Buro voor de Boeg
Vasteland 8A
3011 BK Rotterdam
+31 (0) 10 413 70 02
info@burovoordeboeg.nl
burovoordeboeg.nl
IBAN NL 82 INGB 0674 1931 64
KvK 24 414 108
OB NL 8179 14 912 B01

Wijzigingsdatum:	12 maart 2024
Document:	Hosting en Service Level Agreements
Versie:	2.3

Inleiding

Voor onze opdrachtgevers bieden we stevige, zekere en veilige hosting aan voor door ons ontwikkelde, beheerde en/of overgenomen Wordpress-sites. Daarbij hanteren we een aantal uitgangspunten. In dit document treft u aan wat u van ons mag verwachten, en wij van u. In dit document:

Wijzigingenoverzicht

Deze voorwaarden kunnen tijdens de looptijd wijzigen. We houden in het wijzigingenoverzicht bij wat er gewijzigd is en waarom.

Versie	Datum	Wijziging
2.3 (huidig)	12 maart 2023	Toevoeging van leverancier voor server en infrastructuur.
2.2	15 mei 2023	Toevoeging van dit wijzigingenoverzicht. Correctie van de benamingen van de SLA pakketten zodat deze stroken met de hostingpakketten en zodat deze gelijk genoemd zijn met de regels op de factuur. Voor de volledigheid: Het Basis SLA is “SLA Standaard” en hiervoor genoemd Standaard SLA is “SLA Uitgebreid”.
2.1	10 januari 2023	Cookie plug-in is inhoudelijk gewijzigd naar een uitgebreider abonnement met meer functionaliteit. De prijs van €15 per maand zou leiden tot een hogere basisprijs. Hier hebben we van afgezien en gekozen om deze plug-in als add-on aan te bieden in beide SLA’s. De basisprijs van het standaard SLA is met 2,50 gereduceerd.
2.0	1 december 2022	Per 2023 hebben we deze opzet aangepast aan de nu geldende service-normen, onderhoudspraktijk en veiligheidsaspecten die spelen. Het kan zijn dat deze aanpak een verhoging van de kosten met zich meebrengt. Maar uiteindelijk was ons service-level niet te handhaven tegen onze oude, gegroeide voorwaarden.

1. Hosting

De hosting van Buro voor de Boeg is geoptimaliseerd voor WordPress websites die we hebben mogen verzorgen, beheren of overgenomen hebben voor onze opdrachtgevers. Daarbij is ons doel om ongecompliceerde, snelle, veilige en goed onderhouden WordPress-sites voor onze klanten hun werk te laten doen. Om die hosting in deze snel veranderende wereld te kunnen realiseren bieden we een aantal pakketten aan met bijbehorende services.

Pakketten

We bieden twee pakketten, toegesneden op de omvang van het verkeer van de websites. We selecteren het pakket op basis van het aantal maandelijkse pageviews. Meer pageviews betekent meer bezoek en daarmee dus een hoger verbruik van resources. Het aantal pageviews is inzichtelijk via Google Analytics (of vergelijkbare analytics software) en wordt gemeten als gemiddelde over de afgelopen drie maanden. Nieuwe websites starten in het standaardpakket.

	Standaard	Uitgebreid
Pageviews per maand:	**< 30.000**	**> 30.000**
Dataverkeer en opslag Verkeer van en naar de website en de opslag van media en databases.	Fair-use	Fair-use
SSL-certificaat Een standaard SSL-certificaat via Let's Encrypt is inbegrepen. Commerciële certificaten mogelijk via meerprijs.	Inclusief	Inclusief
Opslag De maximale opslagcapaciteit binnen het hostingpakket. Bij overschrijden van de opslagcapaciteit bieden we pakketten van 5 GB voor €5 extra per maand.	10 GB	20 GB
Caching Een snelle website is van vitaal belang. Zeker nu Google Core Web Vitals een steeds prominentere plek inneemt. Daarom leveren we bij elke website caching maatregelen via WP Rocket. Opties zoals MemCache en Varnisch zijn ook mogelijk tegen meerprijs.	Inclusief	Inclusief

Support Toegang tot de gespecialiseerde WordPress helpdesk van Buro voor de Boeg voor vragen en ondersteuning.	Tijdens kantooruren (ma tot vr, 08:00 tot 18:00)	Tijdens kantooruren (ma tot vr, 08:00 tot 18:00)
Prijs per maand (jaarlijks gefactureerd)	€ 36,-	€ 58

'Fair use'
Dataverkeer en opslagruimte is op basis van zogenaamd "fair use". We willen gebruikers niet vastpinnen op hoeveel media ze uploaden. Het aantal pageviews is een goede indicatie voor het te verwachten dataverkeer, vandaar dat we twee losse pakketten aanbieden.

