

Opdrachtgever: De opdrachtgever zoals overeengekomen in de opdracht, geautoriseerde personen of bedrijven in de ACL en de door opdrachtgever (redelijkerwijs te verwachten) ingeschakelde personen of organisaties.

Data: Alle vormen van data(opslag) waaronder maar niet beperkt tot databases, e-mail, documenten, foto's, films, geluid, software etc.

Calamiteit: Onbereikbaarheid of niet voldoende functioneren van een bedrijfskritische functie op de door DriCom Hosting geboden dienstverlening en als zodanig ook bij DriCom Hosting bekend.

Downtime: De tijd dat een betreffende service niet voldoende bereikbaar of volledig onbruikbaar is.

Uptime: De tijd dat een betreffende service voldoende bereikbaar of grotendeels bruikbaar is.

Uptimegarantie: Garantie voor de minimale uptime berekend over de betreffende kalendermaand. **Bereikbaarheid:** Het verbonden zijn van de apparatuur met een functioneel netwerk.

Beschikbaarheid: Het beschikbaar zijn van de service. **Incident:** Een incident is een ernstige gebeurtenis wat downtime als gevolg heeft.

Best Effort: Een in redelijkheid te verwachten maximale inspanning. Rekening houdende met het type afgesloten SLA, omstandigheden en de ernst van de calamiteit. **Onbeperkt:** In het geval resources als 'onbeperkt' worden aangeboden is een 'Fair Use Policy' van toepassing. Hierbij is er geen harde limiet aan het gebruik of verbruik zolang deze niet meer dan 10x het gemiddelde gebruik of verbruik van andere vergelijkbare klanten of oplossingen overstijgt.

Opdracht

- 1) Het geven van een opdracht kan worden gedaan door opdrachtgever per e-mail, telefonisch, elektronisch via de website, schriftelijk (reguliere post), via Dricom.nl of in persoon. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn dergelijke opdrachten altijd bindend.
- 2) De inhoud en aard van een opdracht zijn omschreven in de offerte, overeenkomst of opdrachtbevestiging.
- 3) Indien opdrachtgever additionele diensten afneemt, zoals maar niet gelimiteerd tot een SLA, staan de Aanvullende Voorwaarden beschreven op een separaat aangeleverd document welke een onlosmakelijk onderdeel vormt van de overeenkomst. Ik geval er Aanvullende Voorwaarden van toepassing zijn en deze overlappen met de Algemene Voorwaarden, zijn de Aanvullende Voorwaarden leidend.

Termijn

- 4) DriCom Hosting zal er voor zorgdragen alle diensten en producten zo snel mogelijk op te leveren nadat de opdracht is overeengekomen. Onder oplevering verstaat DriCom Hosting het moment dat er door opdrachtgever ingelogd kan worden op de omgeving en/of activatie van het betreffende product of dienst.
- 5) Vanaf het moment van oplevering van de diensten, registratie van een domeinnaam of plaatsing van de apparatuur gaat de contractperiode van 1 jaar in. In geval van dedicated hosting, private clouds en andere fysieke hardware is de contractperiode altijd 3 jaar tenzij er uitdrukkelijk in de overeenkomst een andere contractperiode is afgesproken.

Kosten

- 6) Alle prijzen zijn in Euro's en exclusief B.T.W.
- 7) Betalingen van opdrachtgever worden eerst afgeboekt op de kosten, rente en vervolgens de hoofdsom.
- 8) Opdrachtgever betaalt steeds binnen 14 dagen na ontvangst van een factuur het volledige factuurbedrag. De afgenomen diensten en producten worden per maand, kwartaal, halfjaar of jaar vooruit gefactureerd.
- 9) De factuur en eventuele herinneringen of aanmaningen worden digitaal per e-mail worden verzonden naar een door opdrachtgever opgegeven e-mail adres of adressen conform ACL. De opdrachtgever is verplicht deze e-mail adressen up-to-date te houden.
- 10) Bij overgebruik van pakketten, diensten of producten, waaronder maar niet gelimiteerd tot dataverkeer, opslagruimte etc. Zal DriCom Hosting, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, nimmer de dienstverlening staken, maar heeft DriCom Hosting hierdoor recht het betreffende pakket, dienst of product met terug werkende kracht op te schalen vanaf de eerste kalendermaand van het overgebruik. Terug schalen kan op verzoek bij ingaan van een nieuwe contractperiode.

