

BIJZONDERE VOORWAARDEN MANAGED SERVICES

ONDERNEMINGEN, ORGANISATIES ZONDER WINSTOOGMERK EN BEOEFENAARS VAN EEN VRIJ BEROEP

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Definities	3
Inleiding	4
1. Omschrijving van Managed Services	4
2. Installatie in het kader van Managed Services.....	4
3. Configuratie van de Hardware	5
4. Onderhoud en reparatie	5
5. Storingsmelding	6
6. Onnodige Interventie	6
7. Installatievergoeding	6
8. Duur en beëindiging van de Managed Services Overeenkomst	6

Definities

Storingsmelding

De melding van een defect aan de Dienst.

Inleiding

Deze Bijzondere Voorwaarden Voor Managed Services voor ondernemingen of organisaties zonder winstoogmerk of beoefenaars van een vrij beroep, verder Managed Services Voorwaarden, zijn een aanvulling op de Algemene Voorwaarden, de Internet Voorwaarden en de Installatie Voorwaarden, en regelen de rechtsverhouding tussen de aanbieder, zijnde Citymesh, en de Klant, met betrekking tot het leveren, installeren, configureren en monitoren van Hardware in Managed Services. Zij maken deel uit van de Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheid krijgen de Bijzondere Voorwaarden voorrang op de Algemene Voorwaarden.

1. Omschrijving van Managed Services

- 1.1. Citymesh stelt de Klant voor de duur van bepaalde Abonnementen Hardware in Managed Services ter beschikking. Zoals in het Netwerkaansluitpunt Besluit werd bepaald, vormt deze Hardware het Netwerktogangspunt. De Hardware blijft eigendom van Citymesh.
- 1.2. Voor elke Activatie van een Abonnement zal een Citymesh techniekier de bij het Abonnement inbegrepen Hardware op het Installatie Adres van de Klant leveren, installeren en configureren, waarna hij de goede werking van de Hardware en de Dienst zal testen. In het geval van een Storingsmelding zal Citymesh de Hardware vervangen om al dan niet te kunnen uitsluiten dat de Hardware de oorzaak van de Storingsmelding is. Indien dat niet het geval is, zal Citymesh het nodige doen om de goede werking van de Dienst te herstellen.
- 1.3. De Hardware die Citymesh in het kader van Managed Services ter beschikking stelt van de Klant omvat alle Hardware die Citymesh voor de afgenomen Dienst nodig acht. Deze zal worden vermeld op de Orderbevestiging die naar de Klant wordt verstuurd.
- 1.4. Elke gevraagde Dienst die buiten het kader van de Managed Services Overeenkomst valt, zal als een afzonderlijke Overeenkomst worden beschouwd en behandeld.

2. Installatie in het kader van Managed Services

- 2.1. In het kader van een Installatie in het kader van Managed Services onderneemt Citymesh de nodige acties zodat de Dienst door de Klant na Activatie kan worden gebruikt.
- 2.2. Een Installatie voor DSL in het kader van Managed Services komt neer op een Installatie Zonder Zorgen voor DSL. De bepalingen uit Hoofdstuk 5 van de Installatie Voorwaarden zijn hierop van toepassing.
Een Installatie voor Fiber in het kader van Managed Services komt neer op een Installatie Zonder Zorgen voor Fiber. De bepalingen uit Hoofdstuk 6 van de Installatie Voorwaarden zijn hierop van toepassing.
- 2.3. Voor de uitvoering van de Installatie in het kader van Managed Services voorziet Citymesh twee (2) Werkuren.
 - 2.3.1. De Klant erkent dat bij een Installatie het twee (2) uur tijdslot van de techniekier begint te lopen van zodra deze het eerste contact maakt, waaronder dient te worden verstaan, doch niet strikt beperkt is tot, het

aanbellen op het Installatie Adres, door een poort op het Installatie Adres gaan, de deur van het gebouw op het Installatie Adres openen of eender welke soortgelijke activiteit om de Installatie te kunnen aanvangen. De Klant erkent dat elke vertraging door Citymesh aangerekend mag worden zoals beschreven in artikel 2.3.2. De reden(en) voor de vertraging zal / zullen door de techniek op het Interventieformulier worden vermeld.

- 2.3.2. Alle handelingen door de techniek verricht na verloop van het twee (2) uur tijdslot, zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, vertragingen die uitsluitend aan de Klant te wijten zijn en verzoeken aangaande specifieke configuraties door de Klant gedaan tijdens de Installatie, zullen bijkomend per begonnen kwartier aan een tarief van € 50,00 per uur worden aangerekend.
- 2.4. Ter afsluiting van de Installatie zal de Citymesh techniek aan de Klant vragen om een Interventieformulier te ondertekenen. Indien de Klant op dat ogenblik geen opmerkingen formuleert over de werking van de Hardware, erkent de Klant de Hardware in goede staat te hebben ontvangen zonder zichtbare gebreken of tekortkomingen. Tenzij er opmerkingen over de werking van de Dienst op het Interventieformulier worden vermeld, zal de Installatie als geslaagd worden beschouwd. Vanaf het moment van ondertekening van het Interventieformulier gaat alle risico van verlies, diefstal of beschadiging van de Hardware in Managed Services over op de Klant.
- 2.5. Op Installaties in het kader van Managed Services zijn de bepalingen uit de Installatie Voorwaarden van toepassing.