Opslag
De opslag, ook voor de backups is tot 10/20 GB per site inbegrepen in het tarief. Extra opslag kan worden toegevoegd.

E-mailadressen
We bieden geen ondersteuning voor POP of IMAP e-mailadressen via onze server. Wel kunnen we externe mailboxen leveren via IMAP waarbij wij deze voor u beheren. Daarnaast kunnen we Microsoft365-mail aanbieden. Hiervoor werken we samen met een externe leverancier (hosting.nl).

E-mail vanaf de website
U heeft wellicht één of meerdere formulieren op uw website die afgeleverd moeten worden per e-mail in een mailbox. Hiervoor maken wij gebruik van een zogenaamde transactionele e-mailservice. Hierdoor kunnen we de aflevering van de mails vanaf de website waarborgen en controleren als mail niet aankomt waar dit aan ligt. Deze service is inbegrepen bij elk hostingpakket.

Staging- of acceptatieomgeving
Elke website in actieve ontwikkeling wordt gratis voorzien van een acceptatieomgeving. De acceptatieomgeving wordt gebruikt om voordat wijziging live gaan nieuwe functionaliteit te testen.

Leverancier en infrastructuur
Buro voor de Boeg heeft meerdere managed Virtual Private Servers in gebruik. Twee van deze servers (s01 en s02.burovoordeboeg.nl) worden geleverd en onderhouden door IPS, onderdeel van Savvy. Deze servers worden de eerste helft van 2024 uitgefaseerd.

De nieuwe servers (w195, w205 en w210.wpserver.pro + Halvar-cloud) worden geleverd door ManagedWP Hosting.

Deze servers zijn (private) cloud based en draaien op CloudLinux software. Dit zorgt ervoor dat elke website zijn eigen resource-set heeft, hierdoor heeft de ene site geen last van de ander als deze op dezelfde server staan. Hierdoor kunnen we meerdere websites tegelijkertijd draaien op dezelfde server. Alle servers staan in Nederland.

Toegang tot de webserver

We bieden klanten geen toegang tot de webserver of databases. Vanuit beveiligingsoogpunt wordt deze toegang enkel verstrekt aan beheerders en gebeurt op basis van IP-whitelisting. Dit zorgt ervoor dat alleen vanaf vooraf goedgekeurde locaties (o.b.v. IP-adres) toegang kan worden verkregen tot het beheerpaneel. Toegang tot de databases is op dezelfde manier geregeld. Toegang via SSH is niet toegestaan. Toegang via sFTP is op verzoek mogelijk, maar wordt afgeraden.

Toegang tot de webserver voor leveranciers

Leveranciers van Buro voor de Boeg (zoals bijvoorbeeld externe developers) hebben in basis geen toegang. Voor het updaten van de websites gebruiken we een volledig geautomatiseerde deployment-pipeline via CircleCi. CircleCi heeft direct toegang tot de webserver met een eigen SSH-keypair in combinatie met IP-whitelisting wat de beveiliging maximaliseert. Als een externe developer een wijziging in website-code wil aanbrengen wordt dit eerst door ons intern geverifieerd en daarna automatisch deployed via CircleCi naar de webserver. Hierdoor is sFTP- of SSH-toegang tot de server niet nodig.

Er kunnen bij wijze van uitzondering gelimiteerde toegangsrechten worden toegewezen. Dit gebeurt altijd binnen de context van de opdracht, tot alleen het onderdeel waar toegang toe nodig is en voor een gelimiteerde periode. Deze toegang wordt maandelijks geëvalueerd.

Verwerkersovereenkomsten

De AVG schrijft voor dat elke partij met toegang tot persoonlijke data een verwerkersovereenkomst sluit met diens subverwerkers. Omdat wij op zowel server- als applicatieniveau toegang hebben tot uw website en database vallen wij onder de categorie subverwerker. Wij verwachten van onze klanten daarom van u een verwerkers-overeenkomst. Deze kunnen wij per omgaande ondertekenen en terugsturen. Eventueel kunnen wij u helpen met het opstellen hiervan.

