

# Service Level Agreement Managed IAAS

Versie 26 november 2024

# Inhoudsopgaaaf

## Voorwoord

Bij Virtio begrijpen we hoe belangrijk een betrouwbare en veilige IT-infrastructuur is voor het succes van jouw organisatie. Of het nu gaat om dagelijkse operaties of bedrijfskritische processen, je moet kunnen rekenen op een partner die niet alleen kwaliteit levert, maar ook duidelijkheid en zekerheid biedt.

Met dit Service Level Agreement (SLA) willen we transparante afspraken vastleggen over de dienstverlening die je van ons mag verwachten. Dit document dient niet alleen als handleiding voor onze samenwerking, maar ook als een belofte van onze kant: we staan voor je klaar, 24 uur per dag, 7 dagen per week.

In dit SLA vind je alle belangrijke informatie over de kwaliteit van onze diensten, reactietijden, garanties, en verantwoordelijkheden. We hebben de inhoud zo opgesteld dat het helder is wat je van ons kunt verwachten én wat wij van jou verwachten. Op die manier zorgen we samen voor een stabiele en probleemloze IT-omgeving, waarin jouw organisatie kan groeien en excelleren.

Onze missie is om met dit document niet alleen zekerheid en duidelijkheid te bieden, maar ook het vertrouwen te versterken in onze samenwerking. Bij Virtio streven we ernaar om altijd een stap verder te gaan, zodat jij je kunt richten op wat écht belangrijk is: het succes van jouw organisatie. We kijken ernaar uit om samen te bouwen aan een sterke en duurzame samenwerking.

## Inhoud

Definities.....	3
Algemene Voorwaarden .....	3
1. Inleiding .....	5
2 Algemeen .....	6
2.1 Duur van het SLA .....	6
3. Dienstomschrijving.....	7
3.1 Verantwoordelijkheden .....	7
3.2 Gepland Onderhoud .....	7
3.2.1 Verplichtingen Virtio .....	7
3.2.2 Verplichtingen Opdrachtgever .....	7
3.3 Noodonderhoud .....	7
3.3.1 Verplichtingen Virtio .....	7
3.3.2 Verplichtingen Opdrachtgever .....	7
3.4 Verstoringen .....	7
3.4.1 Reactietijden .....	8
3.4.2 Foutieve Meldingen .....	8
3.5 Technische Ondersteuning .....	8
3.5.1 Verplichtingen Virtio .....	8
3.5.2 Verplichtingen Opdrachtgever .....	8
3.5.3 Tarieven .....	9
4. Service Levels.....	10
4.1 Garanties en Boetes .....	10
4.1 Garanties en Boetes .....	10
4.2 Prioriteiten en Reactietijden .....	11
4.2.1 Prioriteiten .....	11
4.2.2 Reactietijden .....	11
4.3 Indienen van een ingebrekestelling .....	11
5. Abuse.....	12
5.1 Abuse-regelgeving .....	12
5.1.1 Verplichtingen en rechten Virtio .....	12
5.1.2 Verplichtingen en rechten Opdrachtgever .....	12

# Definities

## Algemene Voorwaarden

De bepalingen en voorwaarden die van toepassing zijn op het aangaan van een Overeenkomst met Virtio ICT B.V., deze Algemene Voorwaarden zijn bij de Overeenkomst of Offerte gevoegd.

## Dienst

De specifieke Dienst die Virtio ICT B.V. en de Opdrachtgever overeenkomen, zoals vastgelegd in de Overeenkomst of vermeld in de offerte.

## Virtio

In dit document verwijst Virtio naar Virtio ICT B.V., ingeschreven bij de KvK onder nummer 76181553.

## Kantoortijden

Virtio is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 09.00 tot 17.00 uur. De volgende feestdagen vallen buiten de reguliere openingstijden: Nieuwjaarsdag, eerste en tweede paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede pinksterdag, en eerste en tweede kerstdag.

## Interface

de Interface is een persoonlijke online portal waar de Opdrachtgever eventuele administratie kan inzien en beheren, diensten kan bestellen of upgraden, en verzoeken of meldingen van verstoringen kan indienen. Daarnaast kunnen hier contactgegevens van de Opdrachtgever actueel worden gehouden.

## Noodonderhoud

Onder noodonderhoud (ook wel spoedonderhoud) wordt verstaan: een directe interventie in een situatie die de stabiliteit, continuïteit of integriteit van de Dienst ernstig bedreigt.

