Acceptable Use Policy

Intermax Cloudsourcing

ISO 9001 · ISO 14001
ISO 20000 · ISO 27001
NEN 7510

ISAE 3402 TYPE II &
SOC2 ASSURANCE

TPM ASSURED
HOSTING PROVIDER

Versie 2.0

Maart 2017

Acceptable Use Policy Intermax Cloudsourcing

Deze Acceptable Use Policy geeft de richtlijnen aan waarbinnen klanten de systemen, diensten en producten van Intermax Cloudsourcing BV (Intermax) mogen gebruiken. Deze AUP is samengesteld om de integriteit, beveiliging, betrouwbaarheid en privacy van personen, gegevens, systemen en netwerken van Intermax en haar klanten te bevorderen.

In overeenstemming met de wet mogen klanten informatie niet op enig systeem van Intermax plaatsen, versturen, doorsturen of opslaan die:

1. een overtreding inhouden van enige wet, landelijk of internationaal, of enige regelgeving schenden;

2. bedreigend, obsceen, incorrect, lasterend is of anderszins iemand, een groep of entiteit (personen in het algemeen) zouden kunnen schaden;

3. enig recht van een persoon of entiteit zouden kunnen schaden, daaronder begrepen auteursrechtelijk beschermde zaken en werken, handelsgeheimen en vertrouwelijke bedrijfsgegevens, patenten of andere eigendomsrechten of vergelijkbare regelgeving, waaronder ook begrepen en niet beperkt tot de installatie of verspreiding van illegale of gekraakte software of andere software die niet afdoende is gelicenceerd door de klant;

Handelingen die verboden zijn:

- Het zonder uitdrukkelijke toestemming van de eigenaar of bezitter: toegang (proberen te) krijgen tot gegevens, computersystemen, netwerken of software van een ander of dit proberen. Gebruiken van iemand anders gegevens, computersystemen, netwerken of software of dit proberen. Onderzoeken of testen van de kwetsbaarheid van een computersysteem of netwerk of het doorbreken van de beveiliging of dit proberen. Onderzoeken of testen van maatregelen die een ander heeft genomen ter vaststelling van de authenticiteit van de informatie die van hem afkomt. Onbevoegd controleren van gegevens of verkeer op enig netwerk of computersysteem.

- Het inbreuk maken op auteursrechten en/of andere intellectuele eigendomsrechten van derden.

- Het benutten van beveiligingslekken of het verstoren van internetcommunicatie.
    - Het benutten van beveiligingslekken omvat, maar is niet gelimiteerd tot het benaderen van gegevens van welke de klant niet de bedoelde ontvanger is of het inloggen op een

server of gebruikersaccount waarvoor de klant geen uitdrukkelijke toestemming heeft verkregen.
    - Het verstoren van Internet communicatie omvat, maar is niet gelimiteerd tot het uitvoeren van DDoS aanvallen, port scans, ping floods, packet spoofing, het vervalsen van routeringsinformatie, het opzettelijk overbelasten van een dienst en pogingen om een hostcomputer te laten crashen.

- Het gebruiken van enig programma, script of commando of het verzenden van berichten in enige vorm, bedoeld om een gebruikerssessie te verstoren op enigerlei wijze, lokaal of via het Internet.

- Het uitvoeren van enige vorm van netwerk monitoring die gegevens kan onderscheppen die niet voor de klant bedoeld zijn.

- Het installeren of distribueren van illegale of gekraakte software waarvoor de klant geen juiste licentie heeft.

- Het wederverkopen van producten of diensten van Intermax aan derden zonder de uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Intermax (behoudens geautoriseerde wederverkopers of volumeafnemers).

- Het verstrekken van valse of incorrecte gegevens op het contractformulier (elektronisch of op papier), inclusief het frauduleus gebruiken van creditcard nummers of het proberen te omzeilen of veranderen van het proces waarmee tijdsverbruik, bandbreedteverbruik of andere manieren die Intermax gebruikt om het verbruik van diensten of producten van Intermax vast te leggen.