2. Domeinen

We kunnen domeinen in registreren of het beheer hiervan overnemen. Daarnaast bieden we een DNS-service waarmee klanten en IT-leveranciers toegang kunnen krijgen tot de DNS van domeinen die door ons worden beheerd.

Het beheer van de domeinen omvat het aanbrengen van wijzigingen aan de DNS-zone, bijvoorbeeld het toevoegen van records of wijzigen van bestaande. Maar ook het juist invullen van de houdergegevens.

Prijzen

We rekenen de volgende tarieven, de tarieven zijn per jaar omdat domeinen jaarlijks worden verlengd. Domeinen zijn dus ook per jaar op te zeggen, ten minste een maand voor verlenging.

Domeinextensie (tld)	Prijs per jaar
.nl	€ 20,-
.com	€ 25,-
.eu	€ 30,-
.de	€ 35,-
.fr	€ 40,-
.be	€ 25,-
.org	€ 25,-
.nu	€ 30,-
.net	€ 25,-
.info	€ 25,-
Overige domeinextensies / tld's	Op aanvraag

DNS-Service

Het is mogelijk om zelf toegang te krijgen tot de DNS-instellingen van de domeinen óf om bijvoorbeeld uw IT-partner hier toegang toe te geven. Hierdoor kan de DNS gezamenlijk beheerd worden. We gebruiken hiervoor een DNS-platform, dit is beveiligd conform de

geldende securityeisen zoals 2-factor authenticatie en een rollenmodel waarbij wijzigingen wel of niet eerst moeten worden goedgekeurd alvorens ze worden uitgevoerd. Het is daarnaast mogelijk om DNS-wijzigingen in te plannen op een dag en tijd naar keuze om bijvoorbeeld een wisseling van e-mailprovider eenvoudiger te laten verlopen. De DNS-service wordt aanvullend aangeboden voor een meerprijs per jaar.

	Tot 5 domeinen	Meer dan 5 domeinen
DNS-Service Toegang tot de DNS service tot 5 gebruikers.	€ 20,- per jaar	€ 40,- per jaar
Extra gebruikers Toeslag bij meer dan 5 gebruikers	€ 5,- per gebruiker	€ 5,- per gebruiker

Het afnemen van de DNS-Service is niet verplicht en is op elk moment te koppelen aan de geregistreerde domeinnamen.

3. Servicepakketten (Service Level Agreements)

In basis houden we het simpel en bieden twee Service Level Agreements (SLAs) met een vaste prijs per maand. Behoefte aan een maatwerk Service Level Agreement, neem contact op om te kijken hoe we uw wens kunnen realiseren.

	SLA Standaard	SLA Uitgebreid
Onderhoud		
Back-ups We maken elke nacht een back-up van de website in ons managementplatform. Alle bestanden (waaronder de uploads folder) en de database worden volledig als back-up opgeslagen. Dit maakt het mogelijk om back-ups in totaliteit terug te zetten. Back-ups worden opgeslagen in een ISO-27001 gecertificeerd datacenter (AWS infrastructuur) in Europa.	1x per 24 uur	1x per 24 uur
Bewaartermijn back-ups De back-ups worden in de cloud voor een maximale periode bewaard. De back-ups worden na deze periode automatisch verwijderd.	30 dagen	90 dagen
WordPress en plug-in updates Updates van zowel WordPress core als Plug-ins worden geautomatiseerd uitgevoerd via ons management platform. Hierbij wordt er vooraf een back-up gemaakt waardoor een automatische herstelversie ontstaat. Na het updaten van de plug-ins wordt er middels automatische controles gecontroleerd of er problemen zijn ontstaan.	Maandelijks	Wekelijks
Patch bij gefaalde updates WordPress heeft meer dan 100.000 actief onderhouden plug-ins. Echter komt het wel eens voor dat plug-ins qua structuur of code zodanig wijzigen dat dit leidt tot onverwachte problemen in de website. De eerste stap is het herstellen van de back-up zodat de website weer draait zoals daarvoor. De vervolgstap is om te kijken naar een patch voor de veroorzaakte problemen.	Exclusief, volgens supporttarief op nacalculatie	Inclusief bij SLA

