

Ficture IT
Hosting Overeenkomst

17 maart 2018

1. OVERZICHT

Deze hostingovereenkomst (deze "overeenkomst") wordt aangegaan door en gesloten tussen Ficture IT (Gevestigd te Catharina van Rennesstraat 110, 2551GP in Den Haag) en u, en treedt in werking op de datum van elektronische of schriftelijke acceptatie. Deze Overeenkomst bevat de voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn op uw gebruik van Ficture IT hostingservices (de "Diensten"), en vormt de volledige overeenkomst tussen u en Ficture IT betreffende het onderwerp van deze overeenkomst.

Met de elektronische aanvaarding van deze Overeenkomst geeft u te kennen dat u deze Overeenkomst hebt gelezen en begrepen en dat u erkent en aanvaardt dat u gebonden bent aan deze Overeenkomst.

De termen "wij", "ons" of "onze" hebben betrekking op Ficture IT. De termen "u", "uw", "Gebruiker" of "klant" hebben betrekking op personen of entiteiten die deze Overeenkomst aanvaarden. Niets in deze Overeenkomst kan worden opgevat als een toekenning van rechten of voorrechten van derden.

Wij kunnen naar eigen goeddunken deze Overeenkomst, beleidslijnen of hierin vervatte afspraken en limieten of beperkingen van de Diensten te allen tijd wijzigen of aanpassen en dergelijke wijzigingen of aanpassingen zullen direct van kracht zijn na publicatie op deze website. Uw gebruik van de Diensten na dergelijke wijzigingen of aanpassingen houdt in dat u deze Overeenkomst en eventuele beperkingen van de Diensten, zoals laatstelijk herzien, aanvaardt. Als u zich niet onderwerpt aan deze Overeenkomst en mogelijke Dienstbeperkingen, zoals laatstelijk herzien, dient u uw gebruik van de Diensten te staken. Wij kunnen u zo nu en dan per e-mail op de hoogte stellen van wijzigingen of aanpassingen in deze Overeenkomst. Het is daarom uiterst belangrijk dat u uw accountgegevens up-to-date houdt. Wij zijn niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor het niet ontvangen van kennisgevingen per e-mailbericht, wanneer dit het gevolg is van een onjuist e-mailadres.

2. BESCHRIJVING VAN DIENSTEN

Wij bieden verschillende diensten:

Webhosting. Als u Webhosting aanschaft, wordt uw website geplaatst op een server en worden resources op dezelfde server gedeeld met andere klanten; uw website krijgt echter een uniek adres (DNS).

Webhosting HA. Als u Webhosting aanschaft, wordt uw website geplaatst op meerdere servers en worden resources op dezelfde servers gedeeld met andere klanten; uw website krijgt echter een uniek adres (DNS). Tevens wordt de data van uw sites gerepliceerd over 2 onafhankelijke sites waardoor hoge beschikbaarheid verkregen wordt.

Secure remote access. Als u Secure remote access aanschaft zal Ficture IT via zijn servers encrypted toegang geven tot data op uw eigen servers via VPN.

DNS hosting. Als u DNS hosting aanschaft zal Ficture IT uw domein registreren en hosten op zijn DNS servers.

Offsite Backup. Als u Offsite Backup aanschaft zal Ficture IT een door uw

aangeschaft NAS op een externe locatie plaatsen om data vanaf uw servers te synchroniseren via VPN.

Maatwerk. Wanneer wij bepalen dat een ondersteuningsverzoek buiten het bestek van uw pakket valt, kunt u verzoeken om specialistische ondersteuningsservices ("Maatwerk") op basis van uurtarief, waarvan wij u offerte doen alvorens de specialistische ondersteuningsservice te leveren. Wanneer u gebruik wenst te maken van onze maatwerkdiensten, behouden wij ons het recht voor de kosten voor dergelijke services in rekening te brengen alvorens de uitvoering van werkzaamheden te starten. Vergoedingen voor maatwerk diensten worden niet gerestitueerd. U dient binnen veertien dagen nadat maatwerk diensten zijn uitgevoerd, ons te berichten over eventuele problemen aangaande de maatwerk diensten. Wij zijn niet verantwoordelijk voor en verlenen geen assistentie bij problemen die zich langer dan veertien dagen na de uitvoering van maatwerkdiensten voordoen.

3. BEPERKINGEN; BEËINDIGING

Migratie van servers. U erkent en aanvaardt dat het binnen het bestek van de normale bedrijfsuitoefening nodig kan zijn dat wij onze servers migreren. In dat geval kan een ander IP-adres aan u worden toegewezen. Wij garanderen niet dat u de aan u toegewezen IP-adressen steeds kunt behouden.

