Nuchtere ICT-oplossingen
voor het kleinbedrijf

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

DIENSTBESCHRIJVING KEY-IT B.V.

1. Inleiding

Key-IT B.V. (hierna: Key-IT) levert ICT-diensten aan bedrijven en organisaties. De dienstverlening bestaat onder andere uit hosting, e-mail, back-ups, cloudopslag, netwerkverbindingen, softwarelicenties, beveiliging en technische ondersteuning.

In deze dienstbeschrijving staat wat de verschillende diensten omvatten, welke werkzaamheden standaard zijn inbegrepen en waarvoor aanvullende kosten in rekening kunnen worden gebracht.

Key-IT streeft naar betrouwbare, veilige en begrijpelijke ICT-dienstverlening, met heldere afspraken en één aanspreekpunt voor de klant.

1.1 Toepasselijkheid

Deze dienstbeschrijving is van toepassing op de diensten die een klant bij Key-IT afneemt, voor zover deze in de overeenkomst of offerte zijn opgenomen.

Niet iedere klant neemt alle beschreven diensten af. De feitelijk overeengekomen dienstverlening blijkt uit de offerte, opdrachtbevestiging, abonnementsspecificatie of andere schriftelijke afspraken.

Op de dienstverlening zijn de Algemene Voorwaarden van Key-IT B.V. van toepassing. Wanneer persoonsgegevens namens een klant worden verwerkt, gelden daarnaast de toepasselijke afspraken uit de verwerkersovereenkomst.

Individueel schriftelijk overeengekomen afwijkingen blijven van toepassing voor zover deze rechtsgeldig zijn overeengekomen.

1.2 Technische ondersteuning

Key-IT levert de technische werkzaamheden die bij de afgenomen dienst zijn beschreven.

Aanvullende werkzaamheden, waaronder onderzoek, configuratie, wijzigingen en herstel, zijn niet automatisch bij een abonnement inbegrepen.

Wanneer aanvullende kosten van toepassing zijn, worden deze vooraf met de klant besproken, tenzij hierover andere afspraken bestaan.

1.3 Beschikbaarheid en monitoring

Key-IT bewaakt bepaalde onderdelen van haar infrastructuur en dienstverlening. Welke onderdelen worden bewaakt, verschilt per dienst.

Monitoring is bedoeld om technische problemen te signaleren. Niet iedere storing kan automatisch worden ontdekt.

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

Tenzij afzonderlijk overeengekomen, gelden geen gegarandeerde reactietijden, hersteltijden of 24/7-beschikbaarheid van technische ondersteuning.

2. Webhosting

Key-IT biedt webhosting voor websites en webapplicaties op haar eigen hostingplatform.

2.1 Inbegrepen dienstverlening

De webhosting omvat:

- Een hostingomgeving voor de overeengekomen website of webapplicatie.
- De overeengekomen opslagcapaciteit.
- Ondersteuning voor de beschikbare PHP- en databasevoorzieningen, indien van toepassing.
- Het technisch onderhouden en beveiligen van de onderliggende hostingomgeving.
- Technisch beheer van de hostingvoorzieningen.
- Back-ups van de hostinggegevens volgens het voor de dienst geldende back-upbeleid.

2.2 Capaciteit en tarieven

Webhosting bestaat uit een basisomgeving en de overeengekomen opslagcapaciteit.

De basisomgeving en opslag worden afzonderlijk berekend volgens de toepasselijke tarieven.

Key-IT controleert periodiek het opslaggebruik. Wanneer de overeengekomen capaciteit bijna is bereikt of wordt overschreden, kan Key-IT contact opnemen met de klant om uitbreiding of opschoning te bespreken.

Deze controle is geen garantie dat een opslaglimiet nooit wordt bereikt.

2.3 Wat niet is inbegrepen

Tenzij afzonderlijk overeengekomen, omvat webhosting niet:

- Het ontwikkelen of aanpassen van websites.
- Functioneel beheer van websites of webapplicaties.
- Het oplossen van fouten in door klanten gebruikte software.
- Het onderhouden van WordPress-plug-ins en thema's.
- Het verwijderen van malware uit klantapplicaties.

