veel software valt onder een GPL/GNU licentie) het onvermijdelijk maakt dat er voor een andere (deel)programmapakket gekozen wordt, dan zal de klant hiervan, indien mogelijk, minimaal 30 dagen van tevoren op de hoogte worden gesteld. Eventuele wijzigingen die doorgevoerd moeten worden om de werking van de website van de klant te continueren, zijn voor rekening van de klant. BizzOnWeb zal, indien gevraagd, aangeven wat de nieuwe oplossing is en eventuele digitale beschrijvende stukken toesturen.

De klant heeft uitsluitend het recht de overeenkomst te ontbinden voor zover instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van de klant kan worden verlangd.

## 9. Verwijderen van informatie

BizzOnWeb behoudt zich het recht voor om pagina's of advertenties van de Internet-server(s), die door BizzOnWeb overeenkomstig deze overeenkomst worden geëxploiteerd, te verwijderen, indien er zaken op staan welke in strijd zijn met de Wet en / of de goede zeden respectievelijk daarmee mogelijk in strijd zijn, alles louter ter beoordeling van BizzOnWeb. De Klant is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de inhoud van de website en vrijwaart BizzOnWeb voor alle mogelijke aanspraken van derden.

## 10. Tarieven

De klant worden de tarieven in rekening gebracht zoals vermeld op de site op het moment van afsluiten van het contract c.q. extra service(s) voor de periode zoals vermeld in lid 4 "Looptijd en aanvang". BizzOnWeb heeft de bevoegdheid om de tarieven eenmaal per jaar te wijzigen. De klant wordt ten minste drie maanden van tevoren hierover in kennis gesteld.

## 11. Managementrapportage

De servicelevels zijn vermeld in bijlage C.27. "Servicelevels" worden gerapporteerd aan de klant zoals aangegeven.

## 12. Nakoming

Verzuim van verplichtingen door BizzOnWeb zal middels e-mail en een schriftelijke, aangetekende ingebrekestelling door de klant aan BizzOnWeb kenbaar worden gemaakt. De ingebrekestelling zal bestaan uit:

- \* Gedetailleerde beschrijving van de na te komen prestatie
- \* Aanduiding tijdstip waarop geleverd had moeten worden
- \* Nadere en redelijke termijn waarop alsnog geleverd kan worden

## 13. Aansprakelijkheid

### 13.1. Directe schade

BizzOnWeb is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door haar werknemers, tenzij er sprake is van grove schuld of opzet. Zij is niet aansprakelijk voor gevolg schade of voor schade veroorzaakt door derden die door BizzOnWeb zijn ingeschakeld.

De aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal het bedrag dat door BizzOnWeb aan de klant gedurende de 3 maanden voorafgaande aan het schadeveroorzakend feit heeft gefactureerd.

BizzOnWeb is niet aansprakelijk indien de niet nakoming van haar verplichtingen te wijten is aan omstandigheden die buiten haar invloedssfeer liggen, zoals in geval van overmacht, waaronder tevens begrepen dient te worden schade als gevolg van technische storingen bij het door haar ingeschakelde facilitair bedrijf en schade veroorzaakt door niet door haar ingeschakelde derden (zoals zogenaamde hackers).



### **13.2. Tekortkoming**

De eventuele aansprakelijkheid van BizzOnWeb, ontstaat slechts indien deze door de de klant overeenkomstig artikel 12 onverwijld in gebreke is gesteld en ook na de gestelde termijn ter zuivering van de tekortkoming toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichting tekort blijft schieten.

### **13.3. Voorwerpen, materialen of gegevens van Opdrachtgever**

BizzOnWeb is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of vernietiging van voorwerpen, materialen of gegevens, van de klant welke BizzOnWeb hoe dan ook onder haar beheer heeft gekregen.

### **13.4. Eigendom en eigendomsvoorbehoud**

De klant verkrijgt geen recht van (intellectuele) eigendom met betrekking tot het eventueel uit hoofde van deze overeenkomst ter beschikking gestelde programmapakket of andere zaken. Het is de klant niet toegestaan hierop aangebrachte merken, namen, nummers en andere herkenningstekens te wijzigen of te verwijderen. Voor het geval partijen uitdrukkelijk afspreken dat zaken wel in eigendom worden overgedragen, dan blijft het eigendom bij BizzOnWeb totdat alle bedragen die de klant verschuldigd is voldaan zijn.

