

****

*Smart WiFi as a Service*

**WiFi 365 overeenkomst**

**Inhoudsopgave**

[Artikel 1 Definities 3](#_Toc28960965)

[Artikel 2 Abonneelocatie(s) en WiFi 365 Abonnement(en) 3](#_Toc28960966)

[Artikel 3 Duur WiFi 365 Overeenkomst, WiFi 365 Abonnement en opzegging 3](#_Toc28960967)

[Artikel 4 Financiën 4](#_Toc28960968)

[Artikel 5 Supportaanvraag en melden van storing 4](#_Toc28960969)

[Artikel 6 Hardware 4](#_Toc28960970)

[Artikel 7 Gebruiksvoorwaarden 4](#_Toc28960971)

[Artikel 8 Overdracht 4](#_Toc28960972)

[Artikel 9 Diverse onderwerpen 6](#_Toc28960973)

[Artikel 10 Rechtskeuze en bevoegde rechter 6](#_Toc28960974)

[Addendum Addendum nr. WiFi 365 Abonnement 7](#_Toc28960975)

[BIJLAGE 1. Kostenoverzicht 8](#_Toc28960976)

[BIJLAGE 1. Service Level Agreement 9](#_Toc28960977)

[BIJLAGE 3. Gebruiksvoorwaarden WiFi 365 17](#_Toc28961003)

**WiFi 365 overeenkomst**

De ondergetekenden:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ gevestigd aan \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ te \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ en ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, hierna te noemen “Reseller”,

en

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ gevestigd aan \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ te \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ en ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, hierna te noemen “Afnemer”,

tezamen genoemd “Partijen”,

**In aanmerking nemende dat:**

Afnemer gebruik wenst te maken van de WiFi 365 Dienst die Reseller levert;

Partijen de tussen hen bestaande rechtsverhouding in de navolgende voorwaarden en bepalingen nader wensen te regelen.

**Verklaren het volgende te zijn overeengekomen:**

#### Definities

* 1. De in deze WiFi as a Service overeenkomst met een beginhoofdletter aangeduide begrippen, hebben de betekenis die daaraan in dit artikel wordt toegekend:
     1. WiFi 365 Overeenkomst: deze WiFi 365 overeenkomst inclusief alle daarbij behorende bijlages;
     2. WiFi 365 Abonnement: het service abonnement tot de levering van de WiFi 365 Dienst (WiFi as a Service) en tot het ter beschikking stellen van de daarbij behorende Hardware tussen Reseller en Afnemer;
     3. WiFi Dienst: de WiFi 365 Dienst te leveren door Reseller aan Afnemer;
     4. Hardware: de fysieke componenten die gedurende het WiFi 365 Abonnement aan de Afnemer ter beschikking worden gesteld;
     5. Abonneelocatie: de locatie waarop een WiFi 365 Abonnement betrekking heeft.

#### Abonneelocatie(s) en WiFi 365 Abonnement(en)

* 1. Deze WiFi 365 Overeenkomst is van toepassing op alle Abonneelocaties waar de WiFi Dienst wordt geleverd.
  2. Per Abonneelocatie wordt een WiFi 365 Abonnement afgesloten. Het WiFi 365 Abonnement of de WiFi 365 Abonnementen zijn als addendum bij deze WiFi 365 Overeenkomst gevoegd, hierna te noemen “het Addendum”. In het Addendum is de dienstverlening behorende bij het betreffende WiFi 365 Abonnement omschreven. Het Addendum maakt integraal onderdeel uit van deze WiFi 365 Overeenkomst. Reseller stelt per Abonneelocatie de WiFi Dienst beschikbaar zoals weergegeven in bijlage 1 “Service Level Agreement”.
  3. In bijlage 2 “Kostenoverzicht” is een overzicht gemaakt van de totale kosten van alle WiFi 365 Abonnementen van de verschillende Abonneelocaties van Afnemer.
  4. Indien een nieuwe Abonneelocatie wordt toegevoegd, dan wordt een nieuw Addendum opgesteld. Het nieuwe Addendum zal eveneens onderdeel uitmaken van deze WiFi 365 Overeenkomst.

#### Duur WiFi 365 Overeenkomst, WiFi 365 Abonnement en opzegging

* 1. Per WiFi 365 Abonnement wordt de aanvangsdatum bepaald en in het Addendum opgenomen. Deze WiFi 365 Overeenkomst is van toepassing zolang er één of meerdere WiFi 365 Abonnementen van kracht zijn.
  2. Een WiFi 365 Abonnement wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en is maandelijks opzegbaar. Opzegging dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden.
  3. Indien de Overeenkomst tussen Reseller en WiFi 365 om welke reden ook wordt beëindigd, krijgt Eindklant de mogelijkheid de WiFi 365 dienst te blijven afnemen via een andere Reseller.

#### Financiën

* 1. Per Abonneelocatie wordt een kostenoverzicht van het WiFi 365 Abonnement in het Addendum uiteengezet. Hierin staan de afgenomen diensten en bijhorende prijsstelling vermeld.
  2. Facturatie van het WiFi 365 Abonnement geschiedt per maand vooraf en dient te worden voldaan voor ingang van de betreffende maand.
  3. Indien Reseller op verzoek van Afnemer werkzaamheden uitvoert die niet vallen onder het WiFi 365 Abonnement van Afnemer, dan kunnen de kosten voor deze extra werkzaamheden aan Afnemer in rekening worden gebracht.
  4. Alle vermelde prijzen en tarieven zijn excl. btw.

#### Supportaanvraag en melden van storing

* 1. Afnemer verplicht zich om storingen en supportaanvragen door te geven aan de supportdesk van de Reseller.

#### Hardware

* 1. De Hardware en software die in het kader van een WiFi 365 Abonnement aan Afnemer ter beschikking is gesteld, blijft te allen tijde eigendom van WiFi 365 BV.
  2. De Hardware dient geplaatst te worden op de door WiFi 365 aangegeven locatie en mag niet verwijderd worden van de Abonneelocatie.
  3. Afnemer verplicht zich om fysieke toegang tot de relevante Hardware te verschaffen indien dit nodig is voor het uitvoeren van werkzaamheden door Reseller.
  4. Nadat de Hardware op de Abonneelocatie gemonteerd is, rust het risico van verlies, beschadiging (waaronder maar niet uitsluitend brand, waterschade, blikseminslag, vandalisme) of diefstal bij Afnemer. Indien door toedoen van Afnemer of een derde de Hardware defect raakt of beschadigd raakt of indien de Hardware verloren gaat of gestolen wordt, dan zal Reseller of haar leverancier overgaan tot het repareren en/of leveren van een nieuwe onderdeel of het vervangen van de Hardware. De kosten hiervan worden aan Afnemer in rekening gebracht conform actuele listprice van de desbetreffende fabrikant.
  5. Indien de Hardware defect raakt en dit is niet te wijten aan Afnemer of aan een derde, dan repareert Reseller of haar leverancier de Hardware en zorgt ervoor dat deze weer naar behoren functioneert zonder daarvoor kosten aan Afnemer in rekening te brengen.
  6. Indien het WiFi 365 Abonnement, om wat voor een reden dan ook eindigt, dan dient Afnemer ervoor zorg te dragen dat Reseller of haar leverancier toegang krijgt tot de Abonneelocatie, zodat Reseller of haar leverancier de Hardware kan demonteren en ophalen.

#### Gebruiksvoorwaarden

* 1. Op deze WiFi 365 Overeenkomst, op alle WiFi 365 Abonnementen, op de hieruit voortvloeiende overeenkomsten tussen Reseller en Afnemer en verdere (rechts)handelingen van Reseller met, voor of jegens Afnemer, zijn de Gebruiksvoorwaarden WiFi 365 van toepassing. Reseller wijst de toepasselijkheid van eerdere verwijzingen naar algemene (inkoop)voorwaarden van Afnemer uitdrukkelijk van de hand. De Gebruiksvoorwaarden van WiFi 365 zijn als bijlage 3 “Gebruiksvoorwaarden WiFi 365” bij deze WiFi 365 Overeenkomst gevoegd. Voor zover in deze WiFi 365 Overeenkomst van de toepasselijke algemene voorwaarden wordt afgeweken, prevaleert het bepaalde in deze WiFi 365 Overeenkomst. Indien de algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn, zijn zij ook zonder nadere van toepassing verklaring van toepassing op nieuwe overeenkomsten tussen partijen. Middels het ondertekenen van deze WiFi 365 Overeenkomst verklaart Afnemer akkoord te gaan met de Gebruiksvoorwaarden van WiFi 365.

#### Overdracht

* 1. Het is Afnemer niet toegestaan de rechten en plichten uit deze WiFi 365 Overeenkomst of uit een WiFi 365 Abonnement aan een derde over te dragen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Reseller. Reseller is gerechtigd voorwaarden te verbinden aan het verlenen van de toestemming.

