



Virtual Private Server SLA Managed

versie 1.1, 1 mei 2015

Inhoudsopgave

Definities

Algemene Voorwaarden

- 1 Inleiding
- 2 Algemeen
 - 2.1 Duur van de SLA
- 3 Dienstsomschrijving
 - 3.1 Verantwoordelijkheden
 - 3.2 Gepland Onderhoud
 - 3.2.1 Verplichtingen MrHostman
 - 3.2.2 Verplichtingen Opdrachtgever
 - 3.3 Noodonderhoud
 - 3.3.1 Verplichtingen MrHostman
 - 3.3.2 Verplichtingen Opdrachtgever
 - 3.4 Verstoringen
 - 3.4.1 Reactietijden
 - 3.4.2 Foutieve meldingen
 - 3.5 Technische Ondersteuning
 - 3.5.1 Verplichtingen MrHostman
 - 3.5.2 Verplichtingen Opdrachtgever
 - 3.5.3 Tarieven
- 4 Service levels
 - 4.1 Garanties en boetes
 - 4.2 Prioriteiten en Reactietijden
 - 4.2.1 Prioriteiten
 - 4.2.2 Reactietijden
 - 4.3 Indienen van een ingebrekestelling
- 5 Abuse
 - 5.1 Abuse regelgeving
 - 5.1.1 Verplichtingen en rechten MrHostman
 - 5.1.2 Verplichtingen en rechten Opdrachtgever
- 6 Voor akkoord

MrHostman
Japanstraat 6
2408 HB Alphen aan den Rijn

+31(0)172-747429
info@mrhostman.nl
www.mrhostman.nl

KvK Utrecht nr. 89885351
BTW NL 853681065 B01
IBAN NL76 TRIO 0197 8640 23



Definities

Algemene Voorwaarden

De regels en voorwaarden die worden gehanteerd bij het aangaan van een Overeenkomst met MrHostman. Deze Algemene Voorwaarden zijn meegezonden bij de Overeenkomst.

Dienst

De specifieke Dienst die MrHostman met Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel offerte.

Gepland Onderhoud

Ieder onderdeel binnen een IT-infrastructuur moet regelmatig worden onderhouden om de beschikbaarheid en betrouwbaarheid te kunnen blijven garanderen. MrHostman maakt gebruik van voorgedefinieerde onderhoudsvensters om Gepland Onderhoud uit te voeren.

MrHostman

Wanneer MrHostman geschreven staat in dit document verwijst dit naar MrHostman V.O.F., welke bij de Kamer van Koophandel geregistreerd staat onder KvK-nummer: 59885351.

Kantoortijden

Maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur. De volgende feestdagen vallen buiten de openingstijden: nieuwjaarsdag, eerste en tweede paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede pinksterdag en eerste en tweede kerstdag.

Supportdesk MrHostman

Supportdesk MrHostman is een persoonlijk portal waar de Opdrachtgever Verzoeken en Verstoringen kan indienen.

Noodonderhoud

Onmiddellijke interventie op een situatie die een directe bedreiging voor de stabiliteit/ continuïteit/ integriteit van de Dienst betekent.

Operationeel beheer

Het onderhouden en operationeel houden van het systeem en hierop draaiende services, zoals aangegeven in de Overeenkomst.

Opdrachtgever

De natuurlijke of rechtspersoon die met MrHostman een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie MrHostman een offerte daartoe heeft uitgebracht.

Paraaf Opdrachtgever:

MrHostman
Japanstraat 6
2408 HB Alphen aan den Rijn

+31(0)172-747429
info@mrhostman.nl
www.mrhostman.nl

KvK Utrecht nr. 89885351
BTW NL 853681065 B01
IBAN NL76 TRIO 0197 8640 23



Overeenkomst

De Overeenkomst tussen MrHostman en Opdrachtgever krachtens welke MrHostman de Dienst zal uitvoeren.

Overmacht

Wanneer er sprake is van Overmacht, onder andere maar niet uitsluitend bij storingen of het uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS-aanvallen, DDoS-aanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, invoerbelemmeringen, uitvoerbelemmeringen en in het geval dat MrHostman door haar eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van MrHostman kan worden gevergd.

Reactietijden

De tijdsduur waarbinnen door een medewerker van MrHostman wordt gereageerd op een constatering of melding van Verstoring. Geautomatiseerde antwoorden worden hier uitgesloten. Diagnose of oplossing van een Verstoring zijn niet per definitie de initiële reactie.

