

**valstar media**  
**Voorwaarden**  
Aanvullende modules

# valstar media

## Voorwaarden

### Module A Algemeen

#### **A.1. Toepasselijkheid**

A.1.1 Deze Aanvullende voorwaarden van valstar media zijn opgebouwd uit drie delen:

##### **A. Algemeen**

deze bepalingen gelden voor alle dienstverleningen van valstar media en zijn dus ook van toepassing op dienstverleningen zoals omschreven in Deel B en Deel C.

##### **B. Ontwikkeling van Websites**

deze bepalingen gelden uitsluitend voor de Projecten van valstar media met betrekking tot het ontwikkelen van websites.

##### **C. Onderhoud en support**

deze bepalingen gelden uitsluitend voor het verrichten van onderhouds- en support werkzaamheden door valstar media.

A.1.2 Deze aanvullende voorwaarden van valstar media gelden als aanvulling op de ICT Office Voorwaarden (gedeponeerd bij Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840) Module Algemeen met aanvullend de relevante specifieke modules per dienst. Ten aanzien van de diensten zoals omschreven in Deel B: ontwikkeling website geldt aanvullend Module 5 Ontwikkeling en onderhoud van een website van de ICT Office Voorwaarden. Ten aanzien van de diensten zoals omschreven in Deel C: onderhoud en support geldt aanvullend Module 3 Onderhoud van Programmatuur van de ICT Office voorwaarden.

A.1.3 Al deze documenten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. In geval van onderlinge tegenstrijdigheden tussen bepalingen uit deze documenten geldt de volgende rangorde:

1. Offerte/overeenkomst van valstar media
2. Onderhavige aanvullende Voorwaarden valstar media Module A en Module B
3. ICT Office Voorwaarden Module 5 Ontwikkeling en onderhoud van een website
4. ICT Office Voorwaarden Module Algemeen.

De bepaling uit het document met het lagere nummer prevaleert boven een daarmee tegenstrijdige bepaling uit document met een hoger nummer.

#### **A.2. Vertegenwoordiging van partijen**

A.2.1 Zowel de opdrachtgever als valstar media dient functionarissen beschikbaar te stellen en te houden gedurende de uitvoering van de overeenkomst.

A.2.2 valstar media zal schriftelijk aangeven welke personen in welke hoedanigheid deel uitmaken van haar team.

A.2.3 De opdrachtgever verplicht zich om voor de aanvang van een overeenkomst per een door valstar media opgegeven hoedanigheid een functionaris uit haar organisatie als

aanspreekpunt ter beschikking te stellen en houden.

### **A.3. Aanvullend overleg**

In de calculatiesheet, behorend bij de offerte/overeenkomst van valstar media, staat het aantal keren vermeld dat er overleg kan plaatsvinden tussen Cliënt en valstar media. Indien Cliënt boven dit aantal keren overleg aanvullend overleg wenst met valstar media, is valstar media gerechtigd hiervoor aanvullende kosten in rekening te brengen, waaronder de reiskosten, de reistijd en de tijd besteed aan het overleg en de voorbereidingen hiervoor.

### **A.4. Onderaanneming**

Het staat valstar media vrij om voor de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen. Deze derden worden geselecteerd door valstar media, en werken vervolgens onder leiding en verantwoordelijkheid van valstar media.

### **A.5. Vastlegging en uitwisseling van gegevens**

Beide partijen verplichten zich om het door valstar media opgezette computersysteem voor vastlegging en uitwisseling van gegevens (het Service Paneel) te hanteren. Het correct hanteren van het Service Paneel dient te worden aangemerkt als het overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van gegevens e.d. zoals omschreven in artikel 9.3 Module Algemeen ICT Office. Behoudens tegenbewijs geldt dat de weergave van de gegevens in het Service Paneel worden beschouwd als de correcte weergave.