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

- Het aanpassen van website-inhoud.
- Het verhuizen van websites van of naar andere aanbieders.

Technische werkzaamheden buiten de standaard webhosting kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.

2.4 WordPress-beveiligingsinstellingen

Key-IT kan op haar hostingplatform technische beveiligingsmaatregelen toepassen op WordPress-installaties om de hostingomgeving en de daarop gehoste websites te beschermen.

Deze maatregelen maken geen volledig WordPress-onderhoudsabonnement uit.

3. E-mailhosting

Key-IT biedt e-mailhosting voor domeinnamen van klanten.

3.1 Inbegrepen dienstverlening

E-mailhosting omvat:

- Het beschikbaar stellen van een mailomgeving voor de overeengekomen domeinnaam.
- Het hosten van de overeengekomen mailboxen.
- De toegewezen opslagcapaciteit per mailbox.
- De technische werking en het onderhoud van de mailserver.
- De beschikbare voorzieningen voor het ontvangen, verzenden en beveiligen van e-mail.
- Technische back-ups volgens het toepasselijke back-upbeleid.

Key-IT kan gebruikmaken van voorzieningen voor spamfiltering, viruscontrole en e-mailauthenticatie.

Deze maatregelen kunnen niet garanderen dat alle ongewenste berichten worden tegengehouden of dat ieder legitiem bericht wordt afgeleverd.

3.2 Capaciteit en tarieven

E-mailhosting bestaat uit een vergoeding voor de mailomgeving per domeinnaam en een vergoeding voor de overeengekomen mailboxopslag.

De opslagcapaciteit wordt per mailbox vastgesteld.

Key-IT controleert periodiek het opslaggebruik en kan de klant informeren wanneer uitbreiding of opschoning nodig is.

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

3.3 E-maildoorsturingen

Key-IT kan e-maildoorsturingen verzorgen naar een ander e-mailadres.

Een doorsturing is geen afzonderlijke mailbox met eigen opslagruimte.

De uiteindelijke ontvangst van doorgestuurde berichten is mede afhankelijk van de ontvangende e-mailprovider.

3.4 Aanvullende werkzaamheden

De volgende werkzaamheden kunnen afzonderlijk worden gefactureerd:

- Het aanmaken of wijzigen van mailboxen en andere instellingen op verzoek.
- Het migreren van bestaande e-mail.
- Het instellen van e-mailprogramma's en apparaten.
- Het onderzoeken van problemen met specifieke berichten of mailprogramma's.
- Het herstellen van e-mailgegevens op verzoek.

4. Back-updienst voor klantgegevens (BU)

Key-IT biedt een afzonderlijke back-updienst voor overeengekomen klantgegevens.

Deze dienst is bedoeld om gegevens op meerdere locaties te bewaren, zodat bij gegevensverlies gebruik kan worden gemaakt van beschikbare back-upkopieën.

4.1 Werkwijze

Key-IT maakt dagelijks een back-up van de overeengekomen gegevens.

Daarbij wordt gebruikgemaakt van drie opslaglocaties:

1. Een centrale back-upserver met een via rsync bijgewerkte gegevenskopie.
2. Een externe opslaglocatie met volledige, gecomprimeerde back-uparchieven.
3. Een aanvullende opslaglocatie met volledige, gecomprimeerde back-uparchieven.

De rsync-kopie wordt bij iedere back-upronde bijgewerkt. Deze kopie biedt op zichzelf geen historische reeks herstelpunten.

Na het bijwerken wordt een volledig ZIP-archief aangemaakt.

4.2 Bewaartermijnen

De huidige inrichting bewaart:

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

- Maximaal vijf volledige ZIP-archieven op de externe opslaglocatie.
- Maximaal zeven volledige ZIP-archieven op de aanvullende opslaglocatie.

Deze aantallen geven het maximale aantal bewaarde archieven aan. Ze vormen geen garantie dat er altijd vijf of zeven opeenvolgende kalenderdagen aan herstelpunten beschikbaar zijn.