Beëindiging van Diensten. U erkent en aanvaardt dat u na afloop of bij beëindiging van uw Diensten het gebruik van de Diensten dient te staken, het gebruik van de aan u in verband met de Diensten toegekende IP-adressen en servernamen dient te stoppen en tevens dient zorg te dragen dat het domeinnaamsysteem ("DNS") voor uw domeinnaam/-namen niet meer verwijst naar onze servers. Vóór beëindiging van de Diensten bent u verantwoordelijk voor het verwijderen van uw website of serverinhoud van onze servers. Wij zullen uw website of serverinhoud niet overbrengen of via FTP verplaatsen naar een andere provider. Indien u in gebreke blijft om uw website of serverinhoud voorafgaand aan uw opzegging van onze servers te verwijderen, wordt alle dergelijke inhoud gewist en kunnen wij geen kopie van die inhoud verstrekken.

Gratis productentegoed. Bij beëindiging van de Diensten worden alle gratis producten die als onderdeel van de services zijn verstrekt geannuleerd of ingetrokken.

4. UW VERPLICHTINGEN; VERKLARINGEN EN GARANTIES

Verantwoording. U erkent en aanvaardt dat wij het recht hebben om u te vragen om verantwoording in verband met uw gebruik van de Diensten, met name wat betreft uw gebruik van IP-adressen, en u bent verplicht alle informatie te verstrekken die wij redelijkerwijs kunnen verlangen uit hoofde van een dergelijke verantwoording. In verband met een dergelijke aankoop erkent en aanvaardt u dat uw naam en verantwoording bekend kunnen worden gemaakt aan bepaalde registers, met inbegrip van, doch niet beperkt tot, het American Registry for Internet Numbers, overeenkomstig de door dergelijke registers uitgevaardigde beleidslijnen, en dat dergelijke informatie openbaar kan worden gemaakt in de Whois-database.

Misbruikactiviteiten en andere dreigingen. U erkent en gaat ermee akkoord dat u onze servers en uw website niet mag gebruiken als een bron, tussenpersoon, antwoordadres of adres van bestemming van of voor mailbommen, opzettelijke overbelasting van internet, het onklaar maken van pakketten, de weigering van services en ander misbruik die de stabiliteit van ons netwerk in gevaar brengen, of die de systemen beschadigen van, of onderbreking veroorzaken van internetdiensten aan, Ficture IT, onze klanten of die van derde partijen. Het hacken van servers of het plegen van andere inbreuken op de beveiliging is verboden en wij behouden ons het recht voor om websites die informatie over hacken of links naar dergelijke

informatie bevatten te verwijderen. Het gebruik van uw website als anonieme gateway is verboden. Wij verbieden het gebruik van op onze servers uit te voeren software of scripts die ertoe leiden dat de server boven een aanvaardbaar niveau wordt belast, zoals door ons te bepalen. U aanvaardt dat wij ons het recht voorbehouden om uw website tijdelijk of permanent van onze servers te verwijderen, indien u deze Overeenkomst schendt en/of sprake is van activiteiten die de stabiliteit van ons netwerk bedreigen. U erkent en gaat ermee akkoord dat alle websites die met uw hostingaccount worden geassocieerd, verwijderd kunnen worden als een website deze Overeenkomst schendt. U erkent verder en gaat ermee akkoord dat Ficture IT zich het recht behoudt om uw gehoste account te scannen op kwaadaardige inhoud (bijv. malware), en dat mocht dergelijke inhoud worden ontdekt, het volgens inzicht van Ficture IT wegens beveiligingsredenen verwijderd kan worden.

U gaat ermee akkoord dat u geen onaanvaardbaar gebruik maakt van de Diensten, inclusief, en niet beperkt tot, de Diensten te gebruiken om: (1) een persoon te misleiden wat betreft de identiteit, bron of herkomst van enige communicatie; (2) trachten ongevoegde toegang te verschaffen tot een computersysteem, server, netwerk of account waartoe u niet bevoegd bent of op een niveau dat buiten uw autorisatie ligt, of deze te verstoren of te interfereren; of (3) uw server te gebruiken als een "open relay" of voor een van de bovengenoemde doeleinden.