## **14. Inschakeling van derden**

BizzOnWeb verplicht zich de nodige zorgvuldigheid in acht te nemen bij de selectie van door haar in te schakelen derden of van derden te betrekken producten (zoals software en hardware). Klant realiseert zich dat het, mede gezien de snelheid van de ontwikkelingen in de automatiseringsbranche, ondoenlijk is voor BizzOnWeb om voortdurend de allernieuwste producten te gebruiken. Bovendien moet de kwaliteit van de meeste softwarepakketten in de praktijk nog getest worden.

## **15. Vertrouwelijke informatie**

Elk van partijen staat er voor in dat alle voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij ontvangen vertrouwelijke informatie geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.

## **16. Voorbehoud van eigendom en rechten**

Alle eventueel aan klant geleverde zaken blijven eigendom van BizzOnWeb, totdat alle bedragen die klant verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichtte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 10 en artikel 22 van deze overeenkomst, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan BizzOnWeb zijn voldaan.

Rechten worden aan klant steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat klant de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

## **17. Algemene bepaling**

Op deze Internet Hosting Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, terwijl partijen de bevoegde rechter te Den Bosch aanwijzen als de instantie die bij uitsluiting eventuele uit deze overeenkomst voortvloeiende geschillen zal beslechten.



## **Bijlage B: Financieel overzicht**

### **18. Factureren**

Alle vaste vergoedingen worden drie maanden van tevoren gefactureerd. Variabele vergoedingen worden hetzij als een afzonderlijke factuur, hetzij met de volgende driemaandelijke factuur gefactureerd. Deze facturen dienen binnen de termijn van 15 dagen te worden voldaan. Deze termijn betreft een vervalttermijn. Na het verstrijken van de vervalttermijn is klant automatisch in verzuim en is met ingang van de dag waartegen zij in verzuim is de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd, alsmede buitengerechtigde incassokosten ad 15% over het openstaande bedrag.

Bij niet tijdige betalingen zullen onmiddellijk alle services stopgezet worden; dit laat de betalingsverplichtingen onverlet.

Indien BizzOnWeb na volledige betaling van de openstaande factuur, rente en kosten besluit klant opnieuw aan te sluiten, zal dit extra kosten met zich meebrengen conform de tarieflijst.

### **19. Opschortende werking**

Het niet nakomen van verplichtingen door klant voortvloeiend uit deze overeenkomst heeft opschortende werking ten aanzien van eventuele betalingen c.q. prestaties door BizzOnWeb ten aanzien van klant.

In geval van verbreking zullen alle andere middelen voor het voldoen van de schuld nog steeds tot onze beschikking staan.

### **20. Financiële zekerheid**

BizzOnWeb kan klant vragen om een zekerheid (bankgarantie) c.q. monitaire borgstelling ter waarborging van de betalingen. Het totale bedrag van de zekerheid zal niet hoger zijn dan de kosten van een periode van drie maanden voor het lopende contract.

### **21. Tariefstructuur**

De tariefstructuur is gebaseerd op een eerste vergoeding en een vaste vergoeding per maand. Voor bepaalde abonnementen kunnen er tevens variabele vergoedingen zijn, bijvoorbeeld per Megabyte IP-verkeer indien in een maand meer dan de daar voor staande dataverkeer limiet is gebruikt.

Serviceopties kunnen een eerste vergoeding, een maandelijkse vergoeding of een variabele vergoeding hebben, afhankelijk van de desbetreffende serviceoptie.

De administratie en logfiles van BizzOnWeb gelden als enig en sluitend bewijs voor het vaststellen van overschrijding in zake de hoeveelheid dataverkeer / Mbit gebruik.

### **22. Tariefhoogte en -volume**

Ten alle tijden is voor Internet Hosting de meest recente prijslijst, zoals gepubliceerd op de website van BizzOnWeb van toepassing.



## **Bijlage C: Servicelevelovereenkomst: Internet Hosting**

### **23. Servicespecificaties**

#### **23.1. Het basisabonnement**

Het basisabonnement behorende bij Internet Hosting bestaat uit het door BizzOnWeb klant in de gelegenheid stellen om informatie in de vorm van een website op een Internetwebserver te plaatsen.

