

# TECHNICA ONLINE BACKUP BESCHRIJVING & VOORWAARDEN

(September 2007)

## 1 TOEPASSELIJKHEID

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle producten en diensten die in het kader van Technica Online Backup (hierna te noemen: TOB) door Technica ICT bv (hierna te noemen: Technica) worden geleverd of verricht.

1.2 Indien deze voorwaarden strijdig mochten zijn met andere voorwaarden die Technica hanteert, dan hebben de bepalingen in de TOB-voorwaarden uitdrukkelijk voorrang.

1.3 Eventuele algemene (inkoop)voorwaarden van de eindgebruiker zijn slechts van toepassing indien deze schriftelijk door Technica zijn aanvaard.

1.4 Aanbiedingen en offertes in het kader van TOB zijn vrijblijvend.

1.5 Technica is gerechtigd om bestellingen zonder opgave van redenen te weigeren.

## 2 DIENSTENBESCHRIJVING

### 2.1 Algemeen

Technica TOB is een online backup-service voor computergegevens. Technica garandeert de beschikbaarheid van de dienst gedurende zeven dagen per week en 24 uur per dag, met uitzondering van normale onderhoudsperiodes die vooraf aan eindgebruiker zullen worden gecommuniceerd en "downtime" die het gevolg is van overmacht.

### 2.2 Backupservers in datacenter

De backupservers bevinden zich voor rekening en risico van Technica in een beveiligd datacenter dat 24 uur per dag wordt gecontroleerd. Technica garandeert dat het datacenter dat gebruikt wordt om de data van eindgebruiker op te slaan is voorzien van alle professionele veiligheidsvoorzieningen die volgens de laatste maatstaven van een datacenter verwacht mogen worden, zoals klimaatregeling, videobewaking, brandbeveiliging, inbraakbeveiliging, toeganscontrole, noodstroomvoorziening voor meerdere dagen en zeer snelle internetverbindingen.

Indien op enig moment blijkt dat deze voorzieningen niet voldoen aan deze maatstaven is Technica verplicht de data over te hevelen naar een datacenter dat wél voldoet aan de algemeen geldende eisen.

### 2.3 Abonnement

Basis voor de hoogte van de databundel is de opslagruimte die door opdrachtgever op de backupservers van Technica in beslag wordt genomen; deze wordt bepaald door de hoeveelheid te back-uppen data op de systemen van opdrachtgever en de duur van de backuphistorie (voor 50 Gb aan data met een backuphistorie van 30 dagen is een grotere databundel vereist dan 50 Gb aan data met een backuphistorie van 7 dagen).

Indien de voor opdrachtgever benodigde opslagruimte meer bedraagt dan de grootte van de afgenomen databundel zal Technica achteraf een aanvullende factuur zenden voor de extra benodigde opslagruimte, met een advies voor wijziging naar een grotere databundel.

Verzoeken om grotere databundels worden zo spoedig mogelijk door Technica verwerkt. Een afgesloten databundel kan slechts naar beneden toe worden bijgesteld na afloop van de contractperiode.

Een abonnement voor de TOB-dienst wordt aangegaan voor een periode van minimaal één jaar. Na deze periode wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd voor telkens één jaar. Opzegging dient schriftelijk te geschieden, minstens één maand voor het aflopen van de contracttermijn.

### 2.4 Fakturatie, betaling en tarieven

De kosten van de afgenomen databundel worden maandelijks vooraf gefactureerd middels automatische incasso. De TOB-tarieven zijn vast voor een periode van telkens één jaar (mits de grootte van de databundel tussentijds niet wordt gewijzigd).

Bij geen of te late betaling is Technica gerechtigd om vanaf de vervaldatum, naast de feitelijke vordering de wettelijke rente plus twee procent per jaar in rekening te brengen. Alle kosten die Technica moet maken om de vordering te incasseren, komen voor rekening van opdrachtgever. Technica is gerechtigd om de TOB-overeenkomst op te schorten of te ontbinden indien eindgebruiker in gebreke is gebleven, surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard. Opgeslagen gegevens zijn en blijven het eigendom van opdrachtgever; reeds gemaakte backups blijven derhalve gedurende de duur van de backuphistorie zonder enige beperking beschikbaar voor de opdrachtgever, ook in geval van conflicten tussen Technica en opdrachtgever.