Aansprakelijkheid:

- 11) DriCom Hosting gaat altijd zorgvuldig ter werk. DriCom Hosting is echter nimmer aansprakelijk voor calamiteiten die ontstaan tijdens onderhoud of als gevolg van de uitvoer van haar beheer aan apparatuur, software of data. Zoals, maar niet beperkt tot verminderde of geen functionaliteit van apparatuur, software, verlies van data, derving van inkomsten etc.
- 12) DriCom Hosting zal data zorgvuldig behandelen en wanneer er data beschadigd of verloren zou kunnen gaan, op basis van een zo goed mogelijke inschatting en wanneer binnen redelijke grenzen mogelijk, deze data veilig stellen. Opdrachtgever is echter altijd zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups van data en de controle van deze back-ups.
- 13) Wanneer DriCom Hosting back-ups maakt dan zal DriCom Hosting deze back-ups automatisch en periodiek handmatig, op basis van steekproeven, controleren. Dit is echter geen garantie dat een back-up altijd alle juiste en te verwachten data bevat. Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen om de exacte inhoud van de backups te controleren. De opdrachtgever heeft het recht om een audit uit te voeren op de back-ups van zijn eigen data.
- 14) DriCom Hosting zal data en privacygevoelige informatie van de opdrachtgever altijd vertrouwelijk behandelen en nimmer verstrekken aan derden, met uitzondering in geval van bewijslast voor bijvoorbeeld politie of justitie of wanneer opdrachtgever toestemming heeft gegeven om deze data te verstrekken.
- 15) Logfiles worden minimaal 7 dagen bewaard.
- 16) In het geval DriCom Hosting het vermoeden heeft van illegale activiteiten, heeft DriCom Hosting het recht de dienstverlening te staken of op te schorten en eventueel betreffende autoriteiten in te lichten.
- 17) In geval van problemen, zoals maar niet beperkt tot DDoS aanvallen, kan DriCom Hosting er voor kiezen de dienstverlening (tijdelijk) onbereikbaar te maken in het geval het onbereikbaar maken wanneer verdere (gevolg) schade aan apparatuur, data of het netwerk kan worden voorkomen.
- 18) De opdrachtgever is op de hoogte dat het ongeautoriseerd indringen (hacken) en alle voortvloeiende gevolgen hiervan niet in alle gevallen te voorkomen is, ongeacht de inspanningen van DriCom Hosting. De opdrachtgever is eveneens op de hoogte dat DriCom Hosting geen invloed heeft op de veiligheid van software en data uitgegeven en/of ontwikkeld door derden of de opdrachtgever zelf. DriCom Hosting zal zich altijd inspannen apparaten zo goed mogelijk te beveiligen en/of opdrachtgever adviseren op de punten waar DriCom Hosting wel invloed op heeft en beheer op uitvoert.
- 19) Mocht er toch aansprakelijkheid zijn aan de kant van DriCom Hosting, dan is deze aansprakelijkheid altijd beperkt tot het gefactureerde bedrag ter zake het verrichte beheer of de van toepassing zijnde geleverde dienstverlening over de betreffende kalendermaand.
- 20) Bij een betalingsachterstand van meer dan 30 dagen heeft DriCom Hosting het recht alle dienstverlening te staken en gestaakt te houden totdat de betalingsachterstand is opgelost. Alle gevolgen die de betalingsachterstand met zich meebrengt, zoals bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot, onbereikbaarheid van de dienstverlening, heransluitkosten etc. zijn volledig de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Staking van beheer en/of dienstverlening heeft nimmer als gevolg dat de financiële verplichting van opdrachtgever vervalt.
- 21) DriCom Hosting is nimmer aansprakelijk voor downtime of verlies van data als gevolg van werkzaamheden van opdrachtgever, downtime of verlies van data als gevolg van invloeden waar DriCom Hosting geen controle over heeft zoals maar niet beperkt tot hackers, terroristische acties, natuur- of andere rampen en andere soorten van overmacht.
- 22) Klanten, medewerkers, bezoekers, bedrijven etc. van opdrachtgever, die op enigerlei toegang hebben tot de data van de opdrachtgever vallen onder verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.
- 23) De opdrachtgever is verplicht de ACL up-to-date te houden via <https://dricom.nl/>.
- 24) Het aanbieden, verspreiden of opslaan van illegaal materiaal is nimmer toegestaan.
- 25) Discriminerend of anderszins aanstootgevend materiaal zijn, ter beoordeling van DriCom Hosting, nimmer toegestaan.