U bent er verder verantwoordelijk voor om te zorgen dat de op uw website te koop aangeboden producten voldoen aan de wet- en regelgeving in de gebieden waar uw artikelen kunnen worden gekocht. Wij behouden ons het recht voor en bepalen naar eigen inzicht of de verkoop van een bepaald item onwettig is of anderszins verboden en/of uw Diensten te annuleren.

Opslag en beveiliging. U bent volledig verantwoordelijk voor het nemen van maatregelen om: (1) verlies of beschadiging van uw website of serverinhoud te voorkomen; (2) afzonderlijke archief- en back-upbestanden van uw website- of serverinhoud te bewaren; en (3) de veiligheid, vertrouwelijkheid en integriteit van al uw website- en serverinhoud, overgebracht via of opgeslagen op onze servers, te waarborgen.

Onze servers zijn geen archief en we zijn niet aansprakelijk jegens u of anderen voor verlies, beschadiging of vernietiging van uw webinhoud of enig deel daarvan. De Diensten zijn niet bedoeld om te voorzien in een PCI- (Payment Card Industry) of HIPAA- (Health Insurance Portability and Accountability Act) conforme omgeving en dienen derhalve niet als zodanig te worden gebruikt of beschouwd. U mag de Dienst niet gebruiken op een wijze die naar onze mening de werking of het functioneren van onze services of apparatuur schaadt. U mag de Diensten, bij wijze van voorbeeld, zonder enige beperking, niet gebruiken als: (1) een opslagplaats of middel voor het onderbrengen of opslaan van gearchiveerde bestanden en/of (2) het plaatsen of opslaan van materiaal dat via andere websites kan worden gedownload. U erkent en aanvaardt dat wij het recht hebben om een forensisch onderzoek uit te voeren in geval van een inbreuk op uw server of account.

Website-/serverinhoud. U bent volledig verantwoordelijk voor het inrichten, bijwerken, uploaden en onderhouden van uw website of server en alle bestanden, pagina's gegevens, werken, informatie en/of materialen op of in uw website of server, daarop worden weergegeven, daaraan zijn gekoppeld, of worden overgebracht naar, vanaf of via uw website of server, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, handels- of dienstmerken, afbeeldingen, foto's, illustraties, grafische voorstellingen, audioclips, videoclips, e-mailberichten of andere berichten, metatags, domeinnamen, software en tekst. U erkent en aanvaardt dat het nodig kan zijn dat onze support-medewerkers tijdens het bieden van technische ondersteuning de inhoud van uw gehoste product aanpassen, wijzigen of verwijderen. Uw website of serverinhoud zal tevens geregistreerde domeinnamen bevatten die door u zijn verstrekt of namens u zijn geregistreerd in verband met de Diensten.

Als toegang tot de hostingwebsite van een derde partij is vereist voor de provisie van een Dienst, vertegenwoordigt en verzekert u dat u bevoegd bent om ons toegang te verstrekken tot de hostingaccount bij de derde partij voor deze Overeenkomst. U gaat ermee akkoord dat u de exclusieve contractuele en andere juridische of fiduciaire verantwoordelijkheid bezit, gerelateerd tot de hostingaccount bij de derde partij.

Wanneer u ons verzoekt om Software van Derden (zoals hieronder gedefinieerd) te installeren die niet wordt geleverd als onderdeel van de Diensten, verklaart en garandeert u dat (1) u het recht hebt de Software van Derden te gebruiken en te installeren, dat u (2) de verschuldigde licentiekosten voor de Software van Derden hebt betaald en dat (3) de Software van Derden nu en in de toekomst geen inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van een andere persoon of rechtspersoon.

5. BEPALINGEN INZAKE HOSTING

Opslag- en pakketlimieten. Alle Hosting-pakketten zijn onderworpen aan een limiet van maximaal 250.000 inodes per account voor Linux® hostingaccounts. De pakketten zijn ook beperkt tot niet meer dan 1.000 tabellen per database en niet meer dan één gigabyte opslag per database. Wanneer een account of database deze limieten overschrijdt, kan een melding van netwerkschending worden gegeven en verplicht worden gesteld het aantal inodes, bestanden en mappen, tabellen of gigabytes (in voorkomend geval) te verlagen op straffe van tijdelijke of permanente opschorting, zoals door Ficture IT naar eigen inzicht te bepalen. Alle Linux-hostingplannen zijn onderworpen aan de volgende beperkingen: niet meer dan a) 25% van één CPU-core; b) 512 MB RAM; c) 100 websiteverbindingen; d) 100 actieve processen; e) 1 MB/sec. schijf-I/O. Indien deze limieten worden overschreden, kan uw site worden vertraagd of niet meer worden bediend tot meer resources zijn toegevoegd. Meer resources kunnen worden toegevoegd tegen meerprijs.