In aanvulling op de rechten van valstar media zoals omschreven in voornoemd artikel 9.3 geldt dat indien Cliënt deze wijze van vastlegging en uitwisseling van gegevens niet (tijdig en/of correct) hanteert, de kosten die samenhangen met het alsnog op de overeengekomen wijze vastleggen door valstar media voor rekening komen van Cliënt. De alsdan door valstar media

uitgevoerde vastlegging van gegevens geldt als correcte vastlegging daarvan, behoudens tegenbewijs van Cliënt.

### **A.6. Aanvullingen/wijzigingen op ICT Office voorwaarden Module Algemeen**

#### **A.6.1 Artikel 3 (Prijs en betaling)**

In aanvulling op artikel 3.6 geldt dat de verschuldigde bedragen binnen 30 dagen na factuurdatum dienen te zijn betaald door cliënt.

#### **A.6.2 Artikel 14 (Meerwerk en wijzigingen)**

In aanvulling op ICT Office Voorwaarden Module 0, artikel 14 geldt:

Voorafgaand aan een onderdeel/fase van een overeenkomst verstrekt valstar media een schriftelijk overzicht van de werkzaamheden met een doelstelling, een planning en een verwachte tijdbesteding aan de Opdrachtgever. Indien valstar media op enig moment gedurende de uitvoering van de overeenkomst zich realiseert dat de overeengekomen werkzaamheden, de doelstelling, de planning en/of aantal uren aanpassing behoeft, om welke reden dan ook, informeert valstar media de opdrachtgever hierover schriftelijk.

De opdrachtgever is alsdan gerechtigd om de volgende keuzes te maken:

- akkoord gaan met de voorgestelde aanpassing;

- vasthouden aan het oorspronkelijk overeengekomen aantal uren met een alsdan door valstar media aangepast overzicht van de doelstelling, werkzaamheden met aangepaste planning;

- aangeven dat betreffende onderdeel/fase niet uitgevoerd dient te worden. De tot dat moment bestede uren aan dat onderdeel dienen alsdan geheel aan valstar media te worden vergoed. Indien valstar media zulks nodig acht, treden partijen in overleg omtrent een wijziging van de overeenkomst. Module 0, Artikel 14.2 is van overeenkomstige toepassing op het valstar media Alert System.

# valstar media

## Voorwaarden

### Module B Ontwikkeling van websites

Ten aanzien van de diensten met betrekking tot de ontwikkeling van websites door valstar media ten behoeve van Cliënten gelden de navolgende bepalingen.

#### **B.1. Toepasselijkheid**

B.1.1 Deze aanvullende voorwaarden van valstar media gelden als aanvulling op de ICT Office Voorwaarden (gedeponeerd bij Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840) Module Algemeen met aanvullend Module 5 Ontwikkeling en onderhoud van een website van de ICT Office Voorwaarden.

B.1.2 Al deze documenten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. In geval van onderlinge tegenstrijdigheden tussen bepalingen uit deze documenten geldt de volgende rangorde:

5. Offerte/overeenkomst van valstar media
6. Onderhavige aanvullende Voorwaarden valstar media Module A en Module B
7. ICT Office Voorwaarden Module 5 Ontwikkeling en onderhoud van een website
8. ICT Office Voorwaarden Module Algemeen.

De bepaling uit het document met het lagere nummer prevaleert boven een daarmee tegenstrijdige bepaling uit document met een hoger nummer.

B.1.3 In de Calculatiesheet Project wordt een specificatie gegeven van ureschattingen benodigd voor het ontwikkelen. Deze ureschattingen zijn indicatief en worden afgegeven onder voorwaarden artikel A.6.2.

#### **B.2. Duur van de overeenkomst**

De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur tot de website is ontwikkeld en geaccepteerd.

#### **B.3. Open Source Software**

Bij het sluiten van de overeenkomst is cliënt zich ervan bewust dat de offerte of aanbieding van valstar media betrekking kan hebben op bewerking van Open Source Software. Cliënt accepteert dat de Open Source Software bestanddelen in de door valstar media ontwikkelde programmatuur onder de desbetreffende Open Source Software licentie ter beschikking worden gesteld. Cliënt verplicht zich tot stipte naleving van deze Open Source Software licentie.