- Het verzenden van ongewenste e-mail berichten, inclusief het verzenden van junk mail, of ander promotioneel materiaal aan individuen die hier niet specifiek om gevraagd hebben (spam). Klanten wordt het expliciet verboden om ongewenste e-mail in bulk te versturen. Hieronder valt ook, maar is niet gelimiteerd tot het in bulk verzenden van commerciele advertenties, aankondigingen, politieke verhandelingen, ongewenste e-mail en advertenties verzonden vanaf een andere service provider die een door Intermax gehoste website aanprijzen of die enige dienst die door of via Intermax wordt aangeboden door een wederverkoper of volumeafnemer.

- Het maken of doorsturen van kettingbrieven of andere piramideconstructies in enige vorm, of de ontvanger deze mailing nu wel of niet wenst te ontvangen.

- Valse e-mail, inclusief, maar niet gelimiteerd tot e-mailbommen (het overbelasten van een gebruiker of site met zeer grote aantallen e-mail berichten) en ook het ongeautoriseerd gebruiken of vervalsen van e-mail header informatie.

- Het gebruiken van een Intermax- of klantenaccount om antwoorden te ontvangen op berichten die via een andere service provider zijn verzonden.

- Het vergeten of weigeren om open SMTP-poorten te beveiligen, waarmee ongeautoriseerd gebruik van klantsystemen wordt gemaakt met als doel het verzenden van ongewenste e-mail door een derde (relaying).

- Het plaatsen van illegale software of links daar naartoe (waaronder ook torrents naar illegale bestanden, software, films, muziek e.d.), of materiaal waarop copyright berust zonder toestemming van de eigenaar. Dit geldt ook voor frauduleuze, racistische of obscene informatie of materiaal.

Klachtenprocedure

Klachten met betrekking tot misbruik kunnen worden gerapporteerd aan:

Intermax Cloudsourcing BV
Telefoon: +31 10 7104444 (tijdens kantooruren)
E-mail Support: support@intermax.nl
E-mail Abuse: abuse@intermax.nl

Klachten worden ook geaccepteerd wanneer zij via e-mail zijn verzonden, zolang er maar een geldig antwoordadres wordt bijgesloten. Intermax moet in staat zijn om ieder geval van misbruik te verifiëren. Daarom moet iedere klacht de volgende informatie bevatten:

- In geval van e-mail misbruik: de COMPLETE TEKST VAN HET BEDOELDE BERICHT, INCLUSIEF ALLE HEADERS. Stuur a.u.b. geen samenvattingen of gedeeltes van berichten; het versturen van (een kopie) van het gehele bericht, inclusief de headers, helpt om misverstanden te voorkomen die kunnen ontstaan op basis van onvolledige informatie of informatie die uit verband is geraakt. Volledige headers laten het pad die het bericht heeft genomen en stellen ons in staat om vast te stellen of enig deel van het bericht is vervalst.
- In geval van beveiligingsincidenten: gedeeltes van logbestanden die genoeg informatie geven om het incident te kunnen traceren. Het verdient de aanbeveling deze informatie te versleutelen met PGP. Al deze informatie is van groot belang voor ons onderzoek.

Afdwinging

Intermax mag uit eigen beweging de dienstverlening aan een klant onderbreken of beëindigen wanneer deze enige richtlijn uit deze policy overtreedt, zonder enige waarschuwing vooraf. Over het algemeen werkt Intermax samen met klanten aan het oplossen van overtredingen en aan het voorkomen van herhaling van overtredingen voordat overgegaan wordt tot het afsluiten van de dienst. Hierbij verwijzen wij naar de Algemene Leveringsvoorwaarden van Intermax BV, die u op aanvraag krijgt toegezonden.