#### Diverse onderwerpen

* 1. Indien enige bepaling uit deze WiFi 365 Overeenkomst nietig of onverbindend wordt verklaard, zal een dergelijke verklaring geen invloed hebben op de overige bepalingen. Ingeval enige bepaling uit deze WiFi 365 Overeenkomst nietig dan wel onverbindend wordt verklaard, zal deze bepaling worden vervangen door een zoveel mogelijk gelijkende bepaling of regeling.
  2. Partijen zullen zich inspannen alle geschillen met betrekking tot de tenuitvoerlegging van deze WiFi 365 Overeenkomst in der minne te schikken.
  3. Wijzigingen op deze WiFi 365 Overeenkomst zullen alleen geldig zijn en alleen van kracht worden indien deze schriftelijk of via de e-mail zijn overeengekomen.
  4. De bijlage 1 “Service Level Agreement”, bijlage 2 “Kostenoverzicht” en bijlage 3 “Gebruiksvoorwaarden WiFi 365” maken integraal onderdeel uit van de WiFi 365 Overeenkomst.

#### Rechtskeuze en bevoegde rechter

* 1. Op deze WiFi 365 Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
  2. Alle geschillen waartoe deze WiFi 365 Overeenkomst aanleiding zou kunnen geven, met name inzake geldigheid, interpretatie, uitvoering of ontbinding, zullen worden onderworpen aan de rechterlijke instanties in het arrondissement waar Reseller gevestigd is.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en getekend,

Datum: \_\_-\_\_-\_\_\_\_\_

Bedrijfsnaam: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Reseller) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Afnemer)

Vertegenwoordigd door: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Handtekening: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Addendum: WiFi 365 Abonnement  
Bijlage 1: Service Level Agreement***

***Bijlage 2: Kostenoverzicht***

***Bijlage 3: Gebruiksvoorwaarden WiFi 365***

## Addendum Addendum nr. WiFi 365 Abonnement

Als addendum op de WiFi 365 overeenkomst Contractnr. tussen \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Afnemer) en \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Reseller), ondertekend op Datum (dd mm jj) door Contactpersoon, wordt de volgende inhoud overeengekomen:

**Addendum nummer**Bijlage nummer: **Addendum Nr.**

**Datum ingang**

Dit WiFi 365 Abonnement treedt in per **Datum**.

**Duur overeenkomst**Een WiFi 365 Abonnement wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en is maandelijks opzegbaar. Opzegging dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden.

**Locatie gegevens Contactpersoon**Klantnaam ContactpersoonStraatnaam + huisnr.   
Postcode + Plaatsnaam

**Specificatie WiFi 365 abonnement Tariefstelling Aantal Totaal**

WiFi 365 dienst (per AP) € XXX,- XX € XXX,-   
WiFi 365 Services € XXX,- XX € XXX,-

Totaal kosten WiFi 365 abonnement:€ Totaalbedrag,- excl. BTW per maand

Plaatsnaam Datum (dd mm jj),

Voor akkoord, Voor akkoord,  
  
Functieomschrijving Functieomschrijving

Contactpersoon Contactpersoon  
*Resellernaam*  *Klantnaam*

## BIJLAGE 1. Kostenoverzicht

In dit overzicht worden alle WiFi 365 Abonnementen die betrekking hebben op WiFi as a Service Overeenkomst Contractnr. tussen Klantnaam en Reseller, ondertekend op Datum (dd mm jj) door Contactpersoon, weergegeven. Na iedere abonnementswijziging of uitbreiding wordt een nieuwe kostenoverzicht opgesteld en aan Afnemer verstrekt.  
  
Datum overzicht: **Datum**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Addendum nummer:** | **Locatie:** | **Ingangsdatum:** | **Looptijd:** | **All-In WiFi 365 abonnement:** |
|  |  |  |  | € |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Totaal** |  |  |  | **€ 0,00** |

## BIJLAGE 1. Service Level Agreement

## Definities

In deze SLA worden de volgende definities gebruikt:

1. **1e lijns support:** Het aannemen van meldingen, juiste prioriteiten aan meldingen geven en oplossen van kleine storingen;
2. **2e lijns support:** Hetoppakken en oplossen van storingen, niet zijnde kleine storingen en het uitvoeren van aanpassingen. Indien nodig ook contact leggen met leverancier van de hardware;
3. **AccessPoints:** door WiFi 365 ingezetteenterprisehardware die fungeert als draadloos toegangspunt en het mogelijk maakt dat WiFi clients verbinding kunnen maken middels een door de IEEE gecertificeerde WiFi standaard (minimaal 802.11a,g,n,ac);
4. **Databekabeling:** De netwerkbekabeling tussen de netwerkswitch en de AccessPoints;
5. **Eindklant:** De klant die de WiFi Dienst koopt van een Reseller en waar de hardware wordt geïnstalleerd;
6. **Firewall functie:** De apparatuur van WiFi 365 heeft een firewall functionaliteit. De zogeheten stateful firewall houdt tussentijdse informatie bij van alle verbindingen op het netwerk. Hierdoor is de firewall in staat onderscheid te maken tussen pakketjes die wel of niet toegestaan mogen worden. Dit zorgt ervoor dat onveilige en onbevoegde verbindingen geen toegang krijgen tot het netwerk;
7. **Hardware:** alle fysieke producten en de daarbij behorende software die door WiFi 365 behoeve van de WiFi Dienst aan de Eindklant ter beschikking worden gesteld;
8. **IEEE 802.11:** Een verzameling van (wereldwijde) standaarden voor draadloze netwerken;
9. **Internetlijn:** De binnenkomende verbinding die afgenomen wordt bij de provider;
10. **Koppelvlak:** Het onderdeel binnen het netwerk waar de componenten van WiFi 365 worden verbonden met het netwerk van de Eindklant. Hiermee wordt bedoeld de switch van WiFi 365 die aangesloten wordt op een switch, router of internetmodem van Eindklant;
11. **Managementsysteem:** Het centrale management platform waarop WiFi 365 zijn netwerk beheert;
12. **Monitoring en rapportage:** Inzicht in de status van de WiFi Dienst en inzicht in gebruik en de mogelijkheid voor het maken van een rapportage;
13. **Montage:** Het aansluiten en installeren van de door WiFi 365 geleverde componenten;
14. **Netwerkservices:** Diensten of services die nodig zijn om het netwerk te laten functioneren, maar die niet door WiFi 365 worden geleverd. Hierbij kan gedacht worden aan DHCP en DNS en radius. Veelal zijn deze reeds aanwezig op de locatie van de Eindklant;
15. **Remote Site Survey:** Een methodiek die wordt toegepast voor het inschatten van het benodigd aantal AccessPoints, inclusief bijhorende locaties voor plaatsing, teneinde een goede WiFi connectiviteit te leveren. Deze methodiek maakt gebruik van de door de Eindklant toegestuurde plattegronden van de desbetreffende locatie;
16. **Reseller:** De partij die de WiFi Dienst verkoopt aan de Eindklant;
17. **Service window**: Het tijdvak waarbinnen support wordt aangeboden;
18. **Switch (incl. PoE):** door WiFi 365 ingezette en gemanagede ethernet switch die zorg draagt voor het ontvangen, verwerken en doorzenden van datapakketten en het leveren van (zwak)stroom (802.3af) t.b.v. de AccessPoints;
19. **WiFi Dienst:** de WiFi as a Service dienst die door WiFi 365 wordt geleverd;
20. **WiFi 365 portal:** Het door WiFi 365 ter beschikking gestelde portal ten behoeve van de WiFi Dienst waarin informatie over de dienst voor handen is;
21. **WiFi client:** een apparaat (mobiele telefoon of laptop) dat middels de IEEE802.11 (WiFi) standaard verbinding kan maken;
22. **WiFi coverage:** Het gebied waarbinnen het door WiFi 365 geleverde WiFi signaal beschikbaar is en waarmee het mogelijk is om met WiFi clients snel en eenvoudig verbinding te maken.

# Onderwerpen van de overeenkomst

## Doel van de overeenkomst

Deze overeenkomst bevat de afspraken die gemaakt zijn tussen Reseller, Eindklant en WiFi 365 over de door WiFi 365 geboden dienstverlening. Het doel van het Service Level Agreement is het eenduidig beschrijven van de serviceniveaus die gelden voor de prestaties in het kader van deze overeenkomst.

## Scope van de dienstverlening

WiFi 365 zal in overeenstemming met de bepalingen van deze overeenkomst de WiFi 365 dienst uitvoeren. Een overzicht van de onderdelen die onder beheer en verantwoordelijkheid van WiFi 365 vallen is te vinden in Tabel 1.

|  |  |
| --- | --- |
| Onderdeel | WiFi 365 |
| Remote Site Survey | ✓ |
| AccessPoints (APs) | ✓ |
| Switch + PoE t.b.v. AccessPoints | ✓ |
| Firewall functie | ✓ |
| WiFi coverage | ✓ |
| Managementsysteem | ✓ |
| Monitoring en rapportages | ✓ |
| 2e lijns support | ✓ |
| WiFi 365 portal | ✓ |
| Fabrieksgarantie + RMA procedure verzorgen | ✓ |
| Firmware & software updates | ✓ |

Tabel 1 Levering binnen scope

Alle door WiFi 365 geleverde AccessPoints worden aangesloten op de door WiFi 365 geleverde Switch.