## Operationeel Beheer

Het onderhouden en operationeel houden van systemen en de daarop draaiende diensten, zoals beschreven in de Overeenkomst.

## Opdrachtgever

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

## Overeenkomst

De afspraken tussen Virtio en de Opdrachtgever waarin wordt vastgelegd dat Virtio de Dienst levert aan de Opdrachtgever.

## Overmacht

Overmacht omvat situaties waarin Virtio redelijkerwijs niet in staat kan worden geacht om de Overeenkomst na te komen. Voorbeelden hiervan zijn, maar zijn niet beperkt tot: storingen of uitval van internet, telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanvallen, DoS- of DDoS-aanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, vervoersbeperkingen, stakingen, uitsluitingen, bedrijfsstoringen, leveringsproblemen, brand, overstromingen, invoer- of uitvoerbeperkingen, of wanneer Virtio door toedoen van haar leveranciers niet in staat is te leveren.

## Reactietijden

De tijd waarbinnen een medewerker van Virtio reageert op een constatering of melding van een verstoring. Automatisch gegenereerde antwoorden worden hierbij niet meegerekend. De initiële reactie omvat niet noodzakelijkerwijs een diagnose of oplossing van de verstoring.

## SLA (Service Level Agreement)

Een contractuele overeenkomst waarin de afspraken over de niveaus van dienstverlening zijn vastgelegd. Dit document bevat een beschrijving van de diensten en de afgesproken kwaliteitsnormen.

## Technische Ondersteuning

Opdrachtgevers kunnen via de Interface, telefonisch of per e-mail verzoeken indienen voor technische ondersteuning. Dit betreft activiteiten die de Opdrachtgever in principe zelf kan uitvoeren, maar waarvoor de expertise van Virtio wordt ingeschakeld.

## Verstoringen

Incidenten die afwijken van de normale werking van een dienst en die kunnen leiden tot een onderbreking of vermindering van de kwaliteit van de dienstverlening.

## Verzoek

Een aanvraag voor technische ondersteuning waarvoor een uurtarief wordt gehanteerd. Virtio hanteert verschillende tarieven voor aanvullende diensten. Deze tarieven worden beschreven in hoofdstuk 3.5.3 van dit SLA.

## Algemene Voorwaarden

Op dit Service Level Agreement Managed 24x7/4 zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, zoals te vinden op de website van Virtio (<https://virtio.nl/algemene-voorwaarden>). De garanties en de bijbehorende boetepercentages zijn onderworpen aan de volgende aanvullende voorwaarden:

- Contractuele boetes zijn niet cumulatief. Indien een oorzaak meerdere gevolgen heeft, wordt slechts eenmaal een compensatie uitgekeerd.
- Bij overmacht kan geen aanspraak worden gemaakt op contractuele boetes.
- Bij uitkering van een boetebedrag kan geen aanvullende schadevergoeding worden geëist.
- De administratie van Virtio is leidend.
- Onderhoudswerkzaamheden, zoals beschreven in artikel 3.2 en 3.3 van de Algemene Voorwaarden, vallen buiten de garantie en worden niet meegenomen in de metingen.
- Indien de Opdrachtgever het advies niet opvolgt, zoals vermeld in artikel 5.1.2, vervallen alle garanties met betrekking tot de Dienst. Elke ingebrekestelling met betrekking tot deze garanties wordt afgewezen.

## 1. Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening met betrekking tot het beheer van de internetdiensten die Virtio aan de Opdrachtgever levert, evenals de van toepassing zijnde service levels.

*Dit SLA vormt een integraal onderdeel van de Managed IaaS 24x7/4 Overeenkomst. Hierop zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, zoals te raadplegen via de website van Virtio (<https://virtio.nl/algemene-voorwaarden>). Managed houdt in dat Virtio verantwoordelijk is voor het volledige operationele beheer van de server. Eventuele verstoringen worden binnen maximaal 4 uur opgelost, conform de voorwaarden die verder in dit document worden toegelicht.*

In dit SLA worden bindende afspraken vastgelegd over de kwaliteitsnormen van de dienstverlening. Virtio hecht veel waarde aan bereikbaarheid en betrouwbaarheid. Daarom worden afspraken en garanties met betrekking tot support, reactietijden, en de beschikbaarheid van de Virtual Private Server (VPS) en de bijbehorende internetverbinding gedetailleerd in dit document beschreven.