Website-/Serverinhoud. Uw website content mag niets van het volgende bevatten: (1) image hosting scripts waardoor een anonieme gebruiker een afbeelding kan uploaden voor weergave op een andere website (zoals Photobucket of Tinypic); (2) bannerreclame voor weergave op andere websites of apparaten (commerciële bannerreclamerotatie); (3) file dump/mirror scripts waardoor een anonieme gebruiker een bestand kan uploaden dat anderen kunnen downloaden (zogenaamde rapidshare); (4) commerciële audiostreaming (meer dan één of twee streams); (5) push-button mailscripts die de gebruiker in staat stellen e-mailadressen van ontvangers te specificeren; (6) anoniemen of bulk SMS-gateways; (7) back-ups of inhoud van andere computers of websites; (8) Bittorrent trackers; of (9) elk script dat een verslechtering van de prestaties van onze server of netwerkomgeving veroorzaakt.

Onbeperkte schijfruimte/bandbreedte/websiteplannen. Web Hosting plannen zijn ontworpen om de meeste websites van particulieren, kleine bedrijven en organisaties te hosten en dus bieden we onbeperkte bandbreedte en bepaalde plannen bieden onbeperkte schijfruimte en websites. Dit betekent dat we geen limiet stellen aan de hoeveelheid bandbreedte, het aantal websites of de hoeveelheid schijfruimte die u wellicht nodig heeft voor het in bedrijf houden van uw website, mits aan het bepaalde in deze Overeenkomst wordt voldaan. Ingeval de bandbreedte, het aantal websites of de schijfruimte die uw websites in beslag nemen een risico vormt voor de stabiliteit, de prestaties of de bedrijfstijd van onze servers, gegevensopslag, netwerk- of andere infrastructuur, kan worden vereist dat u een upgrade neemt naar een VPS of Dedicated Server, of kunnen we maatregelen nemen om de resources die uw website gebruikt te beperken.

SFTP Back-up. Wij bieden een SFTP Back-up-optie tegen meerprijs. U erkent en aanvaardt dat het aanschaffen van SFTP Back-up gepaard kan gaan met meer uitvaltijd ten behoeve van installatie en onderhoud. U erkent en aanvaardt bovendien dat door

het gebruik van de SFTP Back-up-optie een maximumgebruik van schijfruimte en bandbreedte van toepassing kan zijn, overeenkomstig het door u gekochte pakket. Met inachtneming van de voorwaarden van deze Overeenkomst zullen wij al het zakelijkerwijs redelijke doen om de SFTP Back-up-services gedurende de looptijd van deze Overeenkomst te leveren op 24/7-basis. U erkent en aanvaardt dat de SFTP Back-up-services van tijd tot tijd ontoegankelijk of buiten bedrijf kunnen zijn om welke reden dan ook, met inbegrip van, docht niet beperkt tot: (1) apparatuurstoringen; (2) periodieke onderhouds- of reparatiewerkzaamheden die we van tijd tot tijd kunnen verrichten; of (3) oorzaken die buiten onze invloed vallen of die niet redelijkerwijs zijn te voorzien, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, onderbreking of uitval van telecommunicatiekanalen of digitale verbindingen, kwaadwillende netwerkaanvallen, overbelasting van netwerken of andere storingen.

6. SERVICE UPTIME GARANTIE

Wij garanderen dat onze services 99,8% van de beschikbare tijd per maand operationeel zijn ("Dienst Uptime-garantie"). Als we deze Dienst Uptime-garantie in een bepaalde maand niet kunnen waarmaken (zoals uitsluitend door ons te bepalen), kunt u contact met ons opnemen en verzoeken om een krediet van 5% van uw hostingkosten voor die maand. Het tegoed kan uitsluitend worden gebruikt voor de aankoop van andere producten en services bij ons en is exclusief eventueel verschuldigde belasting. De Dienst Uptime-garantie geldt niet in geval van serviceonderbrekingen als gevolg van: (1) geplande periodieke onderhouds- of reparatiewerkzaamheden die we van tijd tot tijd kunnen verrichten; (2) door u veroorzaakte onderbrekingen als gevolg van het uitvoeren van specifieke softwarescripts of -codes of het installeren van toepassingen van derden; (3) storingen die het uiterlijk van uw website niet verstoren, maar alleen de toegang tot uw website, bijvoorbeeld via FTP of e-mail; (4) oorzaken die buiten onze macht liggen of die redelijkerwijs niet konden worden voorzien; en (5) storingen die verband houden met de betrouwbaarheid van bepaalde programmeeromgevingen.