Downtime monitoring We monitoren de homepage en indien nodig ook andere kritieke pagina's binnen de website. Als een pagina niet reageert ondernemen we direct actie.	Exclusief	Inclusief bij SLA
GDPR-/AVG-proof Cookie-plug-in We werken samen met CookieCode voor het leveren van een GDPR/AVG-proof cookiemelding. Deze cookiemelding zorgt ervoor dat bezoekers zelf de cookies kunnen kiezen die ze willen toestaan. Daarnaast worden de benodigde cookieregistraties geautomatiseerd bijgewerkt op de website zodra er nieuwe scripts of services worden toegevoegd die cookies plaatsen. Zo heb je er nooit meer omkijken naar.	€ 15 per maand, aan te vragen via helpdesk	€ 15 per maand, aan te vragen via helpdesk
Licenties premium plug-ins Omdat we kwaliteit belangrijk vinden maken we voor de meeste websites gebruik van premium plug-ins. Dit zijn betaalde plug-ins waar wij jaarlijkse licentiekosten betalen. Deze zijn inclusief bij uw SLA.	Inclusief	Inclusief
Beveiliging		
Toepassing beveiligingsbeleid incl. 2FA Bij elke website installeren we onze maatwerk beveiligingsplug-in. Deze zorgt voor het afdichten van de belangrijkste deuren tot WordPress. Daarnaast biedt de plug-in ondersteuning voor dubbele factor authenticatie (2FA) middels Google Authenticator welke voor elk account handmatig kan worden ingeschakeld.	Inclusief, activatie op aanvraag	Inclusief, activatie op aanvraag
WordPress security checks Op een website gebruiken we meestal meerdere plug-ins en soms installeren we op verzoek extra plug-ins voor bepaalde functionaliteit. Elke plug-in vormt in basis ook een risico ten aanzien van de veiligheid van de website. Met deze optie scannen we de website op core én plug-in niveau elke 24 uur automatisch gecontroleerd tegen de	Exclusief	Inclusief

WordPress Vulnerability Database van WP Scan (de officiële database voor WordPress en diens plug-ins).		
Malware scanning Malware is software wat onzichtbaar scripts uitvoert op de website en soms zelfs op de computer van de bezoeker. Malware scanning is bij ons daarom nooit optioneel en gebeurt op serverniveau. Hier wordt real-time gezocht naar verdacht verkeer en direct actie ondernomen zodra het wordt aangetroffen.	Inclusief	Inclusief
Web Application Firewall (WAF) Een WAF is een beveiligingslaag die voor je website hangt en verkeer naar de website toe controleert. Een WAF voorkomt in 99% van de gevallen een DDOS-aanval en beschermt je site tegen hackers of verdachte inbraakpogingen. Wij maken hiervoor gebruik van het Sucuri platform. Aan deze service zijn additionele maandelijkse kosten verbonden.	€ 15,- per maand	€ 15,- per maand
Uitgebreide Logs Alle acties die gebruikers in het CMS uitvoeren worden standaard gelogd op serverniveau. Echter kan je daar niet precies de context in terugvinden wat er exact gebeurde. Voor extra beveiliging bieden we de opties voor het gedetailleerd loggen van álle wijzigingen in het CMS-systeem. Bent u ISO-27001 gecertificeerd of heeft u een BIO-verplichting, dan is deze optie daarvoor geschikt.	€ 15,- per maand	€ 15,- per maand
Reactietijden		
Kritieke problemen Bijvoorbeeld als de website niet of heel traag	Direct	Direct met prioriteit

reageert of blijkt dat een kritisch onderdeel niet werkt.		
Support ticket Het aanmelden van een support ticket via de helpdesk.	Maximaal 24 uur*	Maximaal 4 uur*
Time to fix De tijd waarin we garanderen dat een probleem is opgelost na de eerste reactie via het support ticket**.	Maximaal 72 uur*	Maximaal 24 uur*

Prijs		
Per maand Jaarlijks gefactureerd	€ 17,50	€ 90,-
Uurtarief Voor supporturen buiten de reguliere SLA	€ 90,-	€ 90,-

* Genoemde uren zijn klokuren en zijn van toepassing op werkdagen (maandag tot vrijdag van 08:00 tot 18:00 uur). Hierbij zijn
weekenden en feestdagen uitgezonderd.