- 26) DriCom Hosting hanteert een Notice-and-Take-Down beleid in geval van onmiskenbaar onrechtmatig gebruik van de DriCom Hosting faciliteiten en is niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen van dit beleid.
- 27) Het is opdrachtgever niet toegestaan ongevraagde bulk email of berichten te versturen (spammen).
- 28) DriCom Hosting verplicht zich de infrastructuur en software zo up to date mogelijk te houden om technische of andere storingen zoveel mogelijk te beperken.
- 29) DriCom Hosting verplicht zich tot het behalen van een zo hoog mogelijke uptime.
- 30) Als opdrachtgever op de hoogte is van een mogelijk te verwachten piek van bijvoorbeeld het aantal bezoekers, dataverkeer etc. Dient opdrachtgever DriCom Hosting hier direct van op de hoogte te stellen.
- 31) Alle communicatie en afspraken tussen DriCom Hosting en opdrachtgever zijn vertrouwelijk ('Confidential') en dient ook door beide partijen op die wijze te worden behandeld. Beide partijen hebben de mogelijkheid communicatie en afspraken te klassificeren als 'Highly Confidential'. Communicatie en afspraken verlopen dan uitsluitend via een door DriCom Hosting gefaciliteerde extra beveiligde omgeving.
- 32) Opdrachtgever verklaart DriCom Hosting niet aansprakelijk te stellen voor enige claims die voortvloeien uit activiteiten van opdrachtgever en verplicht zich DriCom Hosting direct op de hoogte te stellen wanneer hij enige claims ontvangt. Dit artikel blijft ook van kracht na beëindiging/voltooiing van deze overeenkomst.

WIJZIGING/BEEINDIGING OVEREENKOMST

- 33) DriCom Hosting is bevoegd artikelen van de overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en andere documenten tussentijds te wijzigen. Opdrachtgever krijgt van wijzigingen uiterlijk 60 dagen voor ingang van de wijzigingen bericht. Daarbij is tevens vermeld per welke datum de wijzigingen in gaan.
- 34) Wijzigingen, aankondigingen en andere informatie zal DriCom Hosting per e-mail verstrekken aan de contactpersonen in de betreffende contactgroep van opdrachtgever die bij DriCom Hosting bekend zijn volgens de ACL.
- 35) DriCom Hosting behoudt zich het recht voor tarieven tussentijds te wijzigen. Opdrachtgever krijgt uiterlijk 60 dagen voor de ingang van de nieuwe tarieven bericht. In geval DriCom Hosting de prijzen binnen 1 jaar met meer dan 10% verhoogd (exclusief inflatie- en/of koerscorrecties), heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst tussentijds te ontbinden.
- 36) Een prijscorrectie van maximaal de inflatie afgerond op hele procenten kan zonder aankondiging maximaal 1x per jaar plaatsvinden.
- 37) In geval enig beding in de overeenkomst, Algemene Voorwaarden of andere voorwaarden voor vernietiging vatbaar zou zijn blijven alle overige bedingen volledig in stand.
- 38) Opzegging van een overeenkomst dient minimaal 2 maanden voor het beëindigen van een contractperiode worden opgegeven aan DriCom Hosting . Opzeggingen dienen altijd voorzien te zijn van een geldige handtekening. De bewijslast van ontvangst van de opzegging ligt bij de opdrachtgever. DriCom Hosting zal de opzegging per e-mail bevestigen. In alle andere gevallen wordt het contract opnieuw aangegaan met een nieuwe contract periode van 1 jaar.
- 39) Na opzegging van een dienst kan DriCom Hosting afwijken van de facturatieperiodes en deze in een keer in rekening brengen tot einde contract.
- 40) Creditaties of verrekeningen worden uitsluitend op de eerst volgende positieve maandfactuur verrekend tenzij de opdrachtgever geen diensten meer afneemt bij DriCom Hosting . Een aankomende creditatie of verrekening geeft geen recht op uitstel van betaling van een openstaande factuur.
- 41) Bij wijziging van adres of contactgegevens van de opdrachtgever, dient opdrachtgever DriCom Hosting hier tijdig van op de hoogte te brengen.
- 42) In geval bij een verhuizing autorisatiecodes worden verstrekt en/of domain-unlocking moet plaatsvinden, zal DriCom Hosting altijd mee werken en dergelijke verzoeken binnen 2 werkdagen uitvoeren, tenzij er een betalingsachterstand of overtreding is ontstaan.
- 43) Bij opzegging van de overeenkomst zonder opzegging van de