Intermax is zich ervan bewust dat veel klanten zelf ook aanbieder van internetdiensten zijn en dat informatie die de faciliteiten van Intermax bereikt via deze klanten van een derde kunnen komen. Intermax behoudt zich het recht voor om direct actie te ondernemen tegen een klant van een klant of wederverkoper. Ook heeft Intermax het recht om actie te ondernemen tegen een klant of wederverkoper vanwege activiteiten van een klant van de klant of wederverkoper, ook al heeft dit gevolgen voor andere klanten van de klant of wederverkoper. Tevens gaat Intermax er vanuit dat klanten of wederverkopers die internetdiensten aanbieden zullen samenwerken met Intermax bij enige correctieve of preventieve activiteiten die Intermax noodzakelijk acht. Het weigeren mee te werken met dergelijke correctieve of preventieve activiteiten is een overtreding van de Intermax policy.

Aansprakelijkheid

Intermax is in geen geval aansprakelijk jegens een klant of derde voor enige directe, indirecte of gevolgschade die voort kunnen komen uit activiteiten op basis van deze AUP, inclusief maar niet gelimiteerd tot het verlies van omzet, winst, bedrijfsonderbreking, verlies van programma's of andere gegevens of anderszins, ook al was Intermax op de hoogte van de mogelijkheid van zulke schade.

Wijziging van deze AUP

Intermax behoudt zich het recht voor om deze AUP te kunnen wijzigen, waarbij deze wijziging automatisch van toepassing zal zijn op alle klanten wanneer de wijzigingen zijn aangenomen door Intermax en zijn gepubliceerd op onze website.

Intermax is niet verantwoordelijk voor content

Intermax is niet verantwoordelijk voor content (pagina's, teksten, afbeeldingen e.d.) die op enige website staan, in e-mail worden gebruikt, of de posting nu gedaan werd door een klant van Intermax of niet.

Het verwijderen van materiaal

Intermax behoudt zich het recht voor om uit eigener beweging materiaal te kunnen verwijderen van haar servers en om internettoegang te beëindigen van klanten die deze AUP volgens Intermax (herhaaldelijk) hebben overtreden.

Hoe onacceptabele content te rapporteren

Alle onacceptabele content op Internet, die in strijd zijn met landelijke regelgeving, dienen gerapporteerd te worden aan een Nederlands Meldpunt, zoals het Meldpunt Discriminatie of het Meldpunt Kinderporno.

Privacy

Intermax zal niet opzettelijk privé berichten die worden verzonden of ontvangen door haar klanten monitoren, mits dit wordt geëist door de wetgever, enige bevoegde overheidsdienst of wanneer de algemene veiligheid in het geding is. Intermax kan echter haar diensten elektronisch monitoren teneinde vast te kunnen stellen dat haar faciliteiten correct functioneren. Ook mag Intermax informatie, onder andere maar niet gelimiteerd tot, klanten, verzending van gegevens via ons netwerk of via een website, prijsgeven om zodoende te kunnen voldoen aan een dwangbevel, onderzoeksopdracht, dagvaarding, regelgeving of opgelegde rechtsmaatregel. Intermax is hierbij niet verplicht de klant te informeren dat zijn of haar informatie is bekend gemaakt en kan soms zelfs hiertoe verplicht worden door de wet. Tenslotte kan Intermax informatie over een klant of informatie die verstuurd is over haar netwerk openbaar maken, wanneer dit noodzakelijk is om Intermax en anderen te behoeden voor ernstige schade of wanneer de openbaarmaking noodzakelijk is voor het correct functioneren van het systeem. Intermax verwacht dat haar klanten die internetdiensten aan anderen bieden zich volledig houden aan alle wet- en regelgeving betreffende de privacy van on-line communicatie. Wanneer een klant hieraan niet voldoet, schendt hij ook de Intermax policy. Tenslotte wenst Intermax te benadrukken dat met de ondertekening van een overeenkomst, Intermax schadeloos stellen voor kosten gemaakt door aanspraken van derden, overtreding van wetten, verlies voor Intermax die voortvloeien uit overtreding van de overeenkomst, wet- en regelgeving of de Intermax AUP. Dat betekent dat wanneer Intermax wordt gedaagd als gevolg van de gedragingen van een van haar klanten, deze klant alle schade die Intermax lijdt en kosten en normale advocatenkosten die Intermax moet maken als gevolg van deze gedragingen, zal dienen te vergoeden aan Intermax.