De webserver software en de hardware waarop de webserver werkt kan met andere klanten van BizzOnWeb worden gedeeld.

De voor klant beschikbare serverruimte is afhankelijk van de gekozen abonnementsvorm (zie Prijslijst m.b.t. BizzOnWeb Webhosting).

#### **23.2. Het Extended Servicelevel-abonnement**

Deze aanvulling op het basisabonnement stelt klant in de gelegenheid om op een adequate wijze controle uit te oefenen op de toegang tot uw website, alsmede om op een adequate wijze uw website te beveiligen tegen uitval. Voorts geeft deze abonnementsvorm recht op een snelle service zo als omschreven in artikel 27 (servicelevels)

#### **23.3. Extra opties:**

Als extra opties kan klant kiezen voor ondermeer:

##### **23.3.1. Extra domeinnamen:**

BizzOnWeb kan op dezelfde webserver extra domeinnamen installeren. Wanneer een bezoeker in een moderne webbrower een van deze domeinnamen als bestemming aangeeft, wordt de bezoeker doorgestuurd naar een specifieke homepage die elders op de webserver beschikbaar is. N.B.: hiernaar wordt soms verwezen als 'Virtual Hosting'.

Voor elke extra domeinnaam kan met de serviceoptie "extra content management account" afzonderlijke website content worden geüpload. Daarnaast kan een 'content contactpersoon' worden aangesteld voor extra ondersteuning (zie bijlage B.3).

N.B.: De optie "Domeinregistratie verzorgen" kan hier ook voor elke extra domeinnaam van toepassing zijn.

##### **23.3.2. Extra vrije schijfruimte:**

Extra schijfcapaciteit kan worden geleverd in hoeveelheden overeenkomstig de volgende tabel:

50 tot 249 Mbytes	in eenheden van 25 Mbytes
250 tot 500 Mbytes	in eenheden van 50 Mbytes

##### **23.3.3. Logfiles:**

Volledige toegang tot dagelijkse logfiles, welke bijzonderheden bevatten van het aantal bezoekers op de website. De logfiles worden minimaal zes weken behouden.

#### **23.4. Onderhoud en ondersteuning:**

Klant heeft recht op onderhoud en ondersteuning conform het hierna gestelde onder 25 en 27.



## 24. Te leveren prestaties

Host heeft zich verzekerd bij de uitvoering van deze Internet Hosting Overeenkomst van een facilitair bedrijf, m.b.t. de locatie van de server, dat de nodige voorzieningen heeft getroffen tegen stroomuitval, uitval van verbindingen etc. Bovendien is er permanente bewaking aanwezig, alsmede een klimaat- en luchtvochtigheidssysteem.

BizzOnWeb kan de service op elke locatie aanbieden.

BizzOnWeb biedt Web Hosting Services aan die gebaseerd zijn op o.a. Linux (Unix)-systemen. De in dit document omschreven service is gebaseerd op een Linux-platform.

### 24.1. Installatie en eerste configuratie

Nadat de service ter beschikking is gesteld aan klant levert BizzOnWeb een installatierapport, dat ten minste de volgende onderwerpen zal omvatten:

- \* afwikkelingsdatum van de installatie;
- \* de URL voor de homepage van de klant;
- \* totale hoeveelheid vrije schijfruimte die voor klant is toegewezen op de server;
- \* indien van toepassing: hostadres voor content management;
- \* indien van toepassing: inlognaam en wachtwoord voor de content management account van klant;
- \* e-mailadres van BizzOnWeb voor correspondentie over deze service;
- \* telefoonnummer van BizzOnWeb in geval van het niet beschikbaar zijn van de service;
- \* naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de contactpersoon van klant;
- \* naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de vervanger van de contactpersoon;
- \* configuratie-instellingen;
- \* eerste geïnstalleerde serviceopties;
- \* acceptatieformulier.

## 25. Ondersteuning

De reikwijdte van de klantondersteuning van BizzOnWeb specificeert hoever ondersteuning aan de gebruiker reikt. Het beleid is dat ondersteuning wordt geboden aan klant en niet aan diegenen die proberen er toegang toe te verkrijgen. Ondersteuning voor Internet Hosting is beschikbaar voor klanten die gebruikmaken van een FTP cliënt om informatie naar de server te uploaden of om informatie van de server te krijgen. Ondersteuning wordt bovendien verleend als klant meldt dat bezoekers geen toegang kunnen krijgen tot informatie op de server.