## Buiten scope

Tabel 2 geeft de onderdelen weer welke buiten de scope van de dienstverlening vallen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Onderdeel | Reseller | Eindklant |
| Databekabeling |  | ✓ |
| (De)Montage/vervanging hardware componenten | ✓ |  |
| Internetlijn[[1]](#footnote-1) |  | ✓ |
| Netwerkinfrastructuur |  | ✓ |
| Netwerkservices (DHCP, DNS, radius, etc.) |  | ✓ |
| Koppelvlak (Uplink Switch) |  | ✓ |
| 1e lijns support | ✓ |  |
| Client devices |  | ✓ |

Tabel 2 Onderdelen buiten scope

WiFi 365 levert bij aanvang van de dienstverlening een montagebeschrijving voor de installatie en juiste plaatsing van de AccessPoints en Switch. De Reseller is verantwoordelijk om deze werkzaamheden op de juiste manier uit te (laten) voeren.

## Onderhavige processen

De serviceverlening op de in scope zijnde netwerkinfrastructuur wordt uitgevoerd met inbegrip van (ITIL) processen zoals hieronder benoemd. In de bijlage vindt u een nadere omschrijving van deze processen.

*Incident Management*

Een storing is een niet geplande verstoring van de dienstverlening of een reductie in de kwaliteit van de dienstverlening. Het Incident Management proces omvat de totale verwerking van storingen met als doel het zo snel mogelijk herstellen van de normale dienstverlening.

*Problem Management*

Een problem is de onbekende oorzaak van een of meer storingen. Problem Management heeft als primaire doelstelling het voorkomen van problems en daaruit voortvloeiende storingen en het elimineren van zich herhalende storingen.

*Change Management*

Een change is een toevoeging, aanpassing of verwijdering van een service(onderdeel). Het Change Management proces zorgt ervoor dat deze wijziging op een gecontroleerde manier wordt vastgelegd, gepland, getest, geïmplementeerd en gedocumenteerd.

*Event Management*

Een event is een gebeurtenis die gevolgen kan hebben voor het beheer van de infrastructuur of het leveren van de dienstverlening. De doelstelling van Event Management is het opsporen van events, het analyseren ervan en tot actie over gaan.

*Configuration Management*

Het doel van Configuration Management is om vast te stellen wat de componenten van services en infrastructuren zijn en om deze informatie continu te beheersen.

*Capacity Management*

De doelstelling van Capacity Management is ervoor te zorgen dat de capaciteit van de infrastructuur of dienstverlening beantwoordt aan de huidige en toekomstige behoeften op een kosteneffectieve wijze.

*Release Management*

Release Management is het proces van beheren, testen, en plannen van software releases alvorens deze voor de beheerde infrastructuur door te voeren.

*Service Level Management*

Het doel van Service Level Management is zorgdragen dat het afgesproken niveau van de dienstverlening wordt bereikt, onderhouden en waar mogelijk verbeterd.

# Prestatie indicatoren dienstverlening

## Beschikbaarheid

Indien één of meerdere componenten in de keten niet goed werken en dit invloed heeft op de kwaliteit dan is er sprake van beperkte beschikbaarheid.

WiFi 365 streeft ernaar om de WiFi Dienst met een beschikbaarheidspercentage van >99% aan te bieden aan al de Eindklanten.

Er is **geen** sprake van beperkte kwaliteit van de dienst indien de capaciteit van de lokale infrastructuur (b.v de internetverbinding) een belemmering vormen.

Daarbij gaat WiFi 365 er vanuit dat de bekabeling tussen switchpoort en AccessPoint minimaal van het type Category 5E zijn en bij voorkeur Category 6 met een maximale lengte van 90m. en op portniveau afgemonteerd te worden.

## Reactietijd storingen

Reactietijd is de tijd waarbinnen WiFi 365 binnen het service window op een storingsmelding van Reseller reageert. WiFi 365 streeft ernaar om binnen 60 minuten te reageren.

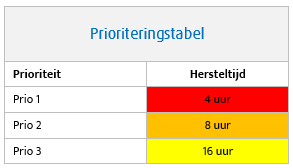
## Hersteltijd

Hersteltijd is de periode, uitgedrukt in uren binnen het service window, tussen het moment waarop een storing door WiFi 365 wordt geconstateerd of door Reseller bij WiFi 365 wordt gemeld en het moment waarop de storing is verholpen of een work-around is geïmplementeerd. De samenwerking en verantwoordelijken van en tussen WiFi 365 en Reseller wordt toegelicht in hoofdstuk 3.1

Nadat een storing is geconstateerd wordt deze geprioriteerd. Afhankelijk van de prioriteit wordt de storing met de bijpassende hersteltijd (zie Tabel 3) opgevolgd en opgelost. De genoemde tijden gelden als streeftijden voor het oplossen van storingen.

Wanneer WiFi 365 direct afhankelijk is van Reseller of Eindklant wordt deze tijd niet als onderdeel van de hersteltijd gerekend. Concrete voorbeelden hiervan zijn:

* het niet verkrijgen van toegang of contact waar dit wel noodzakelijk is voor herstel;
* verstoring in de dienstverlening als gevolg van storing aan netwerkverbindingen die buiten de verantwoordelijkheid van WiFi 365 vallen;



Tabel 3 Prioriteringstabe o.b.v. prioriteit en hersteltijd[[2]](#footnote-2)

**Prio 1 en 2 storingen**

Reseller verplicht zich om storingen met Prio 1 & 2 altijd telefonisch (088-0808151) aan te melden. Overige storingen met andere prioriteiten mogen via de e-mail of per telefoon gemeld worden.

## Onderhoud

Om de componenten bij Eindklant die onder beheer van WiFi 365 vallen up-to-date en storingsvrij te houden, voert WiFi 365 gepland onderhoud uit.

**Gepland onderhoud**

Onderhoudswerkzaamheden die geen invloed hebben op de beschikbaarheid tijdens kantoortijden, worden in overleg met Reseller uitgevoerd. Werkzaamheden aan de componenten die wel invloed hebben op de beschikbaarheid van de dienst vinden bij voorkeur plaats tijdens het service window. Voorbeelden van zaken die gepland onderhoud nodig maken zijn installaties van software en vervanging van hardware componenten. Software updates en upgrades horen bij de WiFi 365 dienst en worden niet apart in rekening gebracht.

Gepland onderhoud wordt uiterlijk vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden gecommuniceerd naar Reseller.

# Service bepalingen

## Samenwerking Reseller

In het geval van een 1e lijns storing op de geleverde dienst volgt of lost Reseller deze op. Indien Reseller de storing niet op kan lossen kan hij WiFi 365 inschakelen. WiFi 365 ondersteunt Reseller met de storing kan deze eventueel opschalen naar een 2e lijns storing. In geval van een 2e lijns storing op de WiFi Dienst, lost WiFi 365 dit op. 2e lijns support wordt zo mogelijk door WiFi 365 op afstand gedaan.

Waar mogelijk zal WiFi 365 een beroep uitvoeren op Reseller of Eindklant om een fysieke handeling uit te voeren. Reseller of Eindklant kan onder regie van WiFi 365 bijvoorbeeld werkzaamheden uitvoeren als het uitvoeren van een patch, AccessPoint vervangen, etc..

## Service window

Binnen het service window heeft een eindklant recht op de service tenzij er sprake is van overmacht. Op nationale feestdagen is het service window niet van toepassing. Reseller en WiFi 365 streven ernaar zo spoedig mogelijk te reageren op een gemelde storing, hetzij via de e-mail of middels de telefoon. Het service window is op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur.

## Aanvraag bijzondere opvolging

Wanneer Reseller of Eindklant een verzoek invoert voor een snellere opvolging dan waar volgens het SLA recht op is, worden kosten in samenspraak met Reseller in rekening gebracht conform de overeengekomen meerprijs van WiFi 365.

## Overmacht

Er is sprake van overmacht wanneer er beperkende factoren van toepassing zijn waar Reseller of WiFi 365 geen enkele invloed op kan uitoefenen. Voorbeelden zijn stroomstoringen, storingen in de WiFi 365 dienst die door toeleveranciers van Eindklant worden veroorzaakt, blikseminslag, waterschade, brand, diefstal, vandalisme en overheidsmaatregelen.

## Hardware

Gedurende de periode dat Eindklant de WiFi Dienst afneemt, zal de Hardware die een gebrek vertoont, worden vervangen, tenzij de schade aan de Hardware is ontstaan door een handelen en/of nalaten van de Eindklant of een derde, blikseminslag, waterschade, brand, vandalisme of overige van buitenkomende omstandigheden. Reseller verplicht zich om defecte Hardware te demonteren en vervangende Hardware te installeren.