### 2.5 Persoonlijke website

Klanten krijgen de beschikking over een persoonlijke en beveiligde website. Via de website kunnen bestanden 24 uur per dag worden teruggezet en kan informatie opgevraagd worden over de persoonlijke gegevens, het afgesloten abonnement en de status van de backup.

### 2.6 Cliënt-software

De backupsoftware wordt gratis ter beschikking gesteld via de website van Technica en dient door opdrachtgever te worden geïnstalleerd op de PC's en/of Servers die de te back-uppen gegevens bevatten.

De software ondersteunt vrijwel alle Operating Systems, zoals: Windows, Linux, Mac OS X, Unix en Solaris. Daarnaast ondersteunt onze software programma's zoals: Microsoft SQL Server, My SQL, Oracle Databases (vanaf 8i), MS Exchange Server en Lotus Notes. Ook bestanden die in gebruik zijn, worden middels de ingebouwde "open file option" gebakupt. Nieuwe softwareversies worden kosteloos ter beschikking gesteld.

### 2.7 Het bepalen van de dataset en de backuphistorie

Via de cliëntsoftware kan de opdrachtgever eenvoudig bepalen welke gegevens ter backup worden aangeboden en hoeveel dagen deze gegevens bewaard dienen te blijven.

### 2.8 Het aanleveren van de eerste backup

De allereerste keer dat er van de TOB-dienst gebruik wordt gemaakt, wordt de volledige dataset via de internetverbinding versleuteld naar het datacenter verstuurd. Doorgaans vindt deze actie in een weekend plaats. Als de dataset te groot is om in één weekend naar het datacenter te sturen, dan dient de opdrachtgever de data op een externe harddisk aan te leveren. Technica brengt deze harddisk dan naar het datacenter, waar de gegevens op de backupserver wordt gekopieerd.

### 2.9 Het maken van vervolgbackups

Alle vervolgbackups worden via de internetverbinding versleuteld naar het datacenter verstuurd volgens de "incremental" methode, hetgeen inhoudt dat uitsluitend gewijzigde bestanden worden verstuurd. Op het datacenter worden deze gegevens omgezet in volledige backups die gedurende het overeengekomen aantal dagen (backuphistorie) beschikbaar blijven.

### 2.10 Beveiliging

Technica maakt gebruik van SSL communicatie tussen de cliëntsoftware en de backupserver; SSL beveiligt de data tegen onderschepping door onbevoegden door middel van encryptie Dit is dezelfde beveiligingstechniek die gebruikt wordt bij Internetbankieren. De data is door de versleuteling alleen te lezen door de beheerder van de encryptie-sleutel (doorgaans de opdrachtgever). Technica zal een eventueel aan haar ter beschikking gestelde encryptiesleutel met zorg behandelen en onder geen enkele voorwaarde aan derden ter beschikking stellen.

Technica garandeert dat het haar medewerkers strikt verboden is om gegevens van eindgebruiker waarvan in redelijkheid kan worden aangenomen dat deze niet bestemd is voor derden aan derden te verstrekken op welke wijze en in welke vorm dan ook.

### 2.11 Technica Servicedesk

De Technica IT Servicedesk is gedurende kantoortijden beschikbaar via E-mail (support@technica.nl) of telefonisch (via 033-277 6090).

Het gebruik van de Servicedesk is gratis voor zover het gaat om het aanmelden van storings, het aanpassen van abonnementsvormen en het beantwoorden van vragen over het gebruik van de backupsoftware en de status van de backup. Alle overige werkzaamheden vallen buiten de bepalingen van de TOB-dienst en worden beschouwd als "aanvullende werkzaamheden" conform paragraaf 2.13

### 2.12 Het restoren van gegevens

Verloren gegane gegevens kunnen 24 uur per dag via de persoonlijke website door opdrachtgever worden teruggeplaatst. Indien het in geval van ernstige calamiteiten nodig is om een volledige dataset terug te plaatsen en dit via de internetverbinding te lang zou gaan duren, dan kan Technica de volledige dataset op externe harddisk (USB) aanleveren binnen maximaal één werkdag. De kosten van deze koerierdienst worden aan opdrachtgever doorbelast.