** In sommige gevallen kan het zijn dat een probleem langer duurt dan de afgesproken time to fix, in dat geval stellen we u hiervan vooraf
op de hoogte. Daarnaast kan het in sommige gevallen zo zijn dat er vooraf een begroting moet worden opgesteld waar goedkeuring op vereist is. In dat geval vervalt deze garantie.

4. Back-ups

We maken op vaste intervallen back-ups van de website(s). Deze bewaren we volgens een vooraf bepaald bewaartermijn, passend bij de serviceovereenkomst. De back-ups bevatten alle bestanden van uw website en een kopie van de database.

Het gebruik van een back-up is bij ons een laatste redmiddel, we zullen te allen tijde de website eerst proberen te herstellen. Mocht het onverhoopt voorkomen dat de website onherstelbaar beschadigd is kunnen wij de website herstellen tot de laatste werkende back-up. Houdt hierbij rekening dat alle wijzigingen, orders of bestanden kunnen afwijken van de live site op dat moment, afhankelijk van de data-retentie. Als een back-up bijvoorbeeld 72 uur oud is, mist er data van drie dagen. Conentaanpassingen, formulierinzendingen of orders zullen dan niet in deze back-up zijn opgenomen. We proberen altijd of we deze op een andere wijze kunnen herstellen, vaak is dit mogelijk.

5. WordPress en plug-in updates

Wij zorgen dat uw WordPress website voorzien is van de laatste stabiele versies van WordPress zelf en de plug-ins die de website nodig heeft om te functioneren. Soms ziet u dat er updates klaar staan voor installatie via de WordPress back-end. Wij voeren deze updates voor u uit, zodat we zeker weten dat de website in topconditie blijft, en blijft werken nadat updates zijn uitgevoerd. Updates zorgen voor het een veilige website en voor nieuwe functionaliteit. Vooral voor de veiligheid van de website is het belangrijk de website zo up-to-date als mogelijk te houden. In het geval dat een update mislukt of onverwachte fouten veroorzaakt zetten we de laatste versie terug, en overleggen met u een aanpak om de update alsnog uit te voeren. Mocht het onverhoopt niet goed lukken om een back-up terug te zetten kunnen er kosten worden berekend voor het actualiseren van de website.

6. Contactopties en helpdesk

In het geval dat u uw website niet kan bereiken, controleer dan eerst of u deze wel kunt bereiken via uw telefoon middels een mobiele internetverbinding (niet hetzelfde WiFi-netwerk als uw computer). Mocht u de website daar wel te zien krijgen, stuur dan een support ticket in en vermeld hierbij uw IP-adres. Waarschijnlijk wordt u dan per ongeluk door de firewall aangemerkt als onveilig bezoek en kunt u daardoor de webserver niet benaderen.

In het geval dat u ook via uw mobiele verbinding de website niet kunt bereiken is er waarschijnlijk iets aan de hand. Meld dit altijd zo snel mogelijk, dan kunnen we spoedig actie ondernemen. Als uw website niet bereikbaar is valt dit bij ons onder “kritieke support” en dit krijgt voorrang op andere support aanvragen.

U kunt ons bij downtime bereiken van 08:00 tot 18:00 uur via 010-413 70 02. Buiten deze tijden kunt u ons bereiken per e-mail door een e-mail te sturen naar helpdesk@burovoordeboeg.nl en het bericht te markeren als “hoge prioriteit”.

7. Support tickets en reactietijden

Heeft u een vraag over uw website, een bug gevonden of een verzoek tot aanpassing? Dan kunt u dit mailen naar helpdesk@burovoordeboeg.nl. Dit mailadres maakt automatisch een ticket aan in ons systeem. Deze tickets zorgen ervoor dat wij eenvoudig en snel uw verzoek of vraag kunnen verwerken en eventueel kunnen bundelen met andere gelijksoortige vragen. Hierdoor is een ticket vaak sneller opgelost. Mocht u uw contactpersoon direct mailen kan het voorkomen dat deze voor u een ticket aanmaakt, u ontvangt dan automatisch bericht per e-mail.