# Bijlagen

## Incident Management

Incident Management is gericht op de afhandeling van storingen in de dienstverlening. Het begrip storing omvat iedere gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van de dienst behoort en die een onderbreking of een vermindering van de kwaliteit van de dienst veroorzaakt of kan veroorzaken.

**Detecteren**

Er zijn twee manieren waarop gedetecteerd kan worden dat de beschikbaarheid niet toereikend is:

1. *Pro-actief*

Op basis van monitoring wordt geconstateerd dat de kwaliteit is afgenomen, bijv. omdat AccessPoints zijn uitgevallen, netwerk verbinding is verbroken of de WiFi management omgeving niet beschikbaar is. WiFi 365 meld de storing aan de Reseller. De Reseller heeft de verantwoordelijkheid over de storing en probeert deze op te lossen. Wanneer de storing niet door de Reseller op te lossen is kan deze als 2e lijns storing aangemeld worden bij de supportdesk van WiFi 365.

1. *Re-actief*

Reseller constateert dat de kwaliteit van de WiFi 365 dienst is verminderd. Reseller voert enkele kwaliteitschecks bijvoorbeeld het testen van de internetverbinding of de snelheid van de verbinding. Hierdoor controleert de Reseller of de storing te wijten is aan de WiFi 365 dienst. Indien mogelijk lost Reseller de storing op. Zo niet, wordt dit gemeld in de vorm van een storing. Zowel WiFi 365 als Reseller hebben een meldplicht jegens elkaar als er iets plaatsvindt (of plaats zal vinden) waardoor het serviceniveau en/of beschikbaarheid van de dienst degradeert.

WiFi 365 meldt als er:

* een verstoring is opgetreden in één van de onderdelen waardoor de beschikbaarheid van de dienst of de kwaliteit van WiFi 365 dienst bij eindklant is afgenomen;
* een upgrade of update plaatsvindt waardoor de WiFi 365 dienst minder beschikbaar is;
* een storing is op één van de netwerkcomponenten onder beheer van

WiFi365 is waarvan de Eindklant gebruik maakt;

* Indien (er een vermoeden is dat) de beveiliging van de WiFi 365 dienst gecompromitteerd is.

Reseller meldt als:

* bij Eindklant werkzaamheden plaatsvinden die de beschikbaarheid van de dienst negatief beïnvloedt en/of zichtbaar is in de monitoring;
* de kwaliteit of de beschikbaarheid van dienst ontoereikend is. Deze melding gaat gepaard met de volgende informatie:

A. Beschrijving welke type device(s) de storing betreft en met welk netwerk  
 (bedrijfs- of WiFi 365 gast) verbinding wordt gemaakt.

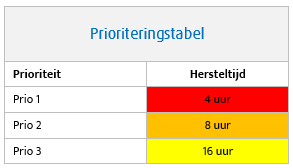
B. Het tijdstip waarop de storingen zich hebben voorgedaan,

C. De locatie binnen het pand waar de beschikbaarheid ontoereikend is.

In geval van storingen die gerelateerd zijn aan problemen die gebruikers ervaren dan probeert Reseller de storing eerst zelf op lossen. Als Reseller constateert dat de storing 2e lijns support nodig heeft, meldt Reseller de storing aan de 2e lijns supportdesk van WiFi 365.

**Classificeren storingen**

Nadat een storing is geconstateerd wordt deze geprioriteerd. Afhankelijk van de prioriteit wordt de storing binnen het service window met de bijpassende hersteltijd opgevolgd. Na prioritering wordt er een storingsanalyse uitgevoerd. Op basis van de uitkomst wordt naar oplossingen gezocht.



Tabel 4 Prioriteringstabe o.b.v. prioriteit en hersteltijd[[3]](#footnote-3)

**Herstellen**

* De storing technisch oplossen zodat de dienst weer volledig beschikbaar is;
* Minimaliseren van impact; toepassen van en informeren over work-arounds;
* Voortgangsbewaking van de oplossing ;
* Informatieverstrekking indien de oplostermijn overschreden gaat worden.

**Sluiten storing**

De storing is opgelost. Indien er sprake is van een regelmatig optredende storing, zal WiFi 365 een onderzoek uitvoeren om de storing te verhelpen en in de toekomst te vermijden. Op basis van het problem management proces zullen de onderhavige storingen gekoppeld worden aan het problem.

## Problem Management

Problem Management heeft tot doel het verhelpen van problemen in de beheerde infrastructuur. Deze problemen kunnen veroorzaakt worden door onder andere software- en fabricagefouten, configuratiefouten en bedieningsfouten. Zodra een Prio 1 storing optreedt, zal er altijd een problem aangemaakt worden om de oorzaak te achterhalen.

Het toepassen van Problem Management leidt direct tot de afname van het aantal storingen met eenzelfde oorzaak en het minimaliseren van de impact van storingen die niet voorkomen kunnen worden.

**Known Error database**

WiFi 365 houdt hiervoor een Known Error database bij. Een Known Error is een problem dat een gedocumenteerde onderliggende oorzaak en work-around heeft. Als nieuwe storingen zich voordoen, helpt een Known Error database WiFi 365 bij het identificeren en kan de service sneller hersteld worden.

## Change Management

De doelstelling van Change Management is het op een gecontroleerde manier doorvoeren van wijzigingen op de dienst. Onder wijzigingen verstaan we alle aanpassingen in de beheerde infrastructuur die Reseller of Eindklant niet zelf kan of mag aanpassen. WiFi 365 is verantwoordelijk voor het uitvoeren van wijzigingen. WiFi 365 onderscheidt twee soorten wijzigingen: standaard en niet-standaard wijzigingen.

In het tarief van de WiFi 365 dienst zijn twee standaard wijzigingen[[4]](#footnote-4) per locatie per jaar inbegrepen. Daarboven worden de wijzigingen en kosten hiervan, in overleg met Reseller, in rekening gebracht door Reseller. De Eindklant wordt daarvan in kennis gesteld.

**Standaard wijzigingen**

Onder standaard wijzigingen vallen aanpassingen in de technische implementatie van de WiFi 365 dienst. Deze mogen alleen door WiFi 365 worden uitgevoerd, tenzij de Reseller hierover expliciet door WiFi 365 is gemachtigd. Een standaard wijziging heeft altijd betrekking op in gebruik zijnde hardware of software.

|  |  |
| --- | --- |
| Omschrijving | Maximale doorlooptijd |
| Firmware updates | 1 werkweek |
| SSID toevoegen / wijzigen | 1 werkweek |
| Radio settings aanpassen | 1 werkweek |

Tabel 5 Standaard wijzigingen

**Niet-standaard wijzigingen**

Niet-standaard wijziging zijn alle wijzigingen behalve standaard wijzigingen. Deze wijzigingen kunnen zowel op verzoek van Eindklant, Reseller als WiFi 365 plaatsvinden.

Niet standaard wijzigingen worden door WiFi 365 uitgevoerd. Doorlooptijd en eventuele kosten worden per niet standaard wijziging bepaald.

**Procesbeschrijving**

Reseller stuurt een verzoek voor een wijziging en krijgt hiervan een bevestiging vanuit WiFi 365 met terugkoppeling over doorlooptijd en eventuele kosten. Reseller ontvangt een melding zodra de wijziging is doorgevoerd. Verandering die de beschikbaarheid van de dienst kunnen beïnvloeden, worden in overleg ingepland bij voorkeur binnen het maintenance window.

## Release en configuration management

Van alle genoemde componenten als wel de software zijn software en/of firmware upgrades beschikbaar voor de gehele contract periode. Door middel van het release management proces zorgt WiFi 365 voor een beheerde, geteste en geplande uitrol van software en/of firmware updates op de beheerde infrastructuur.

## Updates

Updates worden doorgevoerd bij significante meerwaarde voor de dienstverlening of wanneer dit noodzakelijk blijkt om de veiligheid van de dienst te waarborgen. In overige gevallen is het niet vanzelfsprekend dat er direct een update wordt doorgevoerd. De operationele versie verschilt echter niet meer dan drie versies t.o.v. de nieuwste algemeen beschikbare versie tenzij dit de dienstverlening negatief beïnvloedt.

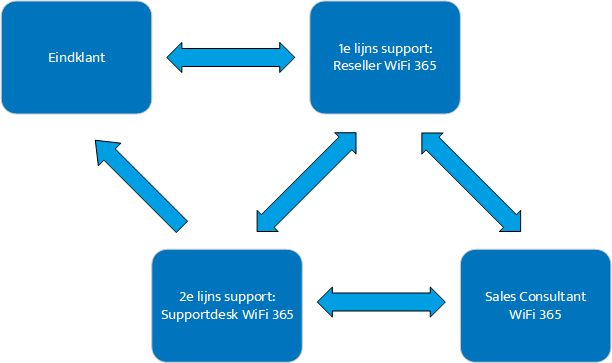
**Security updates**

WiFi 365 controleert alle apparatuur meldingen van vendoren op kritische security updates in een continu proces. Alle kritische security meldingen (met een CVSS score van 7.0 of hoger) waarbij er een mitigerende maatregel of software patch wordt voorgesteld door de vendor, worden gemeld aan Reseller en uitgevoerd door WiFi 365.