4.3 Monitoring

Het back-upproces wordt technisch bewaakt.

Na het afronden van het back-upproces worden tijdstempels bijgewerkt. Key-IT controleert deze tijdstempels om te signaleren of back-upprocessen achterblijven of mogelijk zijn mislukt.

Ook de overdracht naar de aanvullende opslaglocatie wordt op basis van een tijdstempel bewaakt.

Wanneer een afwijking wordt vastgesteld, onderzoekt Key-IT de oorzaak en onderneemt zij passende actie.

4.4 Herstel en controle

Het abonnement omvat het uitvoeren en technisch bewaken van de overeengekomen back-ups.

Het uitvoeren van herstelwerkzaamheden op verzoek valt niet standaard onder het abonnement en wordt afzonderlijk gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.

Periodieke hersteltests van klantgegevens zijn geen standaardonderdeel van de dienstverlening.

Het succesvol afronden van een technisch back-upproces vormt op zichzelf geen garantie dat ieder afzonderlijk bestand volledig en zonder fouten kan worden hersteld.

4.5 Opslagcapaciteit

De klant neemt een overeengekomen hoeveelheid back-upcapaciteit af.

Key-IT controleert periodiek het opslaggebruik en bespreekt noodzakelijke uitbreidingen of andere maatregelen met de klant.

5. Virtual Private Servers (VPS)

Key-IT biedt virtuele servers op haar eigen serverinfrastructuur.

Een VPS beschikt over de overeengekomen processorkracht, werkgeheugen, opslagcapaciteit en netwerkvoorzieningen.

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

5.1 Inbegrepen dienstverlening

VPS-hosting omvat:

- Het beschikbaar stellen van de virtuele server.
- De overeengekomen CPU-, RAM- en opslagcapaciteit.
- De overeengekomen IP-adressen.
- Technisch beheer van de onderliggende virtualisatie-infrastructuur.
- Monitoring van basisfunctionaliteiten.
- Dagelijkse back-ups, met een bewaartermijn tot maximaal zeven dagen.

Herstel van een volledige VPS of afzonderlijke gegevens op verzoek is niet standaard inbegrepen.

5.2 Monitoring

Key-IT bewaakt de basisfunctionaliteiten van de virtuele server.

Daarnaast houdt Key-IT historische gegevens bij over het gebruik van systeembronnen, zoals CPU, werkgeheugen en opslag.

Monitoringmeldingen worden intern verwerkt. Klanten ontvangen niet automatisch meldingen uit het monitoringsysteem.

Key-IT beoordeelt meldingen tijdens reguliere werktijden en neemt wanneer nodig contact op met de klant.

Onderzoek en herstel van problemen binnen de VPS zijn afzonderlijk factureerbaar, tenzij hierover andere afspraken bestaan.

5.3 Onderhoud van het besturingssysteem

Wanneer de klant OS-onderhoud afneemt, verzorgt Key-IT wekelijks de installatie van beschikbare updates voor het besturingssysteem, waaronder beveiligingsupdates.

Wanneer een herstart na de updates noodzakelijk is, wordt deze automatisch tijdens de nachtelijke uren uitgevoerd.

Hierdoor kan de VPS tijdelijk niet beschikbaar zijn.

Het onderhoud omvat niet standaard:

- Functionele controles van applicaties.
- Updates van klantapplicaties die buiten het overeengekomen OS-onderhoud vallen.
- Prestatieoptimalisatie van applicaties.
- Onderzoek en herstel van applicatieproblemen na updates.

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

Aanvullend onderzoek en herstel worden na overleg afzonderlijk gefactureerd.

Wanneer problemen aantoonbaar zijn veroorzaakt door een fout van Key-IT bij de uitvoering van haar werkzaamheden, worden de noodzakelijke correctiewerkzaamheden niet als aanvullend werk aan de klant doorbelast.

5.4 Aanvullende ondersteuning

Key-IT kan aanvullende ondersteuning leveren op basis van:

- Nacalculatie tegen het geldende uurtarief.
- Een vooraf aangeschafte strippenkaart.
- Een afzonderlijke onderhouds- of ondersteuningsovereenkomst.