SLA

Service Level Agreement, een contractuele Overeenkomst waarin de afspraken over de dienstverleningsniveaus zijn vastgelegd. Hierin worden de Diensten en de kwaliteiten van de Diensten opgenomen.

Technische Ondersteuning

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om via Supportdesk MrHostman Verzoeken in te dienen voor Technische Ondersteuning. Het gaat hierbij om activiteiten die de Opdrachtgever in principe zelf zou uitvoeren, maar waarvoor de Opdrachtgever een beroep doet op de expertise van MrHostman.

Verstoringen

Alle gebeurtenissen die niet tot de standaardoperatie van een service behoren en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van de service kunnen veroorzaken.

Verzoek

Een vraag om Technische Ondersteuning welke per uur betaald moet worden. MrHostman kent verschillende tarieven voor additionele dienstverlening. In dit SLA worden deze beschreven in hoofdstuk 3.5.3.

Paraaf Opdrachtgever:

MrHostman
Japanstraat 6
2408 HB Alphen aan den Rijn

+31(0)172-747429
info@mrhostman.nl
www.mrhostman.nl

KvK Utrecht nr. 89885351
BTW NL 853681065 B01
IBAN NL76 TRIO 0197 8640 23



Algemene Voorwaarden

Op dit Service Level Agreement Managed zijn de Algemene Voorwaarden van kracht welke te vinden zijn op de website van MrHostman (<https://www.mrhostman.nl/algemene-voorwaarden-mrhostman/>)

De garanties plus de bijbehorende boetepercentages kennen de volgende aanvullende voorwaarden:

- De contractuele boetes zijn niet cumulatief. Indien er meerdere gevolgen zijn door een oorzaak, wordt eenmalig een compensatie uitgekeerd.
- Bij overmacht kan er geen aanspraak worden gemaakt op de contractuele boetes.
- Bij uitkering boetebedrag kan er geen aanspraak gemaakt worden op een schadevergoeding.
- De administratie van MrHostman is leidend.
- Onderhoudswerkzaamheden, zoals gedefinieerd in artikel 3.2 en 3.3 van de Algemene Voorwaarden, vallen buiten de garantie en worden dan ook niet meegenomen in de metingen.
- Indien de Opdrachtgever advies niet opvolgt zoals in het onderdeel 5.1.2 staat vermeld, vervallen alle garanties op de Dienst. Elke ingebrekestelling op deze garanties wordt afgewezen.
- Het boetebedrag wordt nooit hoger dan het contractuele vastgelegde maandbedrag.

Paraaf Opdrachtgever:

MrHostman
Japanstraat 6
2408 HB Alphen aan den Rijn

+31(0)172-747429
info@mrhostman.nl
www.mrhostman.nl

KvK Utrecht nr. 89885351
BTW NL 853681065 B01
IBAN NL76 TRIO 0197 8640 23



1 Inleiding

DEze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening op het gebied van het beheer van de internetdiensten zoals MrHostman deze aanbiedt aan de Opdrachtgever en de service levels, die van toepassing zijn op de Dienst.

Deze SLA maakt integraal onderdeel uit van de Virtual Private Server (VPS) Managed Overeenkomst.

Hierop zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, zoals te vinden op de website van MrHostman (<https://www.mrhostman.nl/algemene-voorwaarden-mrhostman/>).

Managed betekent dat MrHostman verantwoordelijk is voor het volledige operationele beheer van de server. Eventuele Verstoringen worden binnen maximaal 4 uur verholpen. Een en ander onder de voorwaarden, zoals verder toegelicht in dit document.

In dit SLA worden bindende afspraken gemaakt over de kwaliteitsparameters van de dienstverlening. MrHostman draagt bereikbaarheid en betrouwbaarheid hoog in het vaandel. Daarom worden afspraken en garanties met betrekking tot support en Reactietijden alsmede over de beschikbaarheid van de Virtual Private Server en de bijbehorende internetverbinding vastgelegd in dit SLA.

Dit document beschrijft verder de verplichtingen en rechten van MrHostman en de Opdrachtgever. Eventuele wijzigingen aan dit SLA kunnen op verzoek van de Opdrachtgever worden vastgelegd middels een addendum.