## Configuratiebeheersysteem

Informatie over de beheerde componenten staan geregistreerd in het configuratiebeheersysteem van WiFi 365. De geregistreerde informatie biedt uitgebreide inzichten over onder andere de geschiedenis van de beheerde componenten en huidige firmware versies. Op basis van de beschikbare informatie kan snel en eenvoudig overzichten gemaakt worden wat input kan zijn voor het problem proces en verdere verbeteringen van de geleverde dienstverlening. Gedurende de contractperiode zal WiFi 365 het configuratiebeheersysteem onderhouden.

## Contactlijnen



**Contactgegevens WiFi 365**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Naam | Rol/functie | Telefoon | E-mail |
| Supportdesk WiFi 365 | Suppportdesk | 088-0808151 | [support@wifi365.com](mailto:support@wifi365.com) |
| Jeffrey Kleijer | Sales Consultant | 06-20838154 | [jeffrey@wifi365.com](mailto:jeffrey@wifi365.com) |

Tabel 6 Contactgegevens WiFi 365

## BIJLAGE 3. Gebruiksvoorwaarden WiFi 365

# HOOFDSTUK 1: ALGEMEEN

**Artikel 1. Definities**

* 1. In deze gebruiksvoorwaarden worden de volgende definities gebruikt, tenzij anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
     1. WiFi 365: de gebruiker van deze gebruiksvoorwaarden: WiFi 365 B.V. gevestigd aan de Hooiweg 23 te Garderen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK- nummer 67308449;
     2. eindklant: de eindklant die de WiFi dienst afneemt van de reseller;
     3. WiFi dienst: de WiFi-as-a-Service dienst die door WiFi 365 wordt geleverd;
     4. reseller: het bedrijf waarmee de eindklant een overeenkomst is aangegaan inzake het afnemen van de WiFi dienst;
     5. overeenkomst: de overeenkomst tussen de reseller en de eindklant inzake het leveren van de WiFi dienst en het ter beschikking stellen van de daarbij behorende hardware;
     6. hardware: alle fysieke producten en de daarbij behorende software die aan de eindklant gedurende de overeenkomst ter beschikking wordt gesteld;
     7. locatie: de locatie van de eindklant waar de WiFi dienst geleverd wordt en waar de hardware geïnstalleerd is of dient te worden.

# Artikel 2. Algemeen

* 1. Deze gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst, het gebruik van de WiFi dienst en voorts op alle (overige) rechtshandelingen tussen WiFi 365 en de eindklant.
  2. De reseller kan op de overeenkomst tevens zijn eigen algemene voorwaarden van toepassing verklaren. Indien in de algemene voorwaarden van de reseller een bepaling staat die betrekking heeft op de WiFi dienst en deze bepaling is in strijd met een bepaling uit deze gebruiksvoorwaarden, dan prevaleert de bepaling uit deze gebruiksvoorwaarden.
  3. Eventuele afwijkingen op deze gebruiksvoorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of via de e-mail zijn overeengekomen tussen WiFi 365 en de eindklant.
  4. Indien een of meerdere van de bepalingen in deze gebruiksvoorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze gebruiksvoorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door WiFi 365 vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
  5. Indien WiFi 365 niet steeds de strikte naleving van deze gebruiksvoorwaarden verlangt, brengt dit niet met zich mee dat deze gebruiksvoorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat WiFi 365 het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze gebruiksvoorwaarden te verlangen.
  6. WiFi 365 heeft het recht deze gebruiksvoorwaarden te wijzigen. WiFi 365 zal de eindklant schriftelijk of via de e-mail van de nieuwe versie van de gebruiksvoorwaarden op de hoogte stellen en van de datum waarop de nieuwe gebruiksvoorwaarden in werking treden.

# Artikel 3. WiFi dienst en SLA

* 1. WiFi 365 behoudt zich het recht voor om te allen tijde wijzigingen en aanvullingen aan te brengen aan de WiFi dienst, ingevolge de technische evolutie van de WiFi dienst. WiFi 365 waarborgt bij een eventuele gewijzigde specificatie een gelijkwaardige functionaliteit en prestatie van de WiFi dienst.
  2. WiFi 365 staat er niet voor in dat de eindklant te allen tijde ongestoord en onbeperkt toegang heeft tot de WiFi dienst.
  3. Voor de WiFi dienst geldt het Service-Level-Agreement (SLA) van WiFi 365. Deze SLA is op te vragen bij de reseller.
  4. Indien WiFi 365 na een storingsmelding de storing tracht te verhelpen, dan dient de eindklant zijn volledige medewerking daarbij te verlenen.
  5. WiFi 365 garandeert niet dat alle gebreken en/of onvolkomenheden in de WiFi dienst verholpen kunnen worden.
  6. WiFi 365 voert updates uit aan de WiFi dienst.

# Artikel 4. Account

* 1. Gedurende de overeenkomst heeft de eindklant middels een account toegang tot het WiFi 365 Portal.
  2. De inlogcodes worden door de reseller aan de eindklant verstrekt.
  3. De eindklant dient uiterst zorgvuldig om te gaan met – en is verantwoordelijk voor – zijn inloggegevens. Deze inloggegevens zijn niet overdraagbaar. De eindklant is ten aanzien van de inloggegevens verplicht volstrekte geheimhouding te betrachten ten opzichte van eenieder en zal deze inloggegevens dan ook niet aan derden verstrekken of kenbaar maken. Het is niet toegestaan om de inloggegevens van derden te gebruiken.

# Artikel 5. Internetprovider

* 1. De eindklant gaat voor de levering van de internetverbinding een overeenkomst aan met een internetprovider. Op de overeenkomst tot de levering van de internetverbinding zijn de voorwaarden van de betreffende internetprovider van toepassing.
  2. WiFi 365 kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het handelen en/of nalaten van de internetprovider. Indien de internetverbinding die door de internetprovider wordt geleverd (tijdelijk) niet beschikbaar is, dan kan WiFi 365 daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld.
  3. Indien de internetprovider zijn verplichtingen jegens de eindklant niet nakomt, dan is dat een zaak tussen de eindklant en de internetprovider.

# Artikel 6. Verplichtingen van de eindklant en fair use

* 1. De eindklant is verplicht ervoor zorg te dragen dat zijn interne netwerkinfrastructuur toereikend is in capaciteit en kwaliteit zodat de WiFi dienst daarop aangesloten kan worden.
  2. De eindklant is verplicht al het mogelijke te doen om de beschikbaarheid van de draadloze internetverbinding positief te beïnvloeden.
  3. De eindklant is verplicht de hardware enkel te gebruiken zoals volgt uit de instructies of de technische specificaties.
  4. Het is de eindklant niet toegestaan de WiFi dienst en/of de hardware te gebruiken in strijd met het bepaalde in deze gebruiksvoorwaarden, de relevante en toepasselijke wettelijke bepalingen, goede zeden en openbare orde, gedragscodes en overige regels vastgesteld door overheidsinstanties.
  5. Het is de eindklant niet toegestaan de WiFi dienst voor een ander doel te gebruiken dan waarvoor de WiFi dienst aan de eindklant ter beschikking is gesteld.
  6. De eindklant is verantwoordelijk voor het gebruik en de juiste toepassing in zijn organisatie van de WiFi dienst en voor het in acht nemen van door de reseller en door WiFi 365 gegeven instructies en/of adviezen.
  7. De WiFi dienst wordt aangeboden op basis van fair use. Dit betekent dat per gebruiker van het wifi netwerk maximaal 3 devices op de WiFi dienst aangesloten mogen worden.
  8. WiFi 365 heeft het recht de WiFi dienst (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken, indien de eindklant ter zake van de overeenkomst een verplichting niet nakomt, in strijd handelt met deze gebruiksvoorwaarden of de eindklant onrechtmatig jegens WiFi 365 handelt.

# Artikel 7. Hardware

* 1. De hardware wordt ter beschikking gesteld gedurende de looptijd van de overeenkomst.
  2. De hardware blijft te allen tijde eigendom van WiFi 365. Het is de eindklant niet toegestaan de hardware onder te verhuren, ten verkoop aan te bieden, te verkopen, over te dragen of te bezwaren.
  3. De eindklant is vanaf het moment dat de hardware aan hem ter beschikking is gesteld aansprakelijk voor schade ontstaan door vermissing, diefstal of beschadiging van de hardware.
  4. Het is de eindklant nimmer toegestaan enige wijziging of reparatie aan de hardware uit te voeren, zonder uitdrukkelijke schriftelijke of elektronische toestemming van WiFi 365.
  5. Bij schade aan of verlies van de hardware is de eindklant verplicht de reseller hier zo spoedig mogelijk over in te lichten. Na deze melding wordt de hardware voor rekening van de eindklant door de reseller gerepareerd of vervangen. Indien er sprake is van normale slijtage

aan de hardware, dan worden de kosten voor de reparatie of vervanging niet aan de eindklant in rekening gebracht.