De volgende typen ondersteuning worden onderscheiden:

### 25.1. Wijzigingen

Er worden twee soorten wijzigingen onderscheiden:

- \* Leveringswijzigingen

Leveringswijzigingen die voor deze service worden onderscheiden zijn wijzigingen met betrekking tot bijzonderheden, met inbegrip van e-mailadres, of contactpersonen.

- \* Configuratiewijzigingen

Configuratiewijzigingen zijn wijzigingen die door BizzOnWeb in werking zijn gesteld met de bedoeling de servicelevering te verbeteren.



Wijzigingen die zijn aangebracht in de DNS om domeinnamen en IP-adressen die door deze service worden gebruikt te updaten, indien de DNS voor de gebruikte domeinnamen niet door BizzOnWeb wordt beheerd.

## 25.2. Problemen

Eerstelijns ondersteuning is beschikbaar door een e-mail naar het adres te sturen dat is vermeld in het installatierapport. Dringende problemen kunnen telefonisch worden gemeld door klant.

Aan de volgende soorten problemen wordt gevolg gegeven wanneer ze gemeld worden aan BizzOnWeb:

- \* geen verbinding kunnen krijgen met de server voor ftp en/of content management;
- \* een bestand niet kunnen uploaden naar de server;
- \* geen toegang kunnen krijgen tot webpagina's.

## 25.3. Ondersteuningsvragen

Klant kan BizzOnWeb via e-mail om ondersteuning vragen. BizzOnWeb zal deze zo spoedig mogelijk beantwoorden.

Oprachtgever kan voorts een contact initiëren met BizzOnWeb via het algemene telefoonnummer van BizzOnWeb. Dit nummer is op werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur bereikbaar.

Telefonische ondersteuning aan klant is beperkt tot 1 uur per maand. Overschrijding van deze hoeveelheid kan aan klant in rekening gebracht worden. De administratie en logfiles van BizzOnWeb gelden als enig en sluitend bewijs voor het vaststellen van de betreffende overschrijding in zake de hoeveelheid telefonische ondersteuning. Ondersteuning anders dan bovenstaande ondersteuning wordt aan klant geleverd tegen een vast uur tarief (zoals bepaald in courante prijslijst op moment van verzoek).

## 26. Verplichtingen klant

Alle termijnen die in de Internet Hosting Overeenkomst of bijlagen gesteld worden waarbinnen BizzOnWeb bepaalde diensten dient te verlenen, beginnen te lopen op het moment dat BizzOnWeb alle benodigde informatie respectievelijk opdracht, bij voorkeur per e-mail (en anders schriftelijk) ontvangen heeft van de contactpersoon.

Klant dient alle wijzigingen in de basisinformatie zoals vermeldt in "Vereiste informatie voor installatie van de service" in het Persoonlijk Contract door de contactpersoon per email of schriftelijk door te geven.

Klant dient te beschikken over toegang tot internet, een webbrowser, e-mail en FTP.

### 26.1. Medewerkers

Er wordt voor de eerste installatie of configuratie van de service geen beslag gelegd op de tijd van de medewerkers van klant. Als de DNS voor de gebruikte domeinnamen echter niet door BizzOnWeb wordt beheerd, moet er enige tijd worden gereserveerd voor het instrueren van de DNS-beheerder van klant om domeinnamen en IP-adressen die door deze service worden gebruikt, te updaten. Dit geldt zowel in eerste instantie als met elke volgende configuratiewijziging die door BizzOnWeb wordt verricht.

De benodigde tijd voor content management hangt af van de hoeveelheid informatie en de updatefrequentie van deze informatie. Dit is een zaak van klant.



## 27. Servicelevels

In dit artikel zijn servicelevels opgenomen die alleen gelden voor de service-elementen binnen de Internet Hosting Overeenkomst. Servicelevels voor het netwerk en alle andere onderliggende services zijn niet opgenomen.