#### **B.4. Aanpassingen ten aanzien van ICT~Office Voorwaarden**

Ten aanzien van de ICT Office Voorwaarden gelden de volgende aanpassingen:

B.4.1 Aanpassingen ten aanzien van Module Algemeen  
Artikel 6.3 (Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en opschorting): "Gebruiksrechten" wordt vervangen door "Intellectueel eigendomsrechten".  
Tweede zin is niet van toepassing.  
Artikel 8 (Rechten van intellectueel eigendom):  
In aanvulling op artikel 8.1 geldt dat partijen zich uitdrukkelijk verbinden tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten aan cliënt van de specifiek voor de cliënt ontwikkelde programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen, voor zover deze niet beschouwd kunnen worden als een bewerking van een

bestanddeel van Open Source Software. Indien de door valstar media geleverde programmatuur wordt beschouwd als een bewerking van een door valstar media onder Open Source Software licentie verkregen software, stelt valstar media deze programmatuur aan Cliënt ter beschikking onder de voorwaarden van deze Open Source Software licentie. Cliënt verplicht zich tot strikte naleving van alle voorwaarden van de Open Source licentie. Artikel 8.2-8.4 zijn niet van toepassing. Aan artikel 8.6 dient te worden toegevoegd: Cliënt vrijwaart valstar media tegen iedere aanspraak van een derde die betrekking heeft op aansprakelijkheid gebaseerd op of samenhangend met het door cliënt niet stipt naleven van de licentievoorwaarden van de Open Source Software, die valstar media in het kader van de overeenkomst ten behoeve van cliënt heeft bewerkt of anderszins heeft toegepast.

Cliënt vrijwaart valstar media tegen iedere aanspraak van een derde wegens aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door bewerking van door Cliënt onder Open Source Software licentie verkregen programmatuur, website en materialen. Aan artikel 8 dienen de volgende twee bepalingen te worden toegevoegd: valstar media behoudt een licentie van onbeperkte duur en zonder enige beperkingen om de programmatuur en onderdelen daarvan te gebruiken en uit te leveren aan derden. valstar media is gerechtigd om alle informatie en kennis die zij heeft opgedaan bij de uitvoering van de werkzaamheden in te zetten voor andere opdrachtgevers.

B.4.2 Aanpassingen ten aanzien van Module 5  
Ontwikkeling en Onderhoud website  
Artikel 6: Gebruiksrecht  
In afwijking van de artikelen 6.1 en 6.2 geldt:  
Cliënt verkrijgt de broncode van de programmatuur tezamen met de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie. Cliënt is gerechtigd om in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.  
Artikel 8 (Duur van de terbeschikkingstelling en onderhoud) is niet van toepassing.  
Artikel 9: Vergoeding  
In aanvulling op artikel 9.1 geldt:  
Ten aanzien van overeenkomsten ter waarde van tot Euro 3.000,- (ex. BTW):  
Cliënt dient 50% van het totaal overeengekomen bedrag te voldoen aan valstar media vóór de aanvang van de werkzaamheden.  
valstar media is gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden op te schorten tot valstar media dit bedrag heeft ontvangen. Het resterende bedrag wordt aan Cliënt in rekening gebracht bij aflevering van de website.  
Ten aanzien van overeenkomsten ter waarde van Euro 3.000,- (ex BTW) en meer:  
Cliënt dient 30% van het totaal overeengekomen bedrag te voldoen aan valstar media vóór de aanvang van de werkzaamheden.  
60% van het totaal overeengekomen bedrag wordt maandelijks achteraf aan Cliënt in rekening gebracht, op basis van de in die maand verrichte werkzaamheden en volledige vergoeding van de voor cliënt in het kader van de overeenkomst door valstar media gemaakte kosten.  
valstar media is gerechtigd (de aanvang van) haar werkzaamheden op te schorten tot valstar media deze bedragen heeft ontvangen van Cliënt.  
10% van het totaal overeengekomen bedrag wordt door Cliënt voldaan bij aflevering van de website.