* 1. De eindklant dient alle maatregelen te nemen die het doel hebben schade aan de hardware zoveel mogelijk te beperken.
  2. Alle verzekerbare risico’s dienen vanaf het moment van terbeschikkingstelling van de hardware door de eindklant te zijn verzekerd.
  3. Na beëindiging van de overeenkomst wordt de hardware door de reseller bij de eindklant opgehaald.
  4. WiFi 365 kan gedurende de overeenkomst besluiten om de hardware om te wisselen.

# Artikel 8. Onderhoudswerkzaamheden

* 1. Met als doel de WiFi dienst storingvrij te houden voert WiFi 365 onderhoud uit aan de WiFi dienst.
  2. WiFi 365 heeft het recht de WiFi dienst tijdelijk op te schorten en de hardware tijdelijk buiten gebruik te stellen indien onderhoudswerkzaamheden dit noodzakelijk maken. Het tijdelijk niet leveren van de WiFi dienst en/of het tijdelijk buitengebruik stellen van de hardware voor onderhoud kan op geen enkele wijze leiden tot aansprakelijkheid van WiFi 365 voor door de eindklant mogelijk geleden schade van welke aard dan ook.
  3. Indien mogelijk wordt de eindklant vooraf via de e-mail door de reseller of door WiFi 365 in kennis gesteld van onderhoudswerkzaamheden die uitgevoerd gaan worden.

# Artikel 9. Aansprakelijkheid en verjaring

* 1. WiFi 365 kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:
     1. een gebeurtenis, die in feite buiten zijn macht ligt en aldus niet aan zijn doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 10 van deze gebruiksvoorwaarden;
     2. enige daad of nalatigheid van de eindklant, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de eindklant te werk zijn gesteld.
  2. WiFi 365 garandeert niet dat de WiFi dienst te allen tijde en zonder fouten, onderbrekingen of storingen toegankelijk is. De eindklant erkent dat de WiFi dienst onderbroken kan worden door diverse redenen. WiFi 365 zal pogen een volledige continuïteit van de WiFi dienst te leveren en binnen aanvaardbare termijnen, zoals opgenomen in de SLA, de onderbreking te herstellen. WiFi 365 is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de tijdelijke onderbreking van de WiFi dienst, tenzij de onderbreking van de WiFi dienst door toedoen van WiFi 365 onredelijk lang is.
  3. WiFi 365 kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor het verlies van door de eindklant toegepaste inlogcodes. WiFi 365 is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van inlogcodes wordt gemaakt.
  4. WiFi 365 is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit handelingen van andere internetgebruikers.
  5. WiFi 365 kan immer aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die de eindklant lijdt door een hackerattack en/of door criminele en/of frauduleus handelen van derden via het internet.
  6. WiFi 365 is niet aansprakelijk voor eventuele schade veroorzaakt door verkeerd gebruik of gebruik in strijd met de gebruiksaanwijzing van de hardware.
  7. Indien de eindklant of een derde, niet zijnde de reseller, wijzigingen aanbrengt aan de WiFi dienst of aan de hardware, sluit WiFi 365 iedere aansprakelijkheid uit ten aanzien van de werking en eventuele (gevolg)schade.
  8. Er worden eisen gesteld aan de apparatuur, infrastructuur, componenten, verbindingen, bekabelingen e.d. die aanwezig zijn op de locatie. De eindklant wordt schriftelijk of via de e- mail van dergelijke eisen in kennis gesteld of deze eisen staan in de SLA. Indien niet aan deze eisen wordt voldaan, dan kan WiFi 365 niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet of niet naar behoren functioneren van de WiFi dienst en/of de hardware of voor de onmogelijkheid om de WiFi dienst te installeren.
  9. WiFi 365 is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard dan ook geleden door de eindklant verband houdende met het (niet) functioneren van apparatuur, programmatuur of (internet)verbindingen van de eindklant.
  10. WiFi 365 is niet aansprakelijk voor verminking of verlies van gegevens als gevolg van verzending van de gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.
  11. WiFi 365 aanvaardt geen aansprakelijkheid omtrent de diensten van derden, zoals een storing in de internetverbinding die door een internetprovider aan de eindklant wordt geleverd.
  12. Materiële schade alsmede alle andere schade aan computers, centrales en hard- en software ten gevolge van aansluiting op het internet of het gebruik van internet kan WiFi 365 nimmer worden aangerekend.
  13. WiFi 365 is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de handelingen of nalatigheden van de reseller of van overige derde partijen met wie de eindklant een overeenkomst is aangegaan. Is de reseller zijn contractuele verplichtingen jegens de eindklant niet nagekomen, dan dient de eindklant de reseller daarop aan te spreken en niet WiFi 365.
  14. Iedere aansprakelijkheid van WiFi 365 voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt in dit verband in ieder geval verstaan: winstderving, gemist besparingen, omzetverlies, reputatieschade, bedrijfsstagnatie, dataverlies, arbeidskosten, vertragingsschade en bedrijfsstoring.
  15. Indien WiFi 365 aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van WiFi 365 beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van WiFi 365 gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, dan is de aansprakelijkheid van WiFi 365 beperkt tot het bedrag dat de eindklant betaald heeft voor de WiFi dienst of voor de werkzaamheden waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Indien de aansprakelijkheid betrekking heeft op een duurovereenkomst, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot de jaarlijkse vergoeding die daarvoor door de eindklant betaald is.
  16. De eindklant vrijwaart WiFi 365 voor vorderingen die derden tegen WiFi 365 instellen ter zake van voorvallen, daden of nalatigheden, waarvoor WiFi 365 niet aansprakelijk is ingevolge het voorgaande. De eindklant is gehouden WiFi 365 op eerste verzoek schadeloos te stellen

voor alle kosten, schaden en interesten die voor WiFi 365 mochten ontstaan als direct of indirect gevolg van een door een derde tegen hem ingestelde vordering als bedoeld in dit lid.

* 1. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van WiFi 365 of zijn ondergeschikten.
  2. Vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de eindklant uit welken hoofde ook jegens WiFi 365 vervallen in ieder geval na het verstrijken van 1 jaar vanaf het moment waarop zich een feit voordoet dat de eindklant deze rechten en/of bevoegdheden jegens WiFi 365 kan aanwenden.
  3. Indien de eindklant niet of niet naar behoren zijn verplichtingen die voortvloeien uit deze gebruiksvoorwaarden of die voortvloeien uit de wet nakomt of onrechtmatig jegens WiFi 365 handelt, dan dient de eindklant alle schade te vergoeden die WiFi 365 daardoor heeft geleden.

# Artikel 10. Overmacht

* 1. WiFi 365 is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting of tot het betalen van schadevergoeding indien er sprake is van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: overmacht van toeleveranciers van WiFi 365; weersinvloeden waaronder blikseminslag; internet-, telefoon,- of stroomstoring; virusinfectie of computervredebreuk door derden of een hackerattack; kortsluiting; natuurrampen; terrorisme of oorlog; belemmeringen door derden; belemmeringen in het vervoer; werkstakingen; verlies of beschadigingen van goederen bij het transporteren daarvan; het niet of niet tijdig leveren van goederen aan WiFi 365 door zijn leveranciers; ex- en importverboden; brand; storingen en ongevallen in het bedrijf van WiFi 365 of van zijn leverancier; overheidsmaatregelen; wijzigingen in wet- en regelgeving; ziekte van de natuurlijke persoon die namens WiFi 365 werkzaamheden uitvoert.
  2. In geval van overmacht zal WiFi 365 vooralsnog ontheven zijn van zijn verplichting tot het leveren van de WiFi dienst. Het zal van de omstandigheden van het geval afhangen of dat geheel, dan wel gedeeltelijk het geval zal zijn en zal blijven, dan wel of er slechts sprake zal zijn van een opschorting van levering. Bij een zich voordoende mogelijkheid om alsnog, en/of gewijzigd, te leveren, zullen zowel WiFi 365 als de eindklant gehouden zijn om die te benutten.