3. Configuratie van de Hardware

- 3.1. Onder configuratie in het kader van Managed Services wordt verstaan de configuratie van de door Citymesh voorziene Hardware. De configuratie van PC's en/of het interne netwerk en/of het Virtual Private Network (VPN) van de Klant vallen buiten de Managed Services Overeenkomst, tenzij vooraf schriftelijk anders overeengekomen.
- 3.2. Verzoeken aangaande specifieke configuraties van Hardware dienen op het moment van het vastleggen van het Moment van Afspraak, en dus vooraf, aan Citymesh te worden meegedeeld. Verzoeken aangaande specifieke configuraties gedaan tijdens de Installatie onder Managed Services zullen als extra werk worden beschouwd en aangerekend worden conform artikel 2.3.2.. De techniek heeft te allen tijde het recht om verzoeken aangaande specifieke configuraties gedaan tijdens de Installatie te weigeren. De Klant kan uit deze weigering geen rechten claimen.

4. Onderhoud en reparatie

- 4.1. Onder onderhoud en reparatie wordt verstaan dat Citymesh zich, in geval van problemen met de Hardware, engageert om of het probleem met deze door Citymesh voorziene Hardware te herstellen, of de door Citymesh voorziene defecte Hardware te vervangen.
- 4.2. Citymesh engageert zich om dit te doen uiterlijk de Werkdag volgend op de dag van ontvangst van de Storingsmelding.

5. Storingsmelding

- 5.1. De Klant kan tijdens de normale kantooruren telefonisch via de Citymesh helpdesk een storing van de Hardware melden.
- 5.2. Indien blijkt dat de Klant een storing heeft gemeld die volgens hem binnen het kader van de Managed Services Overeenkomst valt, maar waarvan tijdens de interventie door Citymesh duidelijk kan worden vastgesteld dat ze niet onder de Managed Services Overeenkomst valt, is Citymesh gerechtigd om de Klant een Onnodige Interventie aan te rekenen.

6. Onnodige Interventie

- 6.1. Een Onnodige Interventie is
 - elk verzoek tot herstelling van een defect waarvan kan worden vastgesteld dat noch Citymesh noch zijn onderaannemer aan de basis liggen, en waarbij door Citymesh of zijn onderaannemer toch handelingen (herstellingswerken, testen, verplaatsingen, planningsactiviteiten...) werden verricht;
 - elke interventie waarvoor door Citymesh of zijn onderaannemer nutteloze handelingen (herstellingswerken, testen, verplaatsingen, planningsactiviteiten...) werden uitgevoerd als gevolg van het niet hebben voldaan van de Klant aan een (1) of meerdere verplichting(en) beschreven in Hoofdstuk 10 van de Installatie Voorwaarden;
 - elke interventie uitgevoerd door Citymesh of zijn onderaannemer als gevolg van een fout die kan worden toegeschreven aan de Klant, zoals abnormaal gebruik van de Hardware, de internetverbinding of eender welke andere fout van de Klant.Bovenstaande interventies zijn niet beperkt tot het domein van de Klant en kunnen ook betrekking hebben op de infrastructuur buiten het domein van de Klant.
- 6.2. In geval van een Onnodige Interventie is Citymesh gerechtigd de Klant een administratieve vergoeding van € 164,64 in rekening te brengen. Daarnaast is Citymesh ook gerechtigd om alle andere aantoonbare kosten voor de onnodig uitgevoerde handeling(en) aan de Klant door te rekenen.

7. Installatievergoeding

- 7.1. In het kader van Managed Services kan de Klant, naast een eenmalige vergoeding, een maandelijkse vergoeding worden aangerekend. Deze vergoedingen worden op de Offerte en / of de Orderbevestiging vermeld die naar de Klant wordt verzonden.
- 7.2. De prijs voor door Citymesh verkochte Hardware die geen deel van de Managed Services uitmaakt, zoals bijvoorbeeld een Wi-Fi versterker, zal door Citymesh afzonderlijk aan de op dat moment geldende normale verkoopprijs worden aangerekend.

8. Duur en beëindiging van de Managed Services Overeenkomst

- 8.1. Citymesh stelt de Klant voor de duur van bepaalde Abonnementen Hardware in Managed Services ter beschikking.

- 8.2. In het geval dat de Klant beslist om een Abonnement te beëindigen waarin Hardware in Managed Services is inbegrepen, dan zal de onderliggende Managed Services Overeenkomst ook ophouden te bestaan. Indien de Klant een nieuw Abonnement afsluit waarbij ook Hardware in Managed Services is inbegrepen, zal dit als een nieuwe Managed Services Overeenkomst worden beschouwd. Artikel 7.1 is hierop van toepassing.
- 8.3. De minimumduur van de Managed Services Overeenkomst wordt op de Orderbevestiging vermeld. Behoudens opzegging van de Klant voor het einde van de minimumduur, zal de Managed Services Overeenkomst op de vervaldag voor onbepaalde duur worden verlengd.
- 8.4. De beëindiging van de Managed Services Overeenkomst is onderworpen aan de bepalingen zoals beschreven in hoofdstuk 7 van de Internet Voorwaarden.
- 8.5. Bij beëindiging van de Managed Services Overeenkomst dient de Klant de Hardware binnen de vijftien (15) kalenderdagen op eigen kosten aan Citymesh terug te bezorgen. De bewijslast van het tijdig terugzenden van de Hardware ligt bij de Klant. Citymesh is gerechtigd om de Hardware aan de Klant tegen de normale verkoopprijs van dat moment aan te rekenen indien de Klant de Hardware niet binnen de vijftien (15) kalenderdagen na het beëindigen van de Managed Services Overeenkomst aan Citymesh heeft terugbezorgd.