# valstar media

## Voorwaarden

### Module C Onderhoud en support

Ten aanzien van de diensten met betrekking tot het onderhoud en support door valstar media ten behoeve van Cliënten gelden de navolgende bepalingen.

#### C.1. Toepasselijkheid

- C.1.1 Deze aanvullende voorwaarden van valstar media gelden als aanvulling op de ICT Office Voorwaarden (gedeponeerd bij Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840) Module Algemeen met aanvullend Module 3 Onderhoud van programmatuur.
- C.1.2 Al deze documenten zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. In geval van onderlinge tegenstrijdigheden tussen bepalingen uit deze documenten geldt de volgende rangorde:
1. Offerte/overeenkomst valstar media
  2. Onderhavige aanvullende Voorwaarden valstar media Module A en Module C
  3. ICT Office Voorwaarden Module 3 Onderhoud van programmatuur (hierna aan te duiden als Module 3)
  4. ICT Office Voorwaarden Module Algemeen.

De bepaling uit het document met het lagere nummer prevaleert boven een daarmee tegenstrijdige bepaling uit document met een hoger nummer.

- C.1.3 Deze voorwaarden zoals omschreven in deze Module C gelden als invulling van de Service Level Agreement zoals omschreven in art 5 van Module 3.

#### C.2. Definities

**Diensten:** De in de overeenkomst/offerte van valstar media omschreven werkzaamheden die door valstar media in het kader van deze overeenkomst ten

behoefte van Cliënt zullen worden uitgevoerd;

**Systeemprogrammatuur:** De besturingsprogrammatuur die wordt gebruikt op de internetserver van de hoster, inclusief daarbij behorende Documentatie. In de Calculatiesheet SLA wordt een specificatie gegeven van de Systeemprogrammatuur, indien en voor zover voor de overeenkomst van toepassing;

**Documentatie:** De door valstar media ten behoeve van de Cliënt te leveren en/of te onderhouden documentatie behorende bij de te verrichten werkzaamheden conform de daarover schriftelijk overeengekomen specificaties en kwalificaties;

**Gebrek:** het gebrek dat ontstaat ingeval de Hosting en Systeemprogrammatuur niet voldoen aan de in Calculatiesheet SLA gestelde eisen;

**Onderhoud:** Preventief Onderhoud, Correctief Onderhoud en Updaten;

**Preventief Onderhoud:** het in stand houden van de Hosting en Systeemprogrammatuur, d.w.z. door het nemen van toereikende maatregelen waarborgen dat de Hosting en Systeemprogrammatuur voor de duur van de Overeenkomst functioneren. Het uitvoeren van kleine updates en beveiligingspatches van systeemprogrammatuur op initiatief van valstar media;

**Correctief Onderhoud:** het opsporen en herstellen van Gebreken in de Hosting, Systeemprogrammatuur en Documentatie, nadat deze door de Cliënt zijn gemeld of door valstar media ontdekt. Het uitvoeren van kleine updates en beveiligingspatches van systeemprogrammatuur op initiatief van valstar media;

**Updaten:** Het op verzoek van de Cliënt updaten van de Systeemprogrammatuur indien de Hosting wordt gewijzigd;

**Support:** Het verlenen van assistentie, hulp en advies bij Gebreken, alsmede het

adviseren over het gebruik en het functioneren van de Hosting en Systeem programmatuur;

**Service paneel:** door valstar media opgezette en ter beschikking gestelde computersysteem voor vastlegging en uitwisseling van gegevens door Cliënt en valstar media zoals omschreven in Module A Algemeen art. A.5 van de valstar media Voorwaarden;

**Reactietijd (status 'Scheduled'):** het tijdsverloop, dat start op het moment van registratie van een Gebrek in het Service Paneel, en stopt op het moment dat valstar media de urgentie heeft ingesteld van dat Gebrek en vervolgactiviteit daarvoor heeft gepland;