# Artikel 11. Intellectuele eigendomsrechten

* 1. Door het ter beschikking stellen van de WiFi dienst, de hardware en dergelijke worden geen auteursrechten in de zin van de Auteurswet overgedragen. De eindklant verwerft niet- exclusieve gebruiksrechten welke niet overdraagbaar zijn aan derden. Alle rechten van intellectuele eigendom op de ter beschikking gestelde WiFi dienst, hardware en dergelijke berusten uitsluitend bij WiFi 365 of bij zijn licentiegever.
  2. De eindklant verbindt zich op geen enkele wijze inbreuk te maken op de intellectuele eigendomsrechten van WiFi 365 of van zijn licentiegever.
  3. Het is WiFi 365 toegestaan om technische maatregelen te nemen en te onderhouden ter bescherming van zijn intellectuele eigendomsrechten.
  4. Het is de eindklant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de WiFi dienst, de hardware of materialen te verwijderen, te wijzigen of onherkenbaar te maken.
  5. Indien de eindklant in strijd handelt met de intellectuele eigendomsrechten van WiFi 365, dan heeft WiFi 365 het recht de levering van de WiFi dienst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat de eindklant recht heeft op enige vorm van compensatie, en dan wordt alle schade die WiFi 365 daardoor heeft geleden aan de eindklant in rekening gebracht.

# Artikel 12. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

* 1. Op elke rechtsverhouding tussen WiFi 365 en de eindklant is Nederlands recht van toepassing.
  2. Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen de eindklant en WiFi 365 worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar WiFi 365 gevestigd is.

**HOOFDSTUK 2: VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS IN OPDRACHT VAN DE EINDGEBRUIKER (VERWERKERSOVEREENKOMST)**

1. **Algemeen en definities**
   1. De in deze gebruiksvoorwaarden opgenomen woorden (zoals “persoonsgegevens” en “verwerken”) hebben, in welke vervoeging dan ook, de betekenis zoals bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
   2. De eindgebruiker stelt het doel en de middelen vast van de verwerking van persoonsgegevens. In het kader van de AVG wordt de eindgebruiker aangemerkt als “verwerkingsverantwoordelijke”. In het kader van de AVG wordt WiFi 365 aangemerkt als “verwerker”.
   3. WiFi 365 verbindt zich onder de voorwaarden van dit hoofdstuk in opdracht van de eindgebruiker persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de werkzaamheden die WiFi 365 voor de eindgebruiker zal uitvoeren zoals die zijn vastgelegd in de overeenkomst en/of de SLA.
2. **Soort persoonsgegevens, categorieën van betrokkenen en doeleinden**
   1. De persoonsgegevens die verwerkt worden zijn van gebruikers van het wifi netwerk, zoals werknemers en gasten van de eindgebruiker en het gaat o.a. om de volgende persoonsgegevens:

a) Contactgegevens: voornaam, achternaam, telefoonnummer en e-mailadres van contactpersonen of een netwerkgebruiker.

b) Netwerkidentificatie, gegevens voor identificatie van de gebruikers binnen het netwerk te weten: username (accountnaam), hostname, MAC-adres, besturingssysteem, IPv4 adres en/of IPv6 adres.

c) Verrichtingen, gegevens die betrekking hebben op de verrichtingen van de gebruikers: applicatiegebruik binnen de omgeving, dataverbruik, tijdstip van aanmelden en afmelden op het IT-netwerk.

d) Door de Verwerker te hanteren specifieke bewaartermijnen van Persoonsgegevens (of toetsingscriteria om dit vast te stellen):

* Netwerkcommunicatie: individuele technische persoonsgegevens van een client zijn max. drie maanden na laatste deelname aan het IT-netwerk traceerbaar.
* Verrichtingen: individuele persoonsgegevens van een client zijn maximaal drie maanden na laatste deelname aan het IT-netwerk traceerbaar.
* Servicedesk: indien het mogelijk is in het helpdesksysteem kunnen persoonsgegevens twee maanden na afsluiten van ticket worden verwijderd. Indien dit niet mogelijk is, omdat hiervoor anders hele ticket verwijderd moet worden wat niet bevorderlijk is voor kwaliteit van servicedesk, dan zal de bewaartermijn gelijk zijn aan drie maanden na afloop contract.
* Klantcontact: drie maanden na afloop contract.
* Factuur: zeven jaar i.v.m. eis van fiscus.
* Backup: één maand.

WiFi 365 zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door de eindgebruiker is vastgesteld.

* 1. Het is de verantwoordelijkheid van de eindgebruiker dat het soort persoonsgegevens dat WiFi 365 in opdracht van de eindgebruiker verwerkt en dat de categorieën van betrokkenen tussen partijen middels een overeenkomst of overige rechtshandeling zijn vastgelegd.
  2. Indien het soort persoonsgegevens, de categorieën van betrokkenen en/of de verwerkingsdoeleinden wijzigen, dan dient de eindgebruiker WiFi 365 daarvan schriftelijk of via de e-mail op de hoogte te stellen. WiFi 365 is niet verantwoordelijk voor verwerkingsdoeleinden die niet door de eindgebruiker aan WiFi 365 kenbaar gemaakt zijn.

1. **Verantwoordelijkheden van de eindgebruiker**
   1. De eindgebruiker staat ervoor in dat:

a. de eindgebruiker een wettelijke grondslag heeft om de persoonsgegevens te verwerken;

b. ten aanzien van de betrokkenen de verwerking behoorlijk en transparant is;

c. de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden;

d. de eindgebruiker de betrokkenen alle wettelijke verplichte informatie verstrekt omtrent het verwerken van persoonsgegevens, bijvoorbeeld middels een duidelijk omschreven privacy beleid;

e. de eindgebruiker, indien de eindgebruiker daartoe ingevolge de AVG verplicht is, vanaf de inwerkingtreding van de AVG een register bijhoudt met de verwerkingsactiviteiten;

f. persoonsgegevens niet langer worden opgeslagen door de eindgebruiker dan wettelijk is toegestaan.

* 1. De eindgebruiker vrijwaart WiFi 365 voor aanspraken en claims die voortvloeien uit het niet nakomen van de bovengenoemde verplichtingen.
  2. Handelt de eindgebruiker in strijd met de AVG, dan is de eindgebruiker aansprakelijk voor alle schade die WiFi 365 daardoor lijdt. Onder schade dient o.a. te worden verstaan opgelegde boetes.