Om onze dienstverlening zo optimaal mogelijk te houden werken we met diverse reactietijden. Een bug heeft bijvoorbeeld een hogere prioriteit dan een vraag of taak. Wij bepalen de prioriteit in het ticket zodra deze binnen is.

Zodra u een ticket aanmaakt ontvangt u een bericht met daarin een ticketnummer. Zodra wij uw ticket hebben gezien en in ontvangst hebben genomen ontvangt u een melding dat uw ticket de status “open” heeft, wij proberen dan ook een reactie te geven wanneer we verwachten dat dit ticket ingepland en opgelost is, dit noemen we “time to fix”. Wij nemen tickets enkel in behandeling tijdens kantooruren, van maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 18:00 uur.

Support-tickets worden op basis van nacalculatie gefactureerd, tegen het geldende uurtarief conform uw gekozen SLA, waarbij we afronden naar het dichtstbijzijnde kwartier.

8. Uptime garantie

We bieden een uptime van gemiddeld 99,9% per jaar. Hierover hebben wij ook afspraken gemaakt met onze leveranciers. De status van onze diensten is te allen tijde inzichtelijk via onze statuspagina. Hierop kunt u ook de status zien van onze leveranciers. De prestaties van de server worden real time gemonitord door onze leverancier.

9. Duur overeenkomsten

De duur van alle overeenkomsten zoals hosting, onderhoudscontracten en SLA-pakketten zijn per jaar en worden vooruit gefactureerd. Deze overeenkomsten worden stilzwijgend jaarlijks verlengd.

Het opzeggen van de overeenkomst kan tot uiterlijk 48 uur voor verlenging. De exacte looptijd van de overeenkomst kunt u te allen tijde bij ons opvragen. Opzeggen van een overeenkomst kan schriftelijk per mail. Het kan zijn dat wij contact opnemen om de opzegging te verifiëren.

U kunt altijd een kopie of back-up ontvangen van uw website, hiervoor rekenen we in principe geen extra kosten. We gaan hierbij ook uit van 'fair use'. Wij bieden geen ondersteuning bij het fysiek migreren van de website naar een andere hostingprovider, wel kunnen wij desgewenst de nieuwe partij informeren en adviseren.

10. Beëindiging overeenkomst

Een hostingovereenkomst en/of onderhoudspakket wordt beëindigd per verloopdatum. Door het opzeggen van het onderhoudspakket voeren wij een aantal acties uit:

- We updaten uw website zodat u voorzien bent van de laatste updates die beschikbaar zijn, zodat u een veilige website van ons opgeleverd krijgt;
- We verwijderen uw website(s) uit ons managementsysteem, hierdoor worden er geen nieuwe back-ups meer gemaakt, geen up-time meer gecheckt en vervallen de automatische updates;
- Na uw retentieperiode (30 of 90 dagen) worden uw back-ups automatisch verwijderd;
- We verwijderen eventuele licentiecodes uit de installatie. U kunt zelf (of uw nieuwe partij) de licenties opnieuw aanschaffen. Wij helpen u graag aan een overzicht en links naar deze licenties;
- Mits nodig maken wij een nieuw beheerdersaccount aan op een e-mailadres van uw keuze;
- Uit veiligheidsoogpunt verwijderen we ons eigen beheerdersaccount zodat we niet langer toegang hebben tot uw website.

Na afloop sturen we u graag een korte vragenlijst zodat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Facturen, betalingen, herinneringen en uptime

Het tijdig nakomen van financiële verplichtingen heeft effect op onze dienstverlening. Hiervoor hanteren we de volgende voorwaarden:

- We factureren te naar een vooraf overeengekomen e-mailadres;
- Herinneringen sturen we idealiter naar een afwijkend e-mailadres;
- Na zes opeenvolgende herinneringen óf het uitblijven van betalingen voor een periode van 90 dagen na de eerste herinnering behouden we ons het recht voor om de website uit te schakelen wegens het niet nakomen van uw financiële verplichtingen;
- Gerechtelijke of incassokosten worden verhaald;

- De kosten voor de heractivatie van uw hostingpakket bedragen € 270,-

Voor vragen over facturen, betalingen of herinneringen kunt u mailen naar info@burovoordeboeg.nl.