### 2.13 Aanvullende werkzaamheden en Support buiten kantoortijden

Overige werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld het installeren en beheren van de backupsoftware, het terugzetten van gegevens (restoren) en het uitvoeren van werkzaamheden op de locatie van opdrachtgever (al dan niet remote uitgevoerd) vallen buiten de bepalingen van de TOB-dienst. Indien dergelijke aanvullende werkzaamheden worden uitgevoerd zullen deze op basis van nacalculatie aan opdrachtgever worden doorbelast.

Voor klanten die beschikken over een IT Service Level Agreement (SLA) op Server-nivo met verhoogde beschikbaarheid en snelle response- en oplostijden geldt dat het overeengekomen servicewindow en de gegarandeerde response- en oplostijden automatisch ook gelden voor de TOB-diensten. Indien opdrachtgever beschikt over een 24-uurs SLA geldt deze derhalve tevens voor de TOB-dienst.

## 3 RECHTEN EN PLICHTEN VAN OPDRACHTGEVER

3.1 De beschikbaarheid en kwaliteit van de xDSL of Kabel-internetverbinding(en) van opdrachtgever die nodig is om data naar het backupcenter te verzenden valt onder de verantwoording van de opdrachtgever.

3.2 Indien opdrachtgever de backup- en restoreprocedures zelf verricht, dan dient dit te geschieden conform de instructies die door Technica worden verstrekt. Indien opdrachtgever zich niet aan deze instructies houdt, dan kan Technica eventuele herstelkosten in rekening brengen.

3.3 Indien opdrachtgever beschikt over een IT Service Level Agreement met bijbehorende IP-box en de status van de dagelijkse TOB-backup is gekoppeld aan de IP-box, draagt Technica zorg voor het maken van een backup van de samen met opdrachtgever bepaalde data. In alle andere gevallen is opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de controle van de samenstelling en de status van de backup.

3.4 Opdrachtgever garandeert dat de door of namens haar opgeslagen data niet in strijd is met de Nederlandse of andere toepasselijke wetgeving. Opdrachtgever vrijwaart Technica voor alle schade (incl. juridische bijstand en claims van derden) die als gevolg van schending van dit artikel mocht ontstaan.

3.5 Indien opdrachtgever onvolkomenheden in de TOB-dienst signaleert, dan dienen deze schriftelijk binnen drie werkdagen aan Technica kenbaar gemaakt te worden. Opdrachtgever dient Technica vervolgens in de gelegenheid te stellen de onvolkomenheden te onderzoeken en op te lossen.

## 4 AANSPRAKELIJKHEID

4.1 Technica is niet aansprakelijk voor enige schade (direct of indirect) die voortvloeit uit het feit dat de encryptiesleutel door opdrachtgever is verloren of van hem is gekopieerd of ontvreemd.

4.2 Technica is niet aansprakelijk voor enige schade (direct of indirect) die voortvloeit uit het feit dat de door of namens opdrachtgever opgeslagen data in strijd is met toepasselijke wetgeving.

4.3 Technica is niet aansprakelijk voor enige schade (direct of indirect) die voortvloeit uit het feit dat de data in geval van restore-werkzaamheden niet deugdelijk of niet compleet blijkt te zijn, tenzij sprake is van grove nalatigheid van Technica.

4.4 Technica is jegens opdrachtgever niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit hoofde van een TOB-overeenkomst indien Technica hiertoe verhinderd is door een omstandigheid die haar niet kan worden toegerekend, zoals vertraging of tekortkoming in de nakoming door toeleveranciers van Technica, communicatiestoringen in de (openbare) infrastructuur, vervoersproblemen en werkstakingen.

4.5 Technica aanvaardt aansprakelijkheid indien opdrachtgever de tekortkoming van TOB binnen drie werkdagen na de vaststelling daarvan schriftelijk aan Technica heeft gemeld en deze in alle redelijkheid aan Technica is toe te rekenen, met dien verstande dat het eventuele schadebedrag beperkt blijft tot het aankoopbedrag van de TOB-dienst die door Technica aan opdrachtgever werd doorbelast.

4.6 De totale aansprakelijkheid zal in geen geval meer bedragen dan het bedrag waarop Technica bij haar verzekering aanspraak kan maken.