1. **Verwerking**
   1. WiFi 365 zal de persoonsgegevens gedurende de overeenkomst verwerken.
   2. De verwerking zal door WiFi 365 worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.
   3. Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens zal WiFi 365 zorgdragen voor de naleving van de AVG.
   4. WiFi 365 verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van de eindgebruiker, overeenkomstig diens schriftelijke instructies en onder de verantwoordelijkheid van de eindgebruiker. WiFi 365 is niet verantwoordelijk voor de verzameling van de persoonsgegevens door de eindgebruiker.
   5. WiFi 365 heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens en neemt geen beslissingen over het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van persoonsgegevens. De zeggenschap over de persoonsgegevens komt nimmer bij WiFi 365 te berusten. De eindgebruiker is de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens. De eindgebruiker heeft en houdt volledige zeggenschap over de persoonsgegevens.
   6. In het geval WiFi 365 persoonsgegevens verwerkt buiten de Europese Economische Ruimte, zullen deze slechts worden verwerkt in landen met een adequaat beschermingsregime die passende waarborgen bieden en waar betrokkenen over afdwingbare rechten en doeltreffende rechtsmiddelen beschikken.
   7. WiFi 365 zal de eindgebruiker onverwijld informeren indien een daartoe bevoegde (overheids)instantie een op de wet gebaseerd verzoek tot verstrekking van persoonsgegevens heeft gedaan. Indien WiFi 365 op grond van een wettelijke verplichting persoonsgegevens dient te verstrekken, verifieert WiFi 365 de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker en informeert hij onmiddellijk, zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking, de eindgebruiker ter zake.
   8. WiFi 365 verstrekt persoonsgegevens niet aan derden zonder de voorafgaande toestemming van de eindgebruiker.
2. **Rechten van betrokkenen**
   1. In het geval dat een betrokkene een verzoek omtrent inzage, correctie of verwijdering van persoonsgegevens richt aan WiFi 365, of enig ander recht wenst uit te oefenen, dan stelt WiFi 365 de eindgebruiker daarvan op de hoogte. De eindgebruiker dient het verzoek van de betrokkene zelf in behandeling te nemen.
3. **Sub-verwerker**
   1. Middels het aangaan van de overeenkomst gaat de eindgebruiker ermee akkoord dat WiFi 365 een derde partij kan inschakelen bij het uitvoeren van de overeenkomst en/of de SLA, deze derde partij in opdracht van WiFi 365 persoonsgegevens verwerkt en deze derde partij derhalve dient te worden aangemerkt als een sub-verwerker.
   2. WiFi 365 zal met zijn sub-verwerker een overeenkomst aangaan waarin de sub-verwerker wordt gebonden aan minimaal dezelfde plichten die WiFi 365 overeenkomstig deze gebruiksvoorwaarden jegens de eindgebruiker heeft.
   3. Bijzondere persoonsgegevens worden niet met sub-verwerkers gedeeld.
4. **Beveiligingsmaatregelen**
   1. WiFi 365 neemt alle benodigde technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico’s die de verwerking en de aard van de persoonsgegevens met zich meebrengen.
   2. De volgende beveiligingsmaatregelen worden o.a. genomen:
      1. het gebruiken van systemen met sterke wachtwoorden om toegang door onbevoegden tot systemen te voorkomen;
      2. de gegevens worden opgeslagen op beveiligde servers;
      3. back-ups van de gegevens worden via encrypted verbindingen getransporteerd naar de back-up omgevingen van WiFi 365;
      4. het gebruiken van beveiligde netwerkverbindingen;
      5. fysieke bescherming van IT-voorzieningen, apparatuur en de server met de data tegen toegang door onbevoegden en tegen schade;
   3. Periodiek wordt de beveiliging getest.
   4. De eindgebruiker stelt enkel persoonsgegevens aan WiFi 365 ter beschikking voor verwerking, indien hij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.
   5. WiFi 365 verschaft de eindgebruiker alle informatie die voor de eindgebruiker nodig is om vast te stellen dat WiFi 365 zijn verplichtingen die volgen uit deze gebruiksvoorwaarden nakomt. WiFi 365 handelt alle verzoeken om inlichtingen van de eindgebruiker met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens vlot en behoorlijk af.
   6. Indien in het kader van de verwerking van de persoonsgegevens een gegevensbeschermingseffectbeoordeling noodzakelijk is, dan zal WiFi 365 daaraan zijn medewerking verlenen.
5. **Audit**
   1. De eindgebruiker is gerechtigd om gedurende de overeenkomst de overeengekomen beveiligingsmaatregelen door een onafhankelijke ICT-deskundige te laten toetsen door middel van een audit. De eindgebruiker stelt WiFi 365 schriftelijk of via de e-mail minimaal 2 weken voorafgaand aan de audit ervan op de hoogte dat een audit uitgevoerd gaat worden en van de partij die de audit uitvoert. De onafhankelijke ICT-deskundige dient door de eindgebruiker middels een geheimhoudingsverklaring worden verplicht vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens waarvan hij tijdens de audit toegang tot krijgt geheim te houden.
   2. De kosten voor de audit zijn voor rekening van de eindgebruiker.
   3. WiFi 365 garandeert zijn medewerking te verlenen aan de audit. De uitkomst van de audit wordt door partijen gezamenlijk besproken om te komen tot een eventueel verbeterplan als daar aanleiding toe zou zijn.
6. **Datalek**
   1. WiFi 365 tracht er alles aan te doen dat binnen zijn macht ligt om datalekken te voorkomen. Ondanks alle genomen beveiligingsmaatregelen kan WiFi 365 niet garanderen dat er geen datalek ontstaat.
   2. Indien zich i.v.m. het verwerken van persoonsgegevens een beveiligingsincident heeft voorgedaan waarbij persoonsgegevens van gevoelige aard zijn gelekt of waardoor om een andere reden sprake is van een ernstig nadelig gevolg voor de bescherming van de verwerkte persoonsgegevens, dan zal WiFi 365 de eindgebruiker daarvan zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 48 uur in kennis stellen. De eindgebruiker dient zelf te beoordelen of er sprake is van een dermate ernstig datalek dat melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens verplicht is en is zelf verantwoordelijk voor het tijdig melden van een ernstig datalek.
   3. Indien er sprake is van een datalek dat ongunstige gevolgen heeft voor de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen, dan dienen de betrokkenen daarvan op de hoogte te worden gesteld, tenzij er sprake is van een wettelijke uitzondering. De eindgebruiker is verantwoordelijk voor het beoordelen of er sprake is van een datalek zoals hierboven omschreven en voor het melden van een dergelijk datalek aan de betrokkenen. Indien WiFi 365 daartoe op basis van wet- en regelgeving verplicht is, zal hij zijn medewerking verlenen aan het informeren van de betrokkenen.
7. **Personeel van WiFi 365**
   1. Na beëindiging van de overeenkomst zullen de geheimhoudingsplichten die voortvloeien uit deze gebruiksvoorwaarden blijven voortduren.
   2. Een medewerker van WiFi 365 heeft enkel toegang tot die persoonsgegevens die voor de betreffende medewerker strikt noodzakelijk zijn om de werkzaamheden uit te kunnen voeren. Toegangsrechten van een medewerker van WiFi 365 worden direct geblokkeerd als toegang tot de persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de overeenkomst niet meer noodzakelijk is dan wel als een medewerker niet meer werkzaam is bij/voor WiFi 365.
   3. WiFi 365 is verplicht de van eindgebruiker toegankelijke persoonsgegevens geheim te houden en deze verplichting tevens aan zijn medewerkers op te leggen. Deze verplichting geldt niet voor zover een wettelijk voorschrift of vonnis WiFi 365 tot enige bekendmaking verplicht. Medewerkers tekenen een geheimhoudingsverklaring of de plicht tot geheimhouding is verwerkt in de arbeidsovereenkomst, het personeelshandboek of (opdracht)overeenkomst die de medewerker met WiFi 365 is aangegaan.
   4. WiFi 365 controleert geregeld of zijn medewerkers in overeenstemming handelen met deze gebruiksvoorwaarden.
8. **Terbeschikkingstelling en verwijdering van persoonsgegevens**
   1. WiFi 365 stelt alle persoonsgegevens op eerste verzoek van de eindgebruiker ter beschikking aan de eindgebruiker.
   2. WiFi 365 is verplicht alle persoonsgegevens op eerste verzoek van de eindgebruiker volledig en onherroepelijk te verwijderen.
   3. Na beëindiging van de overeenkomst worden de persoonsgegevens door WiFi 365 gewist, tenzij opslag van de persoonsgegevens Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk is verplicht.
9. **Aansprakelijkheid**
   1. Indien de eindgebruiker de WiFi dienst niet correct gebruikt en/of handelingen met gebruikmaking van de WiFi dienst verricht die in strijd zijn met de AVG en/of andere regelgeving waarin eisen aan het verwerken van persoonsgegevens worden gesteld, dan kan WiFi 365 daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld. WiFi 365 kan nimmer verantwoordelijk worden gesteld voor boetes die aan de eindgebruiker worden opgelegd i.v.m. de verwerking van persoonsgegevens.
   2. Indien WiFi 365 gehouden is een schadevergoeding aan een of meerdere betrokkenen te betalen wegens inbreuk op de AVG, dan heeft WiFi 365 een verhaalsrecht op de eindgebruiker en is de eindgebruiker verplicht deze schade aan WiFi 365 te vergoeden, met uitzondering van de schade ontstaan doordat WiFi 365 niet heeft voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte verplichtingen van de AVG of doordat WiFi 365 buiten of in strijd met de instructies van de eindgebruiker heeft gehandeld, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van WiFi 365 te allen tijde beperkt is tot hetgeen is opgenomen in artikel 9.15 van deze gebruiksvoorwaarden.
   3. Aansprakelijkheid aan de zijde van WiFi 365 wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van dit hoofdstuk van deze gebruiksvoorwaarden ontstaat pas op het moment dat de eindgebruiker WiFi 365 een schriftelijke ingebrekestelling heeft gestuurd waarin duidelijk de tekortkoming van WiFi 365 wordt omschreven en WiFi 365 een redelijke termijn wordt gegeven alsnog na te komen en WiFi 365 aan deze ingebrekestelling geen gehoor heeft gegeven. Een ingebrekestelling kan achterwege blijven indien nakoming blijvend onmogelijk is.

1. *WiFi 365 stelt geen minimale eisen aan de Internetlijn. WiFi 365 adviseert de Eindklant om met zijn provider af te stemmen welke snelheid het best aansluit op zijn internetbehoeften. Netflix vraagt bijvoorbeeld meer bandbreedte dan e-mailverkeer.* [↑](#footnote-ref-1)
2. Definitie bijhorend bij prioriteiten:

   Prio 1: een proces escaleert of er is een veiligheidsmanco. Het schaadt de organisatie (bijvoorbeeld een hele locatie);

   Prio 2: een proces stagneert (bijvoorbeeld een les of overleg kan niet doorgaan). Het schaadt een deel van de organisatie (bijvoorbeeld een vleugel);

   Prio 3: een proces ondervindt overlast, maar stagneert niet. Het schaadt de organisatie beperkt (bijvoorbeeld een enkele ruimte). [↑](#footnote-ref-2)
3. Definitie bijhorend bij prioriteiten:

   Prio 1: een proces escaleert of er is een veiligheidsmanco. Het schaadt de organisatie (bijvoorbeeld een hele locatie);

   Prio 2: een proces stagneert (bijvoorbeeld een les of overleg kan niet doorgaan). Het schaadt een deel van de organisatie (bijvoorbeeld een vleugel);

   Prio 3: een proces ondervindt overlast, maar stagneert niet. Het schaadt de organisatie beperkt (bijvoorbeeld een enkele ruimte). [↑](#footnote-ref-3)
4. Met uitzondering van firmware updates. [↑](#footnote-ref-4)