**Responsetijd (status 'Started'):** tijdsperiode tussen de registratie van een Gebrek in het Service Paneel en de daadwerkelijke start van de werkzaamheden door of in opdracht van valstar media ten behoeve van de opheffing van het Gebrek;

**Hersteltijd (status 'Delivered'):** het werkelijke tijdsverloop, dat start na registratie van het Gebrek in het Service Paneel en stopt op het moment dat het Gebrek is hersteld, dan wel dat valstar media vervangende Hosting of Programmatuur heeft georganiseerd c.q. geïnstalleerd;

**Hoster:** Een derde partij die webhosting levert aan Cliënt al dan niet via bemiddeling door valstar media. Bij de overeenkomst die Cliënt en de Hoster voor de Hosting sluiten, is valstar media geen partij. De Hoster is geen partij bij onderhavige overeenkomst tussen valstar media en Cliënt;

**Hosting:** de beschikbaarheidsdienst van Systeemprogrammatuur die de Hoster levert;

**Uptime:** percentage van de tijd dat de Hosting en Systeemprogrammatuur up&running zijn;

**Staging:** het stapsgewijs opleveren van Systeemprogrammatuur in verschillende stadia van ontwikkeling en gereedheid voor evaluatie, test en gebruik;

**Prioriteitscode:** Ieder Gebrek krijgt een waarde toegekend door valstar media. valstar media hanteert 4 waarden: critical, high, normal en low. De invulling van deze waarden van support is omschreven in artikel C.5 van onderhavige voorwaarden;

**Strippenkaart:** valstar media rekent voor het in rekening brengen van haar Diensten aan Cliënt met strippenkaarten. Eén strippenkaart staat gelijk aan 10 uur

Diensten. In de calculatiesheet SLA staat het overeengekomen aantal strippenkaarten vermeld.

## **C.2. Aanvang overeenkomst**

C.2.1 De Overeenkomst gaat in op de datum zoals vermeld in Calculatiesheet SLA.

## **C.3. Diensten**

C.3.1 De Diensten valstar media bestaan uit Onderhoud en Support op Systeemprogrammatuur van Cliënt. Om welke Systeemprogrammatuur onderdelen het precies handelt, staat uitputtend beschreven in Calculatiesheet SLA.

C.3.2 Alvorens valstar media de in de Calculatiesheet SLA genoemde Hosting en Systeemprogrammatuur en Documentatie in Onderhoud neemt, kan door valstar media worden verlangd deze aan een onderzoek te onderwerpen. Partijen sluiten hiervoor een afzonderlijke overeenkomst.

C.3.3 Ten aanzien van Preventief Onderhoud verplicht valstar media zich de Hosting en Systeemprogrammatuur op mogelijke Gebreken te onderzoeken. Het bepalen van de frequentie van dit onderzoek is de verantwoordelijkheid van valstar media. Indien bij het onderzoek Gebreken worden geconstateerd geldt het bepaalde in artikel C.3.4.

C.3.4 Ten aanzien van Correctief Onderhoud verplicht valstar media zich bij het ontstaan van Gebreken gedurende de looptijd van de overeenkomst, die maatregelen te nemen die leiden tot herstel overeenkomstig het overeengekomen serviceniveau.

C.3.5 Ten aanzien van Updaten is valstar media verplicht, indien de Hosting of de Systeemprogrammatuur wordt gewijzigd, de Systeemprogrammatuur op de kortst mogelijke termijn aan te passen voor gebruik op de gewijzigde Hosting / Systeemprogrammatuur. valstar media spant zich in deze aanpassing binnen het overgekomen serviceniveau te realiseren, na het ter beschikking komen van de gewijzigde Hosting of Systeemprogrammatuur aan valstar media.