11. Gebruiksregels, notice and takedown procedure

We hanteren naast de fair use policy ook een aantal gebruiksregels. Daarnaast zijn wij verantwoordelijk voor uw website en de bestanden daarvan. We zetten ons daarom in om uw website veilig en up-to-date te houden, maar zorgen ook dat hackers geen voet tussen de deur kunnen krijgen om zodoende te voorkomen dat er ongewenst materiaal op onze servers terecht komt. De gebruiksregels en 'notice and takedown' gelden voor alle online diensten die Buro voor de Boeg levert. Tevens gelden onze bijzondere algemene voorwaarden.

Gebruiksregels

1. Het is Klant verboden om met gebruikmaking van de Diensten de Nederlandse of andere op Klant of Buro voor de Boeg van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
2. Het is (of dit nu legaal is of niet) verboden om met gebruikmaking van de Diensten materialen aan te bieden of te verspreiden die:
    1) Een kwaadaardige inhoud (zoals virussen, malware of andere schadelijke software) bevatten of een verwijzing hiernaar bevatten;
    2) Inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haatdragend zijn;
    3) Informatie bevatten over (of die behulpzaam kunnen zijn bij) het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit die bedoeld is om de lezer criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
    4) Een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of een andere grondslag verwerken van persoonsgegevens van derden; of
    5) Hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op Intellectuele Eigendomsrechten.
3. Het verspreiden van pornografische Materialen middels de Diensten is toegestaan voor zover dit geen overlast of andere overtreding van deze Algemene Voorwaarden oplevert en slechts voor zover deze mogelijkheid in de Overeenkomst niet is uitgesloten.
4. Klant onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van Buro voor de Boeg of overige klanten.

Het is Klant verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Buro voor de Boeg, op te starten waarvan Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Buro voor de Boeg, zijn klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.

5. Klant vrijwaart Buro voor de Boeg en zal Buro voor de Boeg schadeloos houden voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of het Materiaal dat door Klant, de klanten van Klant en of andere derden, geplaatst wordt op of verspreid wordt via de Dienst. Indien naar het oordeel van Buro voor de Boeg hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Buro voor de Boeg of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, denial-of-service-aanvallen (DDOS), slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Buro voor de Boeg gerechtigd alle maatregelen te nemen die hij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Buro voor de Boeg mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Klant, indien en voor zover Klant een verwijt kan worden gemaakt omtrent de oorzaak.
6. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag Klant de Diensten niet gebruiken voor Toepassingen Met Verhoogd Risico[1].
7. Indien Klant voor het specifieke gebruik dat hij aan de Diensten geeft of beoogt te geven enige vergunning of andere toestemming van overheidsinstanties of derden nodig heeft, dient Klant zelf zorg te dragen voor het verkrijgen daarvan. Klant garandeert ten opzichte van Buro voor de Boeg dat hij alle vergunningen en/of toestemmingen bezit die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de Diensten door Klant.

Notice and takedown

1. Indien een derde Buro voor de Boeg erop wijst of als Buro voor de Boeg zelf constateert dat er met gebruik van de Diensten bepaalde materialen worden opgeslagen of verspreid waarmee inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden of waardoor anderszins onrechtmatig of in strijd met wet- en regelgeving of de Overeenkomst wordt gehandeld, zal Buro voor de Boeg de Klant zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding.
2. Buro voor de Boeg zal Klant in de gelegenheid stellen om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren en zo nodig maatregelen te nemen. Indien Klant dit nalaat,

[1] Toepassingen waarbij een fout in de Diensten kan leiden tot dood of ernstig letsel, ernstige milieuschade of verlies van (persoons)gegevens met zeer hoge gevolgschade. Voorbeelden van Toepassingen met verhoogd risico zijn: vervoerssystemen waarbij een fout tot gevolg kan hebben dat treinen ontsporen of vliegtuigen verongelukken; medische systemen waarbij een fout tot gevolg kan hebben dat een patiënt geen of een verkeerde behandeling kan krijgen; systemen waarin (veel) medische gegevens of andere bijzondere gegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), of anderszins zeer gevoelige gegevens zijn opgeslagen.

kan Buro voor de Boeg zelf alle redelijke maatregelen nemen om de overtreding te beëindigen. Dit kan tot gevolg hebben dat bepaalde gegevens worden verwijderd of ontoegankelijk worden gemaakt, of dat de toegang tot de Diensten geheel of gedeeltelijk wordt geblokkeerd. In spoedeisende gevallen (bijvoorbeeld wanneer Buro voor de Boeg meldingen ontvangt omtrent de mogelijke aanwezigheid van kinderpornografie) kan Buro voor de Boeg direct ingrijpen, zonder Klant te waarschuwen. Indien Klant een Consument is, is direct ingrijpen door de Buro voor de Boeg alleen mogelijk in de vorm van verwijdering of blokkade van de onrechtmatige materialen. Wel blijven in dat geval de wettelijke (opschortings)rechten van Buro voor de Boeg onverkort van toepassing.

3. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare materialen, dan is Buro voor de Boeg gerechtigd hiervan aangifte te doen. Buro voor de Boeg kan hierbij de betreffende materialen en alle relevante informatie over Klant en derden (waaronder klanten van Klant) overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Buro voor de Boeg verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
4. Buro voor de Boeg is niet aansprakelijk voor eventuele schade van Klant, diens klanten of de eindgebruikers als gevolg van een afsluiting van de Diensten of het verwijderen van materialen in het kader van de in dit artikel beschreven procedure.
5. Buro voor de Boeg is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Klant of de betreffende eindgebruiker af te geven aan een derde die klaagt dat Klant inbreuk maakt op diens rechten, mits is voldaan aan de hiervoor geldende wettelijke of jurisprudentiële vereisten.
6. Klant vrijwaart Buro voor de Boeg voor eventuele claims van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de materialen die met gebruik van de Diensten worden opgeslagen of verspreid een inbreuk maken op diens rechten dan wel anderszins onrechtmatig zijn.

Responsible disclosure

Bij Buro voor de Boeg vinden wij de veiligheid van onze systemen erg belangrijk. Ondanks onze zorg voor de beveiliging van onze systemen kan het voorkomen dat er toch een zwakke plek is.

Als u of één van uw ketenpartners een zwakke plek in één van onze systemen heeft gevonden horen wij dit graag zodat we zo snel mogelijk maatregelen kunnen treffen. Wij willen graag met u samenwerken om onze klanten en onze systemen beter te kunnen beschermen.

Wij vragen u:

- Uw bevindingen te mailen naar developers@burovoordeboeg.nl, versleutel deze indien nodig met een encryptiesleutel en deel deze met ons via SMS,

- Het probleem niet te misbruiken door bijvoorbeeld meer data te downloaden dan nodig is om het lek aan te tonen of gegevens van derden in te kijken, verwijderen of aanpassen,
- Het probleem niet met anderen te delen totdat het is opgelost en alle vertrouwelijke gegevens die zijn verkregen via het lek direct na het dichten van het lek te wissen,
- Geen gebruik te maken van aanvallen op fysieke beveiliging, social engineering, distributed denial of service (DDoS), spam of applicaties van derden, en
- Voldoende informatie te geven om het probleem te reproduceren zodat wij het zo snel mogelijk kunnen oplossen. Meestal is het IP-adres of de URL van het getroffen systeem en een omschrijving van de kwetsbaarheid voldoende, maar bij complexere kwetsbaarheden kan meer nodig zijn.

Wat wij beloven:

- Wij reageren binnen 3 werkdagen op uw melding met onze beoordeling van de melding en een verwachte datum voor een oplossing,
- Als u zich aan bovenstaande voorwaarden heeft gehouden zullen wij geen juridische stappen tegen u ondernemen betreffende de melding,
- Wij behandelen uw melding vertrouwelijk en zullen uw persoonlijke gegevens niet zonder uw toestemming met derden delen tenzij dat noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen. Melden onder een pseudoniem is mogelijk,
- Wij houden u op de hoogte van de voortgang van het oplossen van het probleem,
- In berichtgeving over het gemelde probleem zullen wij, indien u dit wenst, uw naam vermelden als de ontdekker, en
- Als dank voor uw hulp bieden wij een beloning aan voor elke melding van een ons nog onbekend beveiligingsprobleem. De grootte van de beloning bepalen wij aan de hand van de ernst van het lek en de kwaliteit van de melding met een minimum van een waardebon van €50,-.

Wij streven ernaar om alle problemen zo snel mogelijk op te lossen en wij worden graag betrokken bij een eventuele publicatie over het probleem nadat het is opgelost.