Service-element	Servicelevel	Rapportage (streefwaarden)
Servicetijden	24 uur per dag, 7 dagen per week	
Maintenance Window	zo veel mogelijk op zondag 10:00 tot 12:00 (plaatselijke tijd op serverlocatie)	
Uitvoering serviceoptie	datum voor het uitvoeren van de serviceoptie wordt binnen 1 week ingepland	teruggemeld aan contactpersoon
Uitvoering serviceoptie (alleen van toepassing indien Extended Servicelevel is geselecteerd)	serviceoptie wordt uitgevoerd, of geplande datum wordt binnen 2 werkdagen gegeven	teruggemeld aan contactpersoon
Servicebeschikbaarheid (alleen van toepassing indien Extended Servicelevel is geselecteerd)	doel: 99,9% per jaar verwezenlijkt sinds 1995: 99%	gerapporteerd
Responstijd bij technische storing (alleen van toepassing indien Extended Servicelevel is geselecteerd)	werkdagen: tot 17:00 tot 23:00 tot 9:00 weekend: nationale feestdagen:	9:00 17:00 23:00 maximaal 4 uur maximaal 8 uur maximaal 12 uur maximaal 12 uur maximaal 16 uur
Escalatieprocedure (alleen van toepassing indien Extended Servicelevel is geselecteerd)	1) melding per e-mail of SMS binnen 30 minuten na ontdekking van probleem 2) melding per e-mail of SMS binnen 4 uur na het oplossen van het probleem	contact klant contact klant

### 27.1. Nieuwe abonnementen

Binnen 2 weken na ontvangst van de getekende Internet Hosting Overeenkomst en alle benodigde informatie (basisinformatie en informatie m.b.t. de opties) zal Host de hiervoor onder 23 genoemde diensten verlenen.

### 27.2. Wijziging abonnement/opties

Binnen 1 week zal Host eventuele wijzigingen in abonnement of opties uitvoeren, een en ander met inachtname van artikel 23.4.

### 27.3. Probleemoplossing levertijd

Er wordt voor ingestaan dat dringende problemen m.b.t. al in gebruik zijnde programmatuur en / of technieken, zoals overeengekomen tussen BizzOnWeb en klant, opgelost zal worden, of dat binnen 48 uur een tijdelijke oplossing zal worden gevonden. Andere problemen worden opgelost overeenkomstig de tussen klant en BizzOnWeb overeengekomen zekerheid en termijn.



INTERNET HOSTING OVEREENKOMST .....	1
1. Definities .....	2
2. Doel en reikwijdte .....	3
3. Flexibele klantopties .....	3
4. Looptijd en aanvang .....	3
5. Opzegging door opdrachtgever i.g.v. tariefsverhoging .....	3
6. Opzegging door opdrachtgever i.g.v. wijziging van voorwaarden .....	3
7. Data na beëindiging .....	3
8. Programmapakket .....	4
9. Verwijderen van informatie .....	4
10. Tarieven .....	4
11. Managementrapportage .....	4
12. Nakoming .....	4
13. Aansprakelijkheid .....	4
13.1. Directe schade .....	4
13.2. Tekortkoming .....	5
13.3. Voorwerpen, materialen of gegevens van Opdrachtgever .....	5
13.4. Eigendom en eigendomsvoorbehoud .....	5
14. Inschakeling van derden .....	5
15. Vertrouwelijke informatie .....	5
16. Voorbehoud van eigendom en rechten .....	5
17. Algemene bepaling .....	5
Bijlage B: Financieel overzicht .....	6
18. Factureren .....	6
19. Opschortende werking .....	6
20. Financiële zekerheid .....	6
21. Tariefstructuur .....	6
22. Tariefhoogte en -volume .....	6
Bijlage C: Servicelevelovereenkomst: Internet Hosting .....	7
23. Servicespecificaties .....	7
23.1. Het basisabonnement .....	7
23.2. Het Extended Servicelevel-abonnement .....	7
23.3. Extra opties: .....	7
23.4. Onderhoud en ondersteuning: .....	7
24. Te leveren prestaties .....	8
24.1. Installatie en eerste configuratie .....	8
25. Ondersteuning .....	8
25.1. Wijzigingen .....	8
25.2. Problemen .....	9
25.3. Ondersteuningsvragen .....	9
26. Verplichtingen Klant .....	9
26.1. Medewerkers .....	9
27. Servicelevels .....	10
27.1. Nieuwe abonnementen .....	10
27.2. Wijziging abonnement/opties .....	10
27.3. Probleemoplossing levertijd .....	10