7. SSL-CERTIFICATEN

Tenzij er voor bepaalde producten of services beperkingen gelden, is een SSL-certificaat dat u via ons koopt voor gebruik in combinatie met de Diensten bedoeld voor het specifieke gebruik ervan en zal het certificaat niet vanaf de server worden geëxporteerd voor gebruik met een andere webhostingservice. Wanneer u een SSL-certificaat gebruikt op een door ons gehoste website, zullen we een bijbehorende persoonlijke sleutel genereren en veilig opslaan.

Om beveiligingsredenen zullen we uw persoonlijke sleutel nooit vrijgeven, ook niet op uw verzoek. Wanneer u uw SSL-certificaat wilt exporteren voor gebruik op een niet-Ficture IT server, dient u dit eerder dan dertig (30) dagen voor de ingebruikname van de nieuwe server een verzoek daartoe bij ons in te dienen.

8. SOFTWARE VAN DERDEN

Definitie.

"Software van Derden" betekent software of toepassingen die ontwikkeld zijn door en eigendom zijn van een derde-provider waarmee wij van tijd tot tijd contracten kunnen afsluiten.

Besturingssystemen. De Diensten zullen worden uitgevoerd in Linux® omgevingen.

Wij behouden ons het recht voor om Software van Derden te allen tijde aan te passen, te wijzigen of te onderbreken en u verplicht zich uw medewerking te verlenen aan het uitvoeren van de benodigde stappen om updates op de Software van

Derden te installeren. De Software van Derden wordt niet aan u verkocht of gedistribueerd en u kunt de Software van Derden uitsluitend gebruiken als onderdeel van de Diensten. U mag de Software van Derden niet gebruiken buiten de Diensten. Wij mogen uw persoonsgegevens voor zover nodig aan derden-providers verstrekken om de Software van Derden te leveren. U erkent en aanvaardt dat uw gebruik van de Software van Derden onderworpen is aan onze overeenkomst(en) met de derden-providers. Als de software van derden is gekoppeld aan een service- of licentieovereenkomst van de derde-provider of indien u daar toestemming voor moet geven, is uw gebruik van de Software van Derden onderworpen aan een dergelijke service- of licentieovereenkomst. Het is u niet toegestaan om Software van Derden die is gekoppeld aan een service- of licentieovereenkomst van een andere provider of daartoe uw toestemming vereist te downloaden, te installeren of te gebruiken, tenzij u zich eerst akkoord verklaart met de voorwaarden van een dergelijke service- of licentieovereenkomst. Het is u niet toegestaan om copyrights, handelsmerken of andere kennisgevingen van eigendomsrechten die zijn vervat in of op de software van derden te verwijderen, aan te passen of te verhullen. Het is u niet toegestaan om de software van derden te herleiden middels reverse-engineering, te decompileren of te ontleden, tenzij en uitsluitend voor zover een dergelijke activiteit uitdrukkelijk wettelijk is toegestaan. U erkent en aanvaardt dat de derden-providers (en hun gelieerde ondernemingen en leveranciers) geen garanties of waarborgen geven ten aanzien van de Software van Derden die in verband met de Diensten wordt geboden en u wijst uitdrukkelijk elke aansprakelijkheid of schadevergoeding (ongeacht of het directe of indirecte schade of gevolgschade betreft) af die voortvloeit uit het gebruik van de Software van Derden. U erkent en aanvaardt dat Software van Derden door ons wordt ondersteund en niet door de derden-providers (hun gelieerde ondernemingen of leveranciers).

9. TITELS EN KOPPEN; AFZONDERLIJKE OVEREENKOMSTEN; SCHEIDBAARHEID

De titels en koppen in deze Overeenkomst zijn uitsluitend toegevoegd voor de overzichtelijkheid en hebben geen enkele invloed op de inhoud of uitleg van de overeenkomst tussen partijen. Elke toezegging of afspraak in deze Overeenkomst dient voor alle doeleinden te worden beschouwd als een afzonderlijke en zelfstandige toezegging of afspraak. Indien een bevoegde rechtbank een bepaling (of een deel van een bepaling) in deze Overeenkomst onwettig, ongeldig of anderszins niet afdwingbaar acht, laat dit de overige bepalingen (of delen daarvan) onverlet en zullen deze bepalingen worden beschouwd als geldig en afdwingbaar voor zover wettelijk toegestaan.