2 Algemeen

2.1 Duur van het SLA

Dit SLA gaat in op de datum van levering van de Dienst, tenzij de Overeenkomst nog niet in werking is getreden. Dan gaat het SLA in op de dag van de inwerkingtreding van de Overeenkomst. Het SLA heeft een looptijd die gelijk is aan die van de Overeenkomst. Wanneer de Opdrachtgever tussentijds een andere SLAvorm wenst, zal dit enkel kunnen worden aangepast per facturatietermijn.

Paraaf Opdrachtgever:

MrHostman
Japanstraat 6
2408 HB Alphen aan den Rijn

+31(0)172-747429
info@mrhostman.nl
www.mrhostman.nl

KvK Utrecht nr. 89885351
BTW NL 853681065 B01
IBAN NL76 TRIO 0197 8640 23



3 Dienstomschrijving 3.1 Verantwoordelijkheden

Bij het SLA Managed 24x7x4 is MrHostman verantwoordelijk voor het volledige operationele beheer van de server. Eventuele Verstoringen worden na constatering of aanmelding binnen maximaal 4 uur verholpen. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het administratieve beheer van de server, door middel van de cliënt-toegang op het door MrHostman beschikbaar gestelde Control Panel. Het is tevens de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om reservekopieën van opgeslagen data te maken.

3.2 Gepland Onderhoud

Ieder onderdeel binnen een IT-infrastructuur moet regelmatig worden onderhouden om de beschikbaarheid en betrouwbaarheid te kunnen blijven garanderen. MrHostman maakt gebruik van voorgedefinieerde onderhoudsvensters om Gepland Onderhoud uit te voeren. Deze zijn dagelijks tussen 01.00 en 06.00 uur. Wanneer we spreken over Gepland Onderhoud gelden er verplichtingen voor MrHostman, alsmede voor de Opdrachtgever. Deze zijn hieronder gedefinieerd.

3.2.1 Verplichtingen MrHostman

MrHostman:

- spant zich in om Gepland Onderhoud zo min mogelijk impact op de Dienst te laten hebben;
- maakt voor Gepland Onderhoud gebruik van onderhoudsvensters, zonder verplicht te zijn hierover contact op te nemen met de Opdrachtgever;
- informeert de Opdrachtgever minimaal 14 dagen van tevoren via e-mail over Gepland Onderhoud, dat mogelijk verhoogd risico heeft of een mogelijke onderbreking van de dienstverlening inhoudt;
- is uitgesloten van bovenstaande verplichtingen voor Noodonderhoud.

3.2.2 Verplichtingen Opdrachtgever

De Opdrachtgever:

- zorgt voor correcte en actuele contactgegevens, zodat MrHostman contact kan opnemen over Gepland Onderhoud;
- erkent dat MrHostman Gepland Onderhoud dient te (laten) plegen en dat dit een onderbreking in de beschikbaarheid van de Dienst kan betekenen;
- erkent dat het aan MrHostman is om te beoordelen wat een verhoogd risico is.

Paraaf Opdrachtgever:

3.3 Noodonderhoud

MrHostman
Japanstraat 6
2408 HB Alphen aan den Rijn

+31(0)172-747429
info@mrhostman.nl
www.mrhostman.nl

KvK Utrecht nr. 89885351
BTW NL 853681065 B01
IBAN NL76 TRIO 0197 8640 23



Noodonderhoud is een onmiddellijke interventie op een situatie die een directe bedreiging betekent voor de stabiliteit, continuïteit en/ of integriteit van de dienstverlening. Noodonderhoud is vanzelfsprekend niet te plannen, maar dient wel direct te worden uitgevoerd. Een dergelijke situatie kan zich voordoen wanneer bijvoorbeeld bij een van de leveranciers een lek in de programmatuur is gevonden, dat direct dient te worden gedicht. Wanneer we spreken over Noodonderhoud gelden er verplichtingen voor MrHostman alsmede voor de Opdrachtgever. Deze zijn hieronder gedefinieerd.

3.3.1 Verplichtingen

MrHostman:

- spant zich in om Noodonderhoud zo min mogelijk impact op de Dienst te laten hebben;
- voert Noodonderhoud zo snel als mogelijk uit na vaststelling of na melding van de leverancier. 3.3.2 Verplichtingen Opdrachtgever

De Opdrachtgever:

- erkent dat MrHostman Noodonderhoud direct moet uitvoeren;
- erkent dat het aan MrHostman is om te beoordelen wanneer er sprake is van Noodonderhoud.