Zonder aanvullende afspraken is onbeperkte incidentopvolging niet inbegrepen.

6. WordPress-updateonderhoud

Key-IT biedt een afzonderlijke dienst voor het automatisch bijwerken van WordPress-installaties.

6.1 Inbegrepen werkzaamheden

Key-IT controleert dagelijks of updates beschikbaar zijn voor:

- WordPress zelf.
- Geïnstalleerde plug-ins.
- Geïnstalleerde thema's.

Beschikbare updates worden geautomatiseerd uitgevoerd.

Het updateproces wordt technisch bewaakt. Wanneer tijdens het uitvoeren van updates een technische fout wordt vastgesteld, ontvangt Key-IT daarvan een melding.

Key-IT onderzoekt deze melding.

6.2 Aanvullende werkzaamheden

Het abonnement omvat geen standaard functionele controle van de website of controle van de visuele weergave.

Een technisch geslaagde update betekent niet noodzakelijk dat alle onderdelen van de website functioneel blijven werken.

Wanneer aanvullende werkzaamheden nodig zijn om een probleem op te lossen, bespreekt Key-IT deze en eventuele kosten vooraf met de klant.

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

7. Cloudopslag en Nextcloud

Key-IT biedt verschillende diensten voor het opslaan, synchroniseren en beschikbaar stellen van bestanden.

De functionaliteit en verantwoordelijkheden verschillen per product.

7.1 Gedeelde cloudopslag (NBOX)

NBOX biedt opslag en synchronisatie van bestanden via een gedeelde Nextcloud-omgeving.

De klant beschikt over de overeengekomen opslagcapaciteit en kan bestanden benaderen met de beschikbare Nextcloud-functionaliteiten.

De dienst is bedoeld voor bestandsopslag, synchronisatie en toegang tot gegevens.

Synchronisatie is geen back-up. Wanneer bestanden worden gewijzigd of verwijderd, kunnen deze wijzigingen ook naar andere aangesloten apparaten worden doorgevoerd.

Het beschikbaar zijn van oudere versies of verwijderde bestanden is afhankelijk van de ingestelde voorzieningen en vormt geen zelfstandige back-upgarantie.

7.2 Afzonderlijke Nextcloud-omgeving (NXTCLD)

Key-IT biedt ook afzonderlijke, beheerde Nextcloud-omgevingen voor klanten.

Hierbij wordt een eigen klantomgeving beschikbaar gesteld met de overeengekomen opslagcapaciteit.

De beschikbare functionaliteiten en technische inrichting zijn afhankelijk van het afgenomen product.

Een afzonderlijke Nextcloud-omgeving omvat niet automatisch een externe, historisch bewaarde back-updienst.

Wanneer aanvullende back-ups, migraties of bijzondere configuraties nodig zijn, worden hierover aparte afspraken gemaakt.

7.3 Externe opslagruimte (SBOX)

SBOX biedt externe opslagruimte voor bijvoorbeeld servers, NAS-systemen en andere ICT-voorzieningen.

De opslag is toegankelijk via de voor het product beschikbaar gestelde protocollen en toegangsgegevens.

De dienst omvat het beschikbaar stellen van de overeengekomen opslagcapaciteit.

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

SBOX is niet automatisch een volledige back-updienst. Het maken, controleren en herstellen van back-ups behoort tot de verantwoordelijkheid van de klant, tenzij Key-IT deze werkzaamheden afzonderlijk heeft aangenomen.

Historische bestandsversies of herstelpunten zijn niet standaard inbegrepen.

7.4 Opslaglimieten

Voor alle opslagdiensten geldt de overeengekomen capaciteit.

Wanneer de capaciteit wordt bereikt, kan dat gevolgen hebben voor opslag, synchronisatie of andere processen.

De mate van automatische capaciteitsbewaking verschilt per product. Key-IT garandeert niet dat iedere naderende overschrijding vooraf wordt gesignaleerd.

8. Microsoft 365

Key-IT levert Microsoft 365-licenties en kan het technische beheer van de bijbehorende klantomgeving verzorgen.