Daarnaast omvat dit SLA de rechten en verplichtingen van zowel Virtio als de Opdrachtgever. Wijzigingen in dit SLA kunnen, op verzoek van de Opdrachtgever, worden vastgelegd via een addendum.

## 2 Algemeen

### 2.1 Duur van het SLA

Dit SLA treedt in werking op de datum van levering van de Dienst, tenzij de Overeenkomst op dat moment nog niet van kracht is. In dat geval gaat het SLA in op de dag dat de Overeenkomst van kracht wordt. De looptijd van dit SLA is gelijk aan die van de Overeenkomst. Indien de Opdrachtgever gedurende de looptijd een andere vorm van SLA wenst, kan deze wijziging uitsluitend worden doorgevoerd aan het begin van een nieuwe facturatietermijn.

## 3. Dienstomschrijving

### 3.1 Verantwoordelijkheden

In het kader van het SLA Managed 24x7x4 is Virtio verantwoordelijk voor het volledige operationele beheer van de server.

Eventuele verstoringen worden na constatering of melding binnen maximaal 4 uur opgelost. De Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor het administratieve beheer van de server via de cliënt-toegang in het door Virtio beschikbaar gestelde Control Panel. Daarnaast ligt de verantwoordelijkheid voor het maken van reservekopieën van opgeslagen gegevens bij de Opdrachtgever.

### 3.2 Gepland Onderhoud

Om de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de IT-infrastructuur te waarborgen, vereist ieder onderdeel periodiek onderhoud. Virtio voert gepland onderhoud uit binnen vastgestelde onderhoudsvensters, dagelijks tussen 01.00 en 06.00 uur.

Bij gepland onderhoud gelden specifieke verantwoordelijkheden voor zowel Virtio als de Opdrachtgever. Deze verplichtingen zijn hieronder beschreven.

#### 3.2.1 Verplichtingen Virtio

Virtio:

- Zet zich in om Gepland Onderhoud met minimale impact op de Dienst uit te voeren.
- Voert Gepland Onderhoud uit binnen vooraf vastgestelde onderhoudsvensters, zonder verplichting om hierover vooraf contact op te nemen met de Opdrachtgever.
- Informeert de Opdrachtgever minimaal 14 dagen van tevoren via e-mail over Gepland Onderhoud dat mogelijk een verhoogd risico of een onderbreking van de dienstverlening met zich meebrengt.
- Is vrijgesteld van bovenstaande verplichtingen in het geval van Noodonderhoud.

#### 3.2.2 Verplichtingen Opdrachtgever

Opdrachtgever:

- Zorgt voor correcte en actuele contactgegevens, zodat Virtio indien nodig kan communiceren over Gepland Onderhoud.
- Erkent dat Virtio Gepland Onderhoud moet uitvoeren en dat dit een tijdelijke onderbreking van de beschikbaarheid van de Dienst kan veroorzaken.
- Accepteert dat het aan Virtio is om te bepalen wat wordt beschouwd als een verhoogd risico.

### 3.3 Noodonderhoud

Noodonderhoud betreft een onmiddellijke interventie in een situatie die de stabiliteit, continuïteit en/of integriteit van de dienstverlening direct bedreigt. Dit type onderhoud kan niet vooraf worden gepland en moet direct worden uitgevoerd. Een voorbeeld van een dergelijke situatie is een kritieke kwetsbaarheid in de programmatuur van een leverancier, die onmiddellijk moet worden opgelost. Bij Noodonderhoud gelden specifieke verantwoordelijkheden voor zowel Virtio als de Opdrachtgever. Deze verplichtingen worden hieronder beschreven.

#### 3.3.1 Verplichtingen Virtio

Virtio:

- Zet zich in om Noodonderhoud met zo min mogelijk impact op de Dienst uit te voeren.
- Voert Noodonderhoud zo snel mogelijk uit na vaststelling van het probleem of na melding van de leverancier.

#### 3.3.2 Verplichtingen Opdrachtgever

De Opdrachtgever:

- Erkent dat Virtio Noodonderhoud onmiddellijk moet uitvoeren wanneer de situatie dit vereist.
- Accepteert dat het aan Virtio is om te beoordelen wanneer er sprake is van Noodonderhoud.