domeinnaam of bij aankondiging tot verhuizing van de domeinnaam, dient opdrachtgever de domeinnaam uiterlijk 1 werkdag voor beëindiging van de overeenkomst te hebben verhuist. In elk ander geval kan DriCom Hosting de domeinnaam geregistreerd houden om domeinkaping te voorkomen en is opdrachtgever als gevolg de reguliere registratiekosten van de domeinnaam voor de nieuwe periode verschuldigd aan DriCom Hosting .

- 44) In geval van faillissement van de opdrachtgever zal de overeenkomst per direct worden ontbonden.

OVERTREDING & OVERIG

- 45) Op overtreding van een van de bedingen door opdrachtgever, staat een niet voor rechtelijke matiging vatbare boete van minimaal €250.00 per dag en €250.00 per overtreding.
- 46) Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin DriCom Hosting gevestigd is.
- 47) Uitsluitend het Nederlands recht is van toepassing.
- 48) Reclamaties kunnen tot 1 kalendermaand na factuurdatum waarop een reclamatie betrekking heeft worden gedaan.
- 49) Bij overtreding van een of meer van de bepalingen kan DriCom Hosting zonder verdere berichtgeving de dienstverlening staken zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele schade die opdrachtgever daardoor lijdt. DriCom Hosting kan kosten in rekening brengen voor herstel of heraansluit werkzaamheden.
- 50) In geval van gestaakte dienstverlening blijft opdrachtgever verplicht alle kosten te voldoen zoals omschreven in deze overeenkomst, ten minste tot het einde van de contractperiode.
- 51) Het is, tot 24 maanden na beëindiging van de overeenkomst, niet toegestaan dat de opdrachtgever een werknemer van DriCom Hosting direct of indirect in dienst neemt, dan wel een contractuele arbeidsrelatie aan gaat met een werknemer van DriCom Hosting .
- 52) In geval van een betalingsachterstand van meer dan 30 dagen of overtreding van de bedingen door opdrachtgever, zal DriCom Hosting bijvoorbeeld domeinnamen en apparatuur als onderpand beschouwen en/of toegang tot data opschorten. DriCom Hosting is in dat geval gerechtigd om namens opdrachtgever de overdracht van bijvoorbeeld domeinnamen aan DriCom Hosting uit te voeren. Na vereffening van de betalingsachterstand inclusief eventuele heraansluitkosten of oplossing van de overtreding, zal DriCom Hosting binnen maximaal 5 werkdagen domeinnamen en toegang tot data vrij geven. Na 180 dagen betalingsachterstand of overtreding van de bedingen zal DriCom Hosting het eigendomsrecht verkrijgen over de in onderpand gestelde zaken.
- 53) In geval van niet tijdige betaling is opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en tevens vanaf de vervaldatum van de factuur de wettelijke rente verschuldigd aan DriCom Hosting . Tevens is opdrachtgever alsdan buitengerechtelijke kosten verschuldigd met het minimum van het incassotarief bepaald in de Wet Incassokosten.