C.3.6 Ten aanzien van Support verplicht valstar media zich om zo snel mogelijk, conform het overeengekomen serviceniveau, na het indienen van een verzoek om assistentie (hulp en advies) contact tot stand te brengen tussen een voldoende gekwalificeerd technisch specialist en degene die namens de Cliënt gerechtigd is het verzoek om assistentie in te dienen. De support is gericht op het verhelpen van

- storingen, maar ook kleine wijzigingsverzoeken kunnen worden aangepakt tot een nader af te spreken aantal uren, standaard staat dit aantal op 8 uren.
- C.3.7 Cliënt machtigt valstar media om namens hem te handelen jegens leveranciers van de ICT infrastructuur inzake de ICT infrastructuur voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de Diensten voor de duur van deze Overeenkomst. Kosten hieruit voortvloeiend komen voor rekening van Cliënt tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- C.3.8 De Diensten worden in beginsel online verricht, zoals omschreven in artikel 3.3 Module 3.
- C.3.9 De Diensten van valstar media dienen aangemerkt te worden als een inspanningsverbintenis zoals omschreven in artikel 3.1, Module 3
- C.4. Portfolio SLA diensten**  
Door uitvoering van de Diensten van valstar media ontstaat bij Cliënt de volgende situatie:
- C.4.1 Onderhoud  
**Configuratie en –wijzigingsbeheer**  
Preventief Onderhoud, Correctief Onderhoud en Updaten alsmede het beheer daarvan. Registratie van alle versies van systeemprogrammatuur, registratie van wijzigingsverzoeken. Standaard wordt de systeemprogrammatuur eenmaal per 3 maanden gecontroleerd op gebreken.  
**Release management en code management**  
Preventief Onderhoud en Updaten. Adviseren inzake nieuwe versies van systeemprogrammatuur. Bovendien wordt het codemanagement ingericht met als doel Documentatie en een veilige en effectieve inrichting van de staging.
- C.4.2 Support  
**Helpdesk, incident- en probleembeheer**  
Support: Registratie, afhandelen en rapportage van Gebreken, maximale reactietijden tijdens kantoor tijden in maximum uren uitgedrukt, hersteltijd van incidenten en problemen in maximum werkdagen.  
**Reactietijden, Response en Hersteltijden**  
Cliënt kiest Reactie-, Response en Hersteltijden passend bij Prioriteitscode. Deze keuzes worden overeengekomen en vastgelegd in de Calculatiesheet SLA.
- C.4.3 Cliënt erkent dat Cliënt de volgende eigen verantwoordelijkheden heeft:  
**Hosting beschikbaar stellen**  
Cliënt dient een overeenkomst ten aanzien van Hosting met de Hoster te sluiten. Bij deze overeenkomst is valstar media geen partij en kan voor de nakoming daarvan niet verantwoordelijk of aansprakelijk gehouden worden. Cliënt vrijwaart valstar media voor alle aanspraken van de Hoster samenhangend met deze overeenkomst. valstar media kan uit naam van Cliënt met de Hoster bemiddelen en als centraal aanspreekpunt en technisch beheerder optreden. Indien Cliënt rechtstreeks contact onderhoudt met de Hoster, geschiedt dit voor eigen rekening en op eigen risico van Cliënt en dient Cliënt alle gegevens die van belang zijn voor de correcte uitvoering van de Diensten door valstar media in het Service Paneel te worden vastgelegd.  
**Staging**  
Cliënt is eindverantwoordelijk voor een deugdelijke inrichting van Staging. Het staging proces moet volgens een Ontwikkelen, testen, accepteren, productie cyclus kunnen worden doorlopen.  
Cliënt is verantwoordelijk voor een schaalbare inrichting van haar systemen. In de projectfase is een testomgeving nodig, een invoeromgeving, een acceptatieomgeving en tot slot de productieomgeving. Cliënt dient middelen en mankracht ter beschikking te stellen om productiesystemen schaalbaar, onderhoudbaar en beheerbaar te maken. valstar media voert de Staging uit als onderdeel van Correctief Onderhoud op verschillende (sub)domeinen, evenals de configuratie van staging.  
**Backup en recovery**  
De Cliënt dient een afdoende back-up en recovery strategie te overleggen aan valstar media. Voor de uitvoering van deze strategie is de Cliënt verantwoordelijk en dient daartoe indien nodig een afdoende overeenkomst met de Hoster te sluiten. valstar media ziet toe op plannen, uitvoeren en opleveren van back-ups en testresultaten als onderdeel van Onderhoud.  
Back-ups van zowel programmacode, databases alsmede de webserver zijn opvraagbaar via het Service Paneel. valstar media verleent Cliënt gedurende 2