### 3.4 Verstoringen

Het oplossen van verstoringen in de Dienst door Virtio valt standaard binnen dit SLA en brengt geen extra kosten met zich mee. Verstoringen omvatten alle incidenten die niet tot de normale werking van een service behoren en die een onderbreking of vermindering van de kwaliteit van de service kunnen veroorzaken.

### 3.4.1 Reactietijden

Verstoringen worden ingedeeld in prioriteitsgroepen, elk met hun eigen reactietijden. De specifieke reactietijden en de bijbehorende boetebepalingen bij het niet behalen van deze reactietijden worden beschreven in hoofdstuk 4.

### 3.4.2 Foutieve Meldingen

Virtio monitort continu zowel haar eigen systemen als die van haar klanten. Bij een mogelijke verstoring worden medewerkers van Virtio direct geïnformeerd, waardoor het melden van een verstoring door de Opdrachtgever in principe niet noodzakelijk is. De Opdrachtgever kan echter wel een verstoring melden wanneer deze door hem wordt geconstateerd. Indien achteraf blijkt dat er geen sprake was van een verstoring, worden hiervoor kosten in rekening gebracht conform het IT-supportuurtarief van €95 per uur, facturatie geschiedt per 15 minuten.

### 3.5 Technische Ondersteuning

De Opdrachtgever kan via de Interface of per e-mail verzoeken indienen voor technische ondersteuning. Deze verzoeken hebben betrekking op activiteiten die de Opdrachtgever normaliter zelf zou uitvoeren, maar waarvoor hij een beroep doet op de expertise van Virtio. Na het indienen van een verzoek ontvangt de Opdrachtgever een ticketnummer ter referentie. Een medewerker van Virtio zal vervolgens een indicatie geven van de uit te voeren acties en de eventuele kosten die hiermee gepaard gaan.

Verzoeken worden uitsluitend tijdens kantooruren behandeld en uitgevoerd. Voor deze verzoeken geldt geen gegarandeerde reactietijd. Bij het indienen en afhandelen van verzoeken gelden verplichtingen voor zowel Virtio als de Opdrachtgever, die hieronder worden beschreven.

#### 3.5.1 Verplichtingen Virtio

Virtio:

- a. Reageert uitsluitend op verzoeken die zijn ingediend via de Interface of per e-mail.
- b. Geeft de Opdrachtgever een indicatie van de uit te voeren acties. Aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleend.
- c. Adviseert de Opdrachtgever indien het gebruik van de Dienst zodanig is dat de performance van de Dienst niet langer kan worden gegarandeerd.
- d. Behoudt zich het recht voor om de Dienst niet langer op te nemen in haar monitoringssystemen indien het gegeven advies niet wordt opgevolgd.

#### 3.5.2 Verplichtingen Opdrachtgever

De Opdrachtgever:

- a. Dient verzoeken in via de interface van Mijn Virtio of per e-mail. Optioneel kan telefonisch contact worden opgenomen voor aanvullende toelichting.



### 3.5.3 Tarieven

Virtio hanteert verschillende tarieven voor aanvullende diensten, zoals technische ondersteuning. De tarieven zijn afhankelijk van de aard van de uit te voeren werkzaamheden. Hieronder wordt een toelichting gegeven op de verschillende diensten en het bijbehorende tarief per uur. Facturatie geschiedt per eenheid van 15 minuten. Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw.

#### Remote Hands

Remote Hands omvat eenvoudige handelingen die de Opdrachtgever normaliter zelf uitvoert. Verzoeken voor dergelijke werkzaamheden kunnen worden ingediend via de support-desk. Deze service is gericht op ondersteuning voor IaaS-omgevingen of onderdelen hiervan. De kosten bedragen € 95,00 per uur, exclusief btw.

#### Reguliere Support

Basic Support biedt advies over mogelijke oorzaken van verstoringen op gebruikers- en beheerdersniveau en ondersteuning bij het oplossen van deze verstoringen. Het betreft activiteiten die de Opdrachtgever zelf zou uitvoeren binnen het door Virtio beschikbaar gestelde Control Panel. Deze ondersteuning wordt afgehandeld via de support-desk. De kosten bedragen € 95,00 per uur, exclusief btw..

#### IT Support

IT Support richt zich op verstoringen en oplossingen op root- en administratorniveau. Het omvat zowel advies als probleemoplossing op diepgaand technisch niveau. Deze ondersteuning wordt verzorgd door de afdeling Operations. De kosten bedragen € 95,00 per uur, exclusief btw..