8.1 Licentielevering

De beschikbare functionaliteiten zijn afhankelijk van het afgenomen Microsoft-product.

Microsoft 365-licenties worden op jaarbasis afgenomen en gefactureerd.

Key-IT verzorgt de licentielevering en het overeengekomen administratieve beheer.

Aanvullend gebruikersbeheer, wijzigingen en technische ondersteuning zijn afzonderlijk factureerbaar.

8.2 Microsoft 365-back-up

Key-IT biedt een aanvullende back-updienst voor Microsoft 365.

De back-up wordt afgenomen per gebruiker en kan onder meer e-mailgegevens, OneDrive-gegevens en SharePoint-gegevens omvatten, voor zover deze binnen de dekking van het afgenomen back-upproduct vallen.

De bewaartermijnen en technische mogelijkheden zijn vastgelegd in de toepasselijke productspecificaties en verwerkersafspraken.

Herstelwerkzaamheden op verzoek worden afzonderlijk gefactureerd.

8.3 Bestaande en nieuwe abonnementen

Bij nieuwe Microsoft 365-abonnementen die Key-IT aanbiedt, maakt de aanvullende back-updienst standaard en verplicht deel uit van het aangeboden pakket.

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

Voor bestaande abonnementen kunnen andere afspraken gelden.

Wanneer een bestaande klant ervoor heeft gekozen geen aanvullende back-up af te nemen, valt die klant buiten de afzonderlijke Microsoft 365-back-updienst van Key-IT.

De dekking wordt per gebruiker vastgesteld. Het afnemen van back-up voor één gebruiker betekent niet automatisch dat alle andere gebruikers binnen dezelfde organisatie worden geback-upt.

9. Endpointbeveiliging (Heimdal)

Key-IT levert en installeert Heimdal endpointbeveiliging op overeengekomen apparaten.

9.1 Inbegrepen dienstverlening

De dienst omvat:

- Levering van de overeengekomen softwarelicenties.
- Initiële standaardinstallatie.
- Toepassing van een centraal beheerd beveiligingsbeleid.
- Incidentele noodzakelijke configuratieaanpassingen.

Key-IT gebruikt hiervoor een gestandaardiseerd beveiligingsbeleid dat centraal wordt beheerd.

De automatische beveiligingsfuncties zijn afhankelijk van de geïnstalleerde modules en licenties.

9.2 Grenzen van de dienstverlening

Key-IT controleert niet standaard alle beveiligingsmeldingen in het Heimdal-beheerportaal.

Het abonnement omvat geen actieve beveiligingsbewaking, Security Operations Center (SOC) of doorlopende incidentopvolging.

Beveiligingsincidenten en aanvullende herstelwerkzaamheden kunnen afzonderlijk worden onderzocht en behandeld.

Het gebruik van beveiligingssoftware geeft geen garantie dat alle cyberaanvallen, malware of andere beveiligingsincidenten worden voorkomen.

10. Telefoniediensten (VoIP / Xelion)

Key-IT levert telefoniediensten via externe telefonieaanbieders.

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

De beschikbare mogelijkheden zijn afhankelijk van het afgenomen telefonieplatform en de overeengekomen producten.

De dienstverlening kan onder andere bestaan uit:

- Telefonieaccounts.
- Telefoonnummers.
- Beschikbare telefoniefuncties.
- Het doorbelasten van het daadwerkelijke gespreksverbruik.

Vaste abonnementsonderdelen worden volgens de overeengekomen tarieven gefactureerd.

Variabele gesprekskosten worden op basis van daadwerkelijk gebruik doorbelast.

Aanvullende werkzaamheden, zoals het wijzigen van telefonie-instellingen of instellen van afwezigheidsmeldingen, worden afzonderlijk gefactureerd.

Key-IT levert binnen het standaardabonnement geen doorlopende functionele ondersteuning of uitgebreid telefoniebeheer, tenzij anders overeengekomen.

11. Mobiel internet (5G)

Key-IT levert tijdelijke en beheerde mobiele internetverbindingen via apparatuur die eigendom blijft van Key-IT.

