

Aanvullende Voorwaarden Systeembeheer Dienst

Artikel 1 – Toepasbaarheid.

- 1.1 Deze Voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op de dienst SysTux Systeembeheer.
- 1.2 De dienst wordt verleend door Systux Linux Systeemdiensten, hierna te noemen provider.
- 1.3 Server, de hardware waarop het systeem draait.
- 1.4 Services, de software diensten die door het systeem beschikbaar zijn binnen het netwerk van wederpartij. Denk hierbij aan fileserver, mailserver, faxserver etc.
- 1.5 Bugs, onregelmatigheden in software code die de correcte en de te verwachten werking en opties van services kunnen verstoren.

Artikel 2 – Aanbieding en prijzen

- 2.1 Aanbieding en prijs van de dienst is volgens publicatie op de website van de provider.
- 2.2 De prijs van de dienst is conform deze publicatie op het moment van aanvaarding.

Artikel 3 – Systeembeheer

- 3.1 De dienst betreft de installatie/configuratie en/of onderhoud van op het Linux OS gebaseerde servers en services voor het MKB.
- 3.2 Dit gebeurt op de servers (hardware) van wederpartij die in overleg met provider door wederpartij of door provider ten behoeve van wederpartij zijn/worden aangeschaft.
- 3.3 Hardware/randapparatuur die is aangeschaft zonder overleg met provider en die niet is gevalideerd als zijnde "Ondersteund door Linux" door provider, valt buiten de gegarandeerde dienstverlening.

Artikel 4 – Gebruik van de dienst

- 4.1 Wederpartij kan de dienst op ad-hoc basis afnemen voor in het bezit van wederpartij zijnde servers en services die niet door provider zijn geïnstalleerd tegen het ad-hoc uurtarief zonder garantie van provider.
- 4.2 Wederpartij kan de dienst afnemen voor door provider geleverde, geïnstalleerde en geconfigureerde servers en services met of zonder supportcontract tegen het respectievelijk standaard uurtarief of een vast bedrag per jaar, waarbij in het laatste geval provider het onderhoud garandeert voor de lopende contractduur. Provider garandeert in deze gevallen de afgesproken werkzaamheid van de op de servers aanwezige services binnen de gebruikelijke grenzen van de redelijkheid. Hardware- en/of software storingen kunnen voorkomen door buiten de invloed van provider liggende oorzaken. Eventuele storingen worden door provider verholpen tegen het standaard uurtarief wanneer geen supportcontract is afgesloten. Als een supportcontract is afgesloten monitort provider de services en servers en zal proberen preventief in te grijpen, dan wel bij een storing op basis van "best effort" de storing zo spoedig mogelijk te verhelpen. Kosten vallen dan onder het supportcontract. Is de hardware niet door provider geleverd dan kan die niet onder het supportcontract onderhouden worden maar slechts tegen het standaard uurtarief.

Artikel 5 – Privacy

- 5.1 Provider zal zich onthouden van inzage in de data van wederpartij en zich beperken tot die activiteiten die voor de te leveren dienst noodzakelijk zijn.
- 5.2 Indien op verzoek van wederpartij bij storingen of support vragen toch inzage in persoonlijke data noodzakelijk is geldt hiervoor expliciete geheimhouding.

Artikel 6 – Responsetijd

- 6.1 Zonder supportcontract wordt de responsetijd bepaald door de beschikbare tijd.
- 6.2 Bij een supportcontract zal provider binnen 4 uur reageren op een storingsmelding, hardware storingen worden uiterlijk de volgende dag op locatie verholpen, vermits de defecte hardware verkrijgbaar/voorradig is. Indien defecte onderdelen niet binnen redelijke tijd te verkrijgen zijn zal in overleg met wederpartij per geval naar een werkbaar alternatief gezocht worden. Bij urgente storingen kan gebeld worden en ad-hoc naar een oplossing op zo kort mogelijke termijn gezocht worden.

Artikel 7 – Aansprakelijkheid en Garantie

- 7.1 Provider is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door dataverlies of verlies van werktijd bij storingen van de door provider geleverde servers of services. Het is aan wederpartij om in een adequate backup oplossing te voorzien of door provider te laten voorzien.
- 7.2 Voor door de provider geleverde hardware geldt de standaard fabrieksgarantie van de producent van de hardware.
- 7.3 Provider garandeert slechts de werking van de software zoals die bij afname van de dienst zijn afgesproken en door provider zijn uiteengezet binnen de beperkingen van de gekozen services dan wel de configuratie daarvan.
- 7.4 Provider is niet aansprakelijk voor storingen in de services veroorzaakt door "bugs" in de software die buiten de invloed van provider liggen. Provider zal echter naar beste kunnen proberen die bugs te verhelpen dan wel de makers van de software op de "bugs" wijzen en om een oplossing verzoeken.
- 7.5 Kosten die geclaimd worden als vallend onder het supportcontract en garantie claims gelden voor servers die normaal gebruikt worden. Onder normaal gebruik wordt verstaan dat:
 - 7.5.1 Servers niet aan extreme omstandigheden worden blootgesteld, dus in een aparte server ruimte staan ofwel in een ruimte waarin de temperatuur tussen 15 en 25 graden celsius wordt gehouden.
 - 7.5.2 Servers voldoende beschermd tegen stof staan opgesteld.
 - 7.5.3 Servers niet worden bewogen of verplaatst terwijl deze aanstaan.
 - 7.5.4 De stroomtoevoer naar servers niet wordt onderbroken
 - 7.5.5 Servers vochtvrij staan opgesteld
 - 7.5.6 Geen eigenmachtige handelingen op de server, aanpassingen of anderszins

Artikel 8 – Duur en beëindiging.

- 8.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimumduur van 1 jaar of het gedeelte van het jaar waarin de overeenkomst is gesloten tot 1 januari van het volgende jaar. Ieder der partijen kan de overeenkomst opzeggen tot 1 maand voor afloop van het huidige jaar (1 januari van het volgende jaar).
- 8.2 Opzegging geschiedt per email of schriftelijk, naar keuze van de cliënt.