#### Consultancy

Consultancy omvat advies en onderzoek naar de implementatie van nieuwe features en/of (de ontwikkeling van) software. Deze dienst wordt uitgevoerd door een Technisch Consultant van de afdeling Operations en biedt diepgaande expertise en maatwerkadvies. De kosten bedragen € 140,00 per uur, exclusief btw..

#### Unmanaged Diensten en IaaS-ondersteuning

Indien de Opdrachtgever een IaaS-onderdeel of andere unmanaged dienst afneemt en een beroep doet op de technische ondersteuning van Virtio, geldt een starttarief van € 65,00 exclusief btw. Dit starttarief wordt vermeerderd met de kosten voor de gevraagde of afgenomen ondersteuning, zoals hierboven beschreven. Het starttarief dekt de initiële beoordeling en opstart van de werkzaamheden.

#### Maatwerk Software Ontwikkeling

Virtio biedt maatwerk software ontwikkeling aan voor specifieke behoeften van de Opdrachtgever. Deze dienst omvat het ontwerpen, ontwikkelen en implementeren van softwareoplossingen die volledig zijn afgestemd op de wensen en eisen van de Opdrachtgever.

De kosten voor maatwerk software ontwikkeling bedragen € 140 per uur, exclusief btw. Voor deze dienst geldt:

- a. Voordat de werkzaamheden starten, wordt er een offerte opgesteld met een overzicht van de verwachte uren en kosten.
- b. Virtio stelt hoge eisen aan de kwaliteit van maatwerkoplossingen en zorgt voor heldere communicatie gedurende het hele ontwikkelproces. Eventuele wijzigingen in de specificaties na goedkeuring van de offerte kunnen leiden tot aanpassingen in de kosten en opleveringstijd. Deze worden altijd in overleg met de Opdrachtgever afgestemd.

#### Facturatie

Voor alle bovengenoemde diensten gelden de volgende voorwaarden:

- Facturatie geschiedt per 15 minuten.
- Het minimumtarief bedraagt een eenheid van 15 minuten.
- Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw.
- Voor unmanaged diensten en IaaS-ondersteuning geldt een aanvullend starttarief van € 65,00, exclusief btw.

## 4. Service Levels

Virtio biedt garanties met betrekking tot de uptime van de serververbinding met internet. Daarnaast garandeert Virtio in dit SLA Managed 24x7/4 dat defecten aan het platform binnen 4 uur na constatering door Virtio of melding door de Opdrachtgever worden verholpen. Dit SLA bevat ook de garantie dat binnen 2 uur na constatering of melding een initiële diagnose van het probleem wordt gesteld. Indien Virtio deze garanties niet nakomt, kan de Opdrachtgever een vergoeding claimen.

### 4.1 Garanties en Boetes

De garanties die Virtio afgeeft, evenals de boetes voor het niet behalen van deze garanties, worden hieronder beschreven. De boetes worden berekend als een percentage van het contractueel vastgelegde maandbedrag.

Uptime Netwerk	99,98%	99,98% - 95%	10%
		95% - 90%	30%
		90% - 80%	40%
		80% en minder	50%
Reactietijden	Zie prioriteitentabel	99,98%	25%
		99,98%	50%
Verstoring platform	Binnen 4 uur na diagnose	4 - 8 uur	25%
		8 uur en meer	50%

*De garanties gelden op jaarbasis. De opdrachtgever dient eventuele claims binnen 14 kalenderdagen na de verstoring in te dienen bij Virtio, conform de procedure zoals beschreven in hoofdstuk 4.3.*

## 4.2 Prioriteiten en Reactietijden

Virtio hanteert verschillende prioriteitsniveaus voor verstoringen, elk met bijbehorende reactietijden. Deze prioriteiten zijn bedoeld om een snelle en efficiënte afhandeling van verstoringen te waarborgen. Voor alle genoemde tijden geldt de tijdzone UTC+1, of UTC+2 tijdens zomertijd. Tenzij anders vermeld, worden klokuren en kalenderdagen gehanteerd. Werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag, en kantoortijden zijn van 09.00 tot 17.00 uur.

### 4.2.1 Prioriteiten

De onderstaande prioriteiten zijn van toepassing op standaardservices en applicaties die binnen het beheer van Virtio vallen. Applicaties die buiten dit beheer vallen, worden als 'buiten-scope' beschouwd en vallen niet onder de ondersteuning van dit SLA.