3.4 Verstoringen

Het verhelpen van Verstoringen van de Dienst door MrHostman valt standaard binnen dit SLA en hiervoor rekent MrHostman geen kosten. Verstoringen zijn alle gebeurtenissen die niet tot de standaardoperatie van een service behoren en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van de service kunnen veroorzaken.

3.4.1 Reactietijden

Alle Verstoringen zijn onderverdeeld in prioriteitsgroepen en deze kennen hun eigen Reactietijden. De Reactietijden en het boetebeding zoals van kracht bij het niet behalen van deze Reactietijden staan vermeld in hoofdstuk 4.

3.4.2 Foutieve meldingen

MrHostman monitort haar systemen en dat van haar klanten continu. Bij een mogelijke Verstoring worden de medewerkers van MrHostman onmiddellijk op de hoogte gesteld. In beginsel is het melden van een Verstoring door de Opdrachtgever dan ook niet noodzakelijk.

De Opdrachtgever kan een Verstoring wel melden wanneer deze door hem wordt geconstateerd. Echter wanneer het achteraf blijkt dat het hier niet om een Verstoring gaat, brengt MrHostman hiervoor kosten in rekening conform het IT Supporttarief, te weten € 90 per uur.

Paraaf Opdrachtgever:

3.5 Technische Ondersteuning

MrHostman
Japanstraat 6
2408 HB Alphen aan den Rijn

+31(0)172-747429
info@mrhostman.nl
www.mrhostman.nl

KvK Utrecht nr. 89885351
BTW NL 853681065 B01
IBAN NL76 TRIO 0197 8640 23



De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om via Supportdesk MrHostman Verzoeken in te dienen voor Technische Ondersteuning. Het gaat hierbij om activiteiten die de Opdrachtgever in principe zelf zou uitvoeren, maar waarvoor de Opdrachtgever een beroep doet op de expertise van MrHostman.

Wanneer de Opdrachtgever een Verzoek middels Supportdesk MrHostman heeft ingediend, ontvangt deze een ticketnummer ter referentie. Een medewerker van MrHostman zal de Opdrachtgever vervolgens een indicatie geven van de acties die worden ondernomen en de eventuele kosten die hiermee zijn gemoeid.

Verzoeken worden enkel tijdens kantooruren behandeld en uitgevoerd. Voor Verzoeken geldt geen gegarandeerde reactietijd.

Wanneer we spreken over Verzoeken gelden er verplichtingen voor MrHostman, alsmede voor de Opdrachtgever. Deze zijn hieronder gedefinieerd.

3.5.1 Verplichtingen MrHostman

MrHostman:

- acteert enkel op Verzoeken die zijn ingediend via Mijn MrHostman;
- geeft de Opdrachtgever een indicatie van de acties die worden ondernomen. Aan de indicatie kunnen geen rechten worden ontleend;
- adviseert Opdrachtgever indien deze de Dienst gebruikt op een wijze dat de performance van de Dienst niet meer kan worden gegarandeerd. Indien advies niet wordt opgevolgd, kan MrHostman besluiten de Dienst niet meer op te nemen in haar monitoringssystemen.

3.5.2 Verplichtingen Opdrachtgever De Opdrachtgever:

- dient Verzoeken in via Supportdesk MrHostman.

3.5.3 Tarieven

MrHostman kent verschillende tarieven voor additionele dienstverlening zoals Technische Ondersteuning. Deze onderscheiden zich in de aard van de uit te voeren werkzaamheden. Hieronder volgt een uitleg van de verschillen en het overzicht van de kosten per uur. De facturatie volgt per 10 minuten en MrHostman hanteert een minimumtarief van € 30. Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw.

Remote Hands

MrHostman verstaat onder Remote Hands alle activiteiten die de Opdrachtgever normaliter zelf uitvoert. Via de afdeling Helpdesk zal de Opdrachtgever MrHostman kunnen vragen enkele eenvoudige handelingen uit te voeren op de Virtual Private Server van de Opdrachtgever. De kosten hiervoor bedragen € 60 per uur.