11.1 5G-managed

Bij 5G-managed stelt Key-IT een mobiele internetverbinding met de overeengekomen apparatuur beschikbaar voor een vast maandbedrag.

De precieze toepassing en eventuele aanvullende werkzaamheden worden per klant overeengekomen.

11.2 5G-tijdelijk

5G-tijdelijk is bedoeld voor kortdurend gebruik, zoals evenementen, tijdelijke bedrijfslocaties of situaties waarin een reguliere internetverbinding niet beschikbaar is.

Hiervoor geldt een dagtarief met een minimale afname van vijf dagen.

Installatie en configuratie worden afzonderlijk op nacalculatie uitgevoerd.

11.3 Dataverbruik

De dienst bevat een databundel van 1 TB per maand.

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

Wanneer de databundel wordt overschreden, worden de daadwerkelijk door de mobiele netwerkleverancier berekende extra verbruikskosten zonder opslag aan de klant doorbelast.

Key-IT kan niet garanderen dat de klant vóór iedere overschrijding een waarschuwing ontvangt.

11.4 Apparatuur

De ter beschikking gestelde router blijft eigendom van Key-IT en moet na beëindiging van de overeengekomen gebruiksperiode worden teruggegeven, tenzij anders overeengekomen.

Eventuele aanvullende afspraken over schade, verlies en retourzending worden in de betreffende overeenkomst vastgelegd.

12. Key-IT Secure Connect

Key-IT Secure Connect biedt beveiligde netwerkverbindingen tussen locaties, apparaten of ICT-systemen.

De dienst kan worden gebruikt voor onder andere:

- Verbindingen tussen bedrijfslocaties.
- Beheer op afstand.
- Thuiswerken.
- Toegang tot interne ICT-voorzieningen.
- Andere overeengekomen netwerkverbindingen.

12.1 Abonnement

Het abonnement geldt per afzonderlijke VPN-verbinding.

Key-IT verzorgt de centrale VPN-infrastructuur en het technische basisbeheer.

Waar technisch mogelijk wordt de werking van verbindingen bewaakt.

12.2 Aanvullende werkzaamheden

Installatie, configuratie, storingsonderzoek en herstelwerkzaamheden worden afzonderlijk gefactureerd.

Wanneer een storing aantoonbaar is veroorzaakt door een fout van Key-IT, worden de noodzakelijke herstelwerkzaamheden niet aan de klant doorbelast.

Er geldt geen gegarandeerde reactietijd of hersteltijd, tenzij deze afzonderlijk is overeengekomen.

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

13. Dynamic DNS (DDNS)

Key-IT biedt een Dynamic DNS-dienst waarmee een hostnaam automatisch kan worden bijgewerkt wanneer het publieke IP-adres van een internetverbinding verandert.

Het abonnement geldt per afzonderlijke DDNS-hostnaam.

13.1 Inbegrepen

- Het beschikbaar stellen van de centrale DDNS-dienst.
- Het beheren van de overeengekomen hostnaam.
- Het verwerken van correct aangeboden DNS-updateverzoeken.
- Het technisch beheer van de centrale dienst.

13.2 Niet inbegrepen

- Installatie en configuratie van routers, firewalls of andere klantapparatuur.
- Doorlopende controle of apparaten hun IP-adres correct blijven doorgeven.
- Actieve controle van het functioneren van afzonderlijke DDNS-koppelingen.

Problemen worden behandeld wanneer deze bij Key-IT bekend worden.

Aanvullend storingsonderzoek en herstel kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.

14. Domeinregistratie en DNS-beheer

Key-IT verzorgt de registratie, verlenging en het technische beheer van domeinnamen.

14.1 Inbegrepen

- Registratie of verlenging van de overeengekomen domeinnaam.
- DNS-hosting voor de domeinnaam.
- Beheer van de DNS-records.
- Incidentele DNS-wijzigingen op verzoek van de klant.

14.2 Aanvullende werkzaamheden

Incidentele en eenvoudige wijzigingen zijn standaard inbegrepen.