weken voor en 2 weken na oplevering in productie de gelegenheid om recovery te testen, binnen welke periode Client deze testen dient te hebben uitgevoerd. Na deze periode wordt de recovery geacht te zijn geaccepteerd.

#### **Veiligheid**

Cliënt is zelf verantwoordelijk voor een overtuigende inrichting van haar server en 24/7 monitoring op aanvallen van buitenaf.

. Cliënt kan hiertoe een overeenkomst sluiten met een derde, zoals de Hoster. valstar media adviseert over monitoring en antivirussystemen bij Cliënt of bij de Hosters van Cliënt om systemen in de gaten te houden passend bij de gevoeligheid en het belang.

#### **Diagnose op afstand**

Onderhoud en Support kan ook plaatsvinden na diagnose op afstand. Artikel 3.3. van Module 3 is van overeenkomstige toepassing op Support.

### **C.5. Afhandeling Gebreken**

C.5.1 Aan ieder in het Service Paneel vastgelegd Gebrek wordt een Prioriteitscode toegekend door valstar media:

**Critical:** Als een systeem uit de geheel uit de lucht is, of als derden zich toegang hebben verschaft tot of schade toebrengen aan het systeem.

**High:** Als een systeem substantieel uit de lucht is, of als derden zich toegang hebben verschaft, maar er geen urgent verwachte schade is. Met substantieel bedoelen we de aard en omvang van eventuele gevolgen waarvan een redelijk vermoeden bestaat dat ze zullen optreden als het Gebrek niet wordt hersteld.

**Normal:** Alle Gebreken hebben standaard normal priority. valstar media streeft naar 90% normal cases.

**Low:** Gebreken met een lage Prioriteit omdat de investering versus nut niet helder genoeg is voor valstar media.

Deze Prioriteitscode wordt eveneens vastgelegd in het Service Paneel.

Aan de hand van de door valstar media toegekende Prioriteitscode van het Gebrek wordt de Responsetijd gemeld in het Service Paneel.

C.5.2 Aan de hand van de Prioriteitscode worden door valstar media de daarbij behorende activiteiten uitgevoerd, conform de Response- en Hersteltijd van het overeengekomen service niveau

### **C.6. Facturering**

C.6.1 Een lijst met tarieven wordt opgenomen in de Calculatiesheet SLA.

C.6.2 Als overeengekomen factureringsschema zoals omschreven in artikel 7.1 Module 3 geldt dat Cliënt bij vooruitbetaling eens per drie maanden de overeengekomen vergoeding van de Strippenkaarten verschuldigd is. De overeengekomen vergoeding wordt door valstar media in rekening gebracht door toezending van een factuur.

C.6.3 De Diensten die valstar media ten behoeve van Cliënt verricht boven het overeengekomen aantal Strippenkaarten worden als meerwerk zoals omschreven in artikel 14 Module Algemeen ICT Officevoorwaarden in rekening gebracht aan Cliënt en dienen bij vooruitbetaling door Client te worden voldaan.

### **C.7. Uitsluitingen**

In aanvulling op artikel 8.1 Module 3 omvatten de Diensten van valstar media in ieder geval niet:

- A. Maatwerk back-up strategie
- B. Veilige internet verbindingen en certificaten
- C. Speciale antivirus software, monitoring functies, maatwerk logfiles
- D. Penetratie- en stresstesten
- E. Het testen van recovery
- F. Opschalen van servers
- G. Migraties van softwareversies (upgrades)
- H. Aanvullende uitgebreide rapportages
- I. Aanvullingen en verbetering van Documentatie

Artikel 8.2 is van overeenkomstige toepassing.