

FANATICS Fair use policy

Versiedatum 01-01-2022

Tenzij anders vermeld hanteren wij geen harde limieten voor onze dienstverlening. Dit geldt bijvoorbeeld voor het invoeren van support en bijvoorbeeld ook voor het gebruik van onze hostingdiensten, datagebruik en opslag. Wanneer je af en toe meer dan gemiddeld gebruik maakt van deze diensten ontvang je hier niet zomaar een extra factuur voor. Een uitzondering hierop zijn projecten en changes waarvoor een prijsopgave is gedaan op basis van nacalculatie.

Gebruik je onze diensten anders (c.q. meer of intensiever) dan ze zijn bedoeld, dan gaan we hierover in gesprek en bekijken we samen of het gebruik teruggebracht kan worden of dat we hiervoor iets extra's zullen berekenen.

Voorbeelden van normaal gebruik zijn:

- Dataopslag voor kantoorbestanden van 10 Gb per persoon
- Een applicatie die 20 Gb opslag nodig heeft
- 5 kleine changes per maand per organisatie
- Gebruikersvragen aan support (zonder dat dit het karakter van het 'opleiden via de telefoon' krijgt)
- Incidenteel het verzoek om iets buiten kantooruren te regelen

Daarbij kijken we niet alleen naar individuele gebruikers, maar naar het totale gebruik per periode per organisatie.

Fair use na spoedmigraties

Soms kiezen wij ervoor om een migratie versneld uit te voeren of uit te voeren zonder volledige intake vooraf. Dit is bijvoorbeeld het geval bij spoed als bijvoorbeeld een server defect dreigt te raken, er door een andere leverancier geen support meer wordt gegeven op een applicatie of systeem, of wanneer een omgeving beperkt toegankelijk is of om andere redenen snelheid geboden is. We kiezen er dan voor om in het belang van de klant eerst 'het probleem' op te lossen en daarna om de tafel te gaan.

Daarnaast kan zich een situatie voordoen dat we voorafgaand aan een project op onvolledige informatie hebben ontvangen over een bepaald systeem. In deze gevallen blijkt vaak tijdens of na de migratie dat de nieuwe situatie niet binnen onze fair use standaard valt. We zullen ook dan samen met u bekijken hoe we hierin tot een passende oplossing kunnen komen.