Bij uitzonderlijk veel wijzigingen of complexe DNS-werkzaamheden kan Key-IT hiervoor aanvullende kosten berekenen. Eventuele kosten worden vooraf besproken.

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

14.3 Domeinverhuizingen

Verhuizing van een domeinnaam van of naar een andere aanbieder kan aanvullende werkzaamheden vereisen.

Eventuele kosten worden vooraf met de klant afgestemd.

De daadwerkelijke registratie en het beschikbaar blijven van een domeinnaam zijn mede afhankelijk van de betrokken registries en registratievoorwaarden.

15. Hardwarelevering

Key-IT levert op verzoek ICT-hardware, zoals computers, netwerkapparatuur en andere technische voorzieningen.

15.1 Levering

De verkoopprijs van hardware wordt vooraf overeengekomen.

Installatie en configuratie zijn niet standaard bij de hardwareprijs inbegrepen.

Deze werkzaamheden worden afzonderlijk gefactureerd tegen het reguliere uurtarief of verrekend met een beschikbare strippenkaart.

15.2 Garantie

Key-IT verzorgt de garantieafhandeling van hardware die zij zelf heeft verkocht, volgens de toepasselijke wettelijke en contractuele garantievoorwaarden.

Aanvullende werkzaamheden die niet onder de toepasselijke garantie vallen, kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.

Dit laat de wettelijke rechten van de klant onverlet.

16. ICT-werkzaamheden op nacalculatie

Key-IT voert op verzoek uiteenlopende ICT-werkzaamheden uit, waaronder:

- Werkplekondersteuning.
- Server- en systeembeheer.
- Installatie en configuratie.
- Storingsonderzoek.
- Netwerkwerkzaamheden.
- Migraties.
- Technische ondersteuning.
- Incidentonderzoek en herstel.

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

16.1 Uurtarief
Wanneer geen andere prijs is overeengekomen, worden werkzaamheden uitgevoerd tegen het geldende uurtarief van Key-IT.

16.2 Tijdregistratie
De bestede tijd wordt in beginsel per begonnen kwartier berekend, waarbij naar boven wordt afgerond.

Key-IT brengt doorgaans geen afzonderlijke reiskosten of reistijd in rekening.

Wanneer een opdracht aanzienlijke reistijd vereist, kunnen hierover vooraf aanvullende afspraken worden gemaakt.

16.3 Onderzoek zonder oplossing
Key-IT kan ook kosten in rekening brengen voor verricht onderzoek wanneer een probleem niet wordt opgelost.

Voor kleinere onderzoeken kan Key-IT naar eigen inzicht een aangepaste onderzoeksvergoeding hanteren.

Wanneer voor het oplossen van een probleem aanvullende werkzaamheden nodig zijn, worden deze vooraf met de klant besproken.

17. Strippenkaarten voor ICT-werkzaamheden
Key-IT biedt strippenkaarten waarmee klanten vooraf een aantal uren ICT-werkzaamheden aanschaffen.

17.1 Gebruik
Het tegoed kan naar keuze van de klant worden gebruikt voor ICT-werkzaamheden die Key-IT uitvoert.

Dezelfde regels voor tijdregistratie en afronding gelden als bij reguliere werkzaamheden.

17.2 Geldigheidsduur
De geldigheidsduur wordt bij aankoop vastgelegd.

Na de vermelde einddatum vervallen niet-gebruikte uren definitief. Deze uren worden niet terugbetaald, behoudens voor zover dwingend recht anders bepaalt.

17.3 Verantwoording
Na uitgevoerde werkzaamheden ontvangt de klant een overzicht met:

- De bestede tijd.
- Het resterende urentegoed.
- De einddatum van de strippenkaart.

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

18. Monitoring, incidenten en aanvullende ondersteuning

18.1 Verschil tussen monitoring en herstel

Monitoring heeft als doel technische afwijkingen te signaleren.

Het uitvoeren van monitoring betekent niet automatisch dat onbeperkt storingsonderzoek en herstel is inbegrepen.