Paraaf Opdrachtgever:

MrHostman
Japanstraat 6
2408 HB Alphen aan den Rijn

+31(0)172-747429
info@mrhostman.nl
www.mrhostman.nl

KvK Utrecht nr. 89885351
BTW NL 853681065 B01
IBAN NL76 TRIO 0197 8640 23



Basic Support

MrHostman verstaat onder Basic Support de adviezen over mogelijke oorzaken van Verstoringen op gebruikers en beheerdersniveau en het oplossen van deze Verstoringen op gebruikers- en beheerdersniveau. Het gaat hierbij om alle activiteiten die de Opdrachtgever zelf zou uitvoeren als user of admin binnen het door MrHostman beschikbaar gestelde Control Panel. Deze ondersteuning wordt door onze afdeling Helpdesk afgehandeld. De kosten hiervoor bedragen € 75 per uur.

IT Support

MrHostman verstaat onder IT Support de adviezen over de mogelijke oorzaken van Verstoringen op root-niveau en het probleem oplossen van deze Verstoringen op root- en administratorniveau. Deze ondersteuning wordt door onze afdeling Operations afgehandeld. De kosten hiervoor bedragen € 90 per uur.

Consultancy

MrHostman verstaat onder Consultancy het adviseren en onderzoeken van implementaties van nieuwe features en software. Deze vorm van dienstverlening wordt door een Technisch Consultant van de afdeling Operations afgehandeld. De kosten hiervoor bedragen € 120 per uur.

Paraaf Opdrachtgever:

MrHostman
Japanstraat 6
2408 HB Alphen aan den Rijn

+31(0)172-747429
info@mrhostman.nl
www.mrhostman.nl

KvK Utrecht nr. 89885351
BTW NL 853681065 B01
IBAN NL76 TRIO 0197 8640 23

4 Service levels

MrHostman biedt garanties op de uptime van de verbinding van de server met internet. MrHostman biedt in dit SLA Managed ook de garantie dat defecten aan het platform binnen 4 uur na constatering door MrHostman of aanmelding door Opdrachtgever worden vervangen. Dit SLA biedt tevens de garantie dat binnen 2 uur na constatering of aanmelding een initiële diagnose van het probleem wordt gesteld. Mocht MrHostman deze garanties niet naleven dan kan de Opdrachtgever een vergoeding claimen.

4.1 Garanties en boetes

De garanties die MrHostman afgeeft plus boetedoening voor het niet behalen van deze garantie staan hieronder in de tabel. De boetedoening is een percentage van het contractuele vastgelegde maandbedrag.

Garantie		Boete staffel	Boetepercentage
Uptime netwerk	99,98%	99,98%-95%	10%
		95%-90%	30%
		90%-80%	40%
		80% en minder	50%
Reactietijden	Zie prioriteitentabel	1x niet behaald	25%
		2x en meer niet behaald	50%
Verstoringen platform	Binnen 4 uur na diagnose	4-8 uur	25%
		8 uur en meer	50%

Deze garanties zijn per jaar. De Opdrachtgever dient de claim binnen 14 kalenderdagen na de betreffende Verstoring in te dienen bij MrHostman middels de in hoofdstuk 4.3 beschreven methode.

Paraaf Opdrachtgever:

4.2 Prioriteiten en Reactietijden

MrHostman onderscheidt verschillende Verstoringen en geeft deze een prioriteit. De verschillende prioriteiten krijgen verschillende Reactietijden. De verschillen worden in de komende paragrafen uitgelegd. Voor alle genoemde tijden geldt de tijdzone UTC +1 en UTC +2 bij zomertijd. Voor alle genoemde uren en dagen gelden klokuren en kalenderdagen tenzij anders omschreven. Werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag. Kantoortijden zijn van 09.00 tot 17.00 uur.

4.2.1 Prioriteiten

Onderstaande prioriteiten gelden alleen voor standaard services en applicaties. Eventuele andere applicaties vallen buiten het support van MrHostman.

Prioriteit 1:
Volledig verlies van bedrijfskritische functies, geen workaround beschikbaar, onmiddellijk ingrijpen vereist. onmiddellijk ingrijpen vereist. Basisfunctionaliteiten van deze Dienst worden 24x7 gemonitord door MrHostman.

Service welke vallen onder Prioriteit 1	Monitoring
Netwerk connectiviteit	ICMP Ping
Webserver	HTTP, HTTPS
E-mailserver	IMAP, POP3 en SMTP
Databaseserver	MySQL

Prioriteit 2:
Minimale gevolgen voor bedrijfsactiviteiten, workaround beschikbaar of minimale downtime-acceptabel. Deze functionaliteiten worden niet gemonitord door MrHostman. Eventuele Verstoringen dienen te worden aangemeld via Mijn MrHostman.