#### Prioriteit 1

Volledig verlies van bedrijfskritische functies zonder beschikbare workaround. Direct ingrijpen is vereist. Virtio monitort de basisfunctionaliteiten van deze dienst 24x7 om verstoringen snel te detecteren en aan te pakken.

Services die onder Prioriteit 1 vallen	Monitoring
Netwerk connectiviteit	ICMP Ping
Websserver	HTTP, HTTPS
E-mailserver	IMAP, POP3 en SMTP
Databaseserver	MySQL, MariaDB, PostgreSQL of MSSQL

#### Prioriteit 2

Minimale impact op bedrijfsactiviteiten waarbij een workaround beschikbaar is of de downtime als acceptabel wordt beschouwd. Deze functionaliteiten worden niet actief gemonitord door Virtio. Eventuele verstoringen moeten door de Opdrachtgever worden aangemeld bij Virtio.

### 4.2.2 Reactietijden

De reactietijd is de periode waarbinnen een medewerker van Virtio reageert op een constatering of melding van een verstoring. Voor verzoeken geldt geen gegarandeerde reactietijd. Automatische antwoorden worden hierbij niet als reactie beschouwd. Een initiële reactie houdt niet noodzakelijkerwijs een initiële diagnose in, maar bevestigt wel dat de melding is ontvangen en in behandeling wordt genomen.

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

## 4.3 Indienen van een ingebrekestelling

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het indienen van een claim voor een boetepercentage. Dit kan worden gedaan binnen 14 kalenderdagen na afloop van de maand waarin de betreffende verstoring plaatsvond. Een claim kan uitsluitend worden ingediend als de Opdrachtgever in die maand een incident heeft gemeld via de support-desk.

Claims kunnen worden ingediend via de support-desk of schriftelijk. Contactgegevens zijn te vinden op de website: <https://virtio.nl/contact>. Indien aan alle voorwaarden is voldaan en de metingen van Virtio een afwijking van de garanties bevestigen, zal Virtio overgaan tot de uitkering van de boete zoals vastgelegd in dit SLA.

## 5. Abuse

### 5.1 Abuse-regelgeving

Om de kwaliteit van de service te waarborgen, hebben zowel de Opdrachtgever als Virtio rechten en plichten met betrekking tot abuse. Internetmisbruik, oftewel abuse, is ongewenst voor beide partijen.

Onder abuse verstaat Virtio onder andere, maar niet uitsluitend:

- a. Het verzenden van ongewenste e-mails (spamming).
- b. Pogingen tot hacking of toegang tot systemen zonder toestemming.
- c. Het opslaan of verspreiden van content die in strijd is met de wet.

#### 5.1.1 Verplichtingen en rechten Virtio

Virtio:

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

#### 5.1.2 Verplichtingen en rechten Opdrachtgever

Opdrachtgever:

- a. Beveiligt zijn accounts die toegang geven tot de Dienst tegen hacking en misbruik, zoals het opslaan of verspreiden van content die in strijd is met de wet.
- b. Neemt maatregelen om misbruik van de Dienst te voorkomen.
- c. Onthoudt zich van internetmisbruik, waaronder, maar niet beperkt tot: spamming, hacking, en andere vormen van ongeautoriseerde toegang of activiteiten die derden kunnen schaden.
- d. Erkent dat Virtio gerechtigd is om de server de internettoegang te ontzeggen in geval van het veroorzaken van overlast en/of het plegen van misbruik.
- e. Aanvaardt dat Virtio niet aansprakelijk kan worden gesteld voor schade of gevolgschade als gevolg van het afsluiten van de verbinding in verband met abuse.
- f. Erkent dat bij tijdelijke afsluiting van het systeem van de Opdrachtgever vanwege (al dan niet vermeende) abuse, geen aanspraak kan worden gemaakt op de garantievoorwaarden zoals vermeld in hoofdstuk 3 van dit document.
- g. Accepteert dat het aan Virtio is om te bepalen wanneer er sprake is van abuse.
- h. Voert geen acties uit en installeert geen software waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze:
  - De stabiliteit of integriteit van de Dienst schaadt.
  - De beveiliging of privacy van andere gebruikers of systemen in gevaar brengt.

Met deze verplichtingen draagt de Opdrachtgever bij aan het waarborgen van een veilige en betrouwbare dienstverlening.