Welke opvolging Key-IT verzorgt, is afhankelijk van de afgenomen dienst en eventuele aanvullende afspraken.

18.2 Facturatie van incidentonderzoek

Onderzoek en herstel worden afzonderlijk gefactureerd wanneer deze niet onder de afgenomen dienstverlening vallen.

Werkzaamheden worden vooraf met de klant afgestemd, tenzij andere afspraken zijn gemaakt.

Wanneer een fout aantoonbaar aan Key-IT zelf is toe te rekenen, worden de noodzakelijke correctiewerkzaamheden niet als aanvullend werk gefactureerd.

18.3 Beveiligingsincidenten

Bij ernstige beveiligingsproblemen kan het noodzakelijk zijn om direct maatregelen te nemen ter bescherming van de infrastructuur en andere klanten.

Key-IT kan, voor zover contractueel en wettelijk toegestaan, noodzakelijke technische maatregelen treffen om verdere verstoring of schade te beperken.

De klant wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd wanneer dit relevant is.

19. Back-ups, gegevensverlies en herstel

Back-ups zijn bedoeld om de gevolgen van gegevensverlies te beperken.

De beschikbaarheid van herstelpunten is afhankelijk van de afgenomen dienst, de technische inrichting en de daadwerkelijk beschikbare back-ups.

Niet alle diensten bevatten een zelfstandige back-upvoorziening.

Met name synchronisatie- en opslagdiensten mogen niet zonder aanvullende afspraken als volwaardige back-updienst worden beschouwd.

Key-IT kan niet garanderen dat in alle omstandigheden alle gegevens volledig kunnen worden hersteld.

De uitvoering en kosten van herstelwerkzaamheden zijn afhankelijk van de betreffende dienst en de gemaakte afspraken.

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

20. Beveiliging en persoonsgegevens

Key-IT past technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen toe die passen bij haar dienstverlening.

De precieze maatregelen verschillen per dienst en zijn waar nodig nader beschreven in de toepasselijke verwerkersovereenkomst.

Key-IT maakt voor de uitvoering van haar diensten gebruik van externe leveranciers en technische dienstverleners.

Wanneer deze partijen namens de klant persoonsgegevens verwerken, gelden de toepasselijke afspraken over verwerking en beveiliging.

Een overzicht van betrokken leveranciers en de toepasselijke technische en organisatorische maatregelen is opgenomen in de relevante contractdocumentatie.

21. Abonnementen, facturatie en prijswijzigingen

De prijs, abonnementsduur en factureringsperiode worden vastgelegd in de offerte, opdrachtbevestiging, factuur of afzonderlijke overeenkomst.

Abonnementen en licenties kunnen vooraf worden gefactureerd voor de overeengekomen periode.

Aanvullende werkzaamheden op nacalculatie worden afzonderlijk gefactureerd.

Voor verlenging, beëindiging en prijswijzigingen gelden de toepasselijke Algemene Voorwaarden en eventuele individuele schriftelijke afspraken.

Prijswijzigingen worden aan de klant bekendgemaakt volgens de daarvoor geldende contractuele en wettelijke regels.

22. Aanvullende afspraken en uitzonderingen

Voor individuele klanten kunnen afwijkende afspraken gelden over prijzen, capaciteiten, ondersteuning, back-ups of andere onderdelen van de dienstverlening.

Dergelijke afspraken worden afzonderlijk vastgelegd.

Deze algemene dienstbeschrijving verandert bestaande individuele afspraken niet automatisch.

Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

T: 075 – 2040 841
E: info@key-it.nl
W: key-it.nl

23. Contact

Voor vragen over de dienstverlening, wijzigingen of technische ondersteuning kan de klant contact opnemen met Key-IT.

Key-IT B.V.
Rekenmeester 31
1566 HW Assendelft

E-mail: info@key-it.nl
Website: https://key-it.nl
Telefoon: 075 - 20 40 841

Op dit document zijn de Algemene Voorwaarden van Key-IT B.V. van toepassing. Deze dienstbeschrijving vormt geen zelfstandige vervanging van bestaande overeenkomsten of algemene voorwaarden.