Paraaf Opdrachtgever:

4.2.2 Reactietijden

De reactietijd is de tijdsduur waarbinnen door een medewerker van MrHostman wordt gereageerd op een constatering of melding van een Verstoring. Voor Verzoeken geldt geen gegarandeerde reactietijd. Automatische antwoorden zijn uitgesloten. Een initiële reactie is niet per definitie een initiële diagnose.

Incident	Initiële reactie	Initiële diagnose	Updates	Herstel
Prioriteit 1	Binnen 1 uur	Binnen 2 uur	Elk uur	Binnen 4 uur, na diagnose, hervatting van dienstverlening
Prioriteit 2	Binnen 2 kantooruren	Binnen 4 kantooruren	Elke 2 kantooruren	Binnen 4 kantooruren, na diagnose, hervatting van dienstverlening

4.3 Indienen van een ingebrekestelling

De Opdrachtgever dient zelf een claim voor een boetepercentage in te dienen. Deze kan de Opdrachtgever indienen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de betreffende maand. Deze claim kan enkel worden ingediend wanneer de Opdrachtgever in de betreffende maand een incident heeft gemeld middels Supportdesk MrHostman.

Het indienen van een claim gaat via Supportdesk MrHostman of schriftelijk. De contactgegevens staan vermeld op de website: <https://www.mrhostman.nl/contact/> Wanneer aan alle voorwaarden is voldaan en de metingen van MrHostman ook een afwijking van de garantie aangeven, wordt overgegaan tot uitkering van de boetedoening.

Paraaf Opdrachtgever:

5 Abuse

5.1 Abuse regelgeving

Om de service te kunnen garanderen, hebben de Opdrachtgever en MrHostman beide een aantal rechten en plichten wanneer het aankomt op Abuse. Dit internetmisbruik is voor beide partijen ongewenst. Onder Abuse verstaat MrHostman onder andere, maar niet uitsluitend: spamming, hacking, het opslaan/ verspreiden van content welke in strijd is met de wet etcetera.

5.1.1 Verplichtingen en rechten MrHostman

MrHostman:

- is gerechtigd de server internettoegang te ontzeggen in geval van het veroorzaken van overlast en/ of het plegen van misbruik;
- zal bij ontzegging van de toegang van de server tot internet contact opnemen met de Opdrachtgever via de door de Opdrachtgever opgegeven contactgegevens;
- is gerechtigd de dienstverlening permanent te staken en/ of het contract eenzijdig te ontbinden bij herhaaldelijke of voortdurende overlast.

5.1.2 Verplichtingen en rechten Opdrachtgever

De Opdrachtgever:

- beveiligt zijn accounts welke toegang geven tot de Dienst tegen hacking en misbruik zoals het opslaan/ verspreiden van content die in strijd is met de wet;
- voorkomt misbruik van de Dienst;
- zal zich onthouden van internetmisbruik, waaronder, maar niet beperkt tot: spamming en hacking van derden;
- erkent dat MrHostman gerechtigd is de server de internettoegang te ontzeggen in geval van het veroorzaken van overlast en/ of het plegen van misbruik;
- erkent dat hij bij schade of gevolgschade door het afsluiten van de verbinding in verband met Abuse MrHostman niet aansprakelijk kan worden gesteld;
- erkent dat er geen aanspraak kan worden gemaakt op de garantievoorzwaarden, zoals genoemd in hoofdstuk 3 van dit document, bij tijdelijke afsluiting van het systeem van de Opdrachtgever vanwege (al dan niet vermeende) Abuse;
- erkent dat het aan MrHostman is om te bepalen wanneer er gesproken kan worden van Abuse;
- voert geen acties uit en installeert geen software waarvan kan worden verwacht dat dit de veiligheid en beschikbaarheid van het systeem bedreigt. Hierbij kan worden gedacht aan virussen, exploits, backdoors, rootkits, onveilige software etcetra.



6 Voor akkoord

Deze Service Level Agreement maakt integraal onderdeel uit van de Virtual Private Server (VPS) Managed Overeenkomst.

Handtekening Opdrachtgever:

Datum:

Naam:

Paraaf Opdrachtgever:

MrHostman
Japanstraat 6
2408 HB Alphen aan den Rijn

+31(0)172-747429
info@mrhostman.nl
www.mrhostman.nl

KvK Utrecht nr. 89885351
BTW NL 853681065 B01
IBAN NL76 TRIO 0197 8640 23