

Algemene Voorwaarden Online Backupdiensten

Versie: 1.0

Datum: 09-12-2025

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle backupdiensten die worden geleverd door JP ICT Service ("Dienstverlener"), waaronder backup van systemen, bestanden en Microsoft 365 gegevens.

1. Definities

- Dienstverlener: JP ICT Service, de partij die de online backupdiensten levert.
- Klant: iedere natuurlijke- of rechtspersoon die gebruikmaakt van de diensten van Dienstverlener.
- Backupdiensten: online backups van systemen, bestanden, Microsoft 365 omgevingen en overige data.
- Backupopslag: de opslaglocatie van backups, lokaal of in een datacenter of cloudomgeving.
- Restore: het terugzetten van backupgegevens.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze voorwaarden gelden voor alle backupdiensten van Dienstverlener.
- 2.2. Afwijkingen gelden alleen indien schriftelijk overeengekomen.
- 2.3. Algemene voorwaarden van de klant worden nadrukkelijk uitgesloten.

3. Aard van de dienstverlening

- 3.1. Dienstverlener levert backupdiensten op basis van een best-effort principe, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 3.2. Dienstverlener biedt de middelen om backups te maken, maar garandeert niet dat:
 - elke backup succesvol wordt voltooid;
 - data altijd volledig herstelbaar is;
 - alle oorspronkelijke instellingen, rechten of metadata volledig bewaard blijven.
- 3.3. De frequentie, opslaglocatie en retentie van backups zijn: dagelijks, op een locatie in Nederland, met een retentie van 1 kalendermaand.

4. Verantwoordelijkheden van Dienstverlener

- 4.1. Dienstverlener zorgt voor een veilige en betrouwbare backupinfrastructuur.
- 4.2. Dienstverlener monitort backupjobs en meldt kritieke fouten aan de klant.
- 4.3. Dienstverlener zorgt voor versleutelde transmissie en opslag van backupdata indien ondersteund.
- 4.4. Data wordt bewaard volgens het retentiebeleid (3.3) tenzij anders overeengekomen.
- 4.5. Restore aanvragen worden uitgevoerd binnen een termijn o.b.v. best-effort.

5. Verantwoordelijkheden van Klant

- 5.1. Klant is verantwoordelijk voor het correct aanleveren van systemen, accounts en toegang die nodig zijn voor backups.
- 5.2. Klant is verantwoordelijk voor voldoende internetverbinding en correcte configuratie.
- 5.3. Klant meldt wijzigingen tijdig, zoals nieuwe servers of Microsoft 365 accounts.
- 5.4. Klant is verantwoordelijk voor beveiliging van eigen apparatuur waarop backupsoftware draait.

6. Microsoft 365 Backup

- 6.1. Backups omvatten alleen onderdelen die technisch ondersteund worden.
- 6.2. Dit omvat doorgaans:
 - Exchange Online (mail, agenda, contacten)
 - OneDrive
 - SharePoint
 - Teams (voor zover mogelijk)
- 6.3. Microsoft staat geen volledige backup toe van alle Teams elementen; Dienstverlener is hiervoor niet aansprakelijk.
- 6.4. Klant blijft verantwoordelijk voor Microsoft licenties en instellingen.

7. Retentie en opslag

1. Retentieperiode is standaard 1 kalendermaand, tenzij anders overeengekomen.
2. Na het verstrijken van retentie kunnen backups automatisch worden verwijderd.
3. Data kan worden opgeslagen op:
 - een locatie in Nederland
 - een cloudomgeving van derden
4. Dienstverlener mag opslaglocaties wijzigen voor voortzetting van de dienstverlening.

8. Restore procedures

8.1. Restore aanvragen worden uitgevoerd binnen:

- op basis van best-effort
- of anders overeengekomen

8.2. Restore wordt alleen uitgevoerd op verzoek van bevoegde contactpersonen.

8.3. Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor dataverlies door foutief handelen van klant.

9. Beveiliging

9.1. Dienstverlener gebruikt commercieel redelijke beveiligingsmaatregelen.

9.2. Backups worden waar mogelijk versleuteld opgeslagen.

9.3. Dienstverlener garandeert geen absolute bescherming tegen hacks of datalekken.

9.4. Klant is verantwoordelijk voor endpoint beveiliging en wachtwoordbeheer.

10. Aansprakelijkheid

10.1. Dienstverlener is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade door opzet of grove nalatigheid.

10.2. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor:

- verlies van data buiten de backupscope;
- mislukte backups door klantconfiguratie;
- indirecte schade zoals winstderving;
- schade door derde partijen.

10.3. Aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat klant in de laatste 3 maanden heeft betaald.

11. Privacy en gegevensbescherming

11.1. Dienstverlener verwerkt persoonsgegevens volgens de AVG.

11.2. Een verwerkersovereenkomst kan worden afgesloten indien nodig.

11.3. Klant blijft verantwoordelijk voor wettelijke bewaarplichten.

12. Betaling

12.1. Facturen dienen binnen 14 dagen te worden voldaan.

12.2. Bij te late betaling kan Dienstverlener diensten opschorten.

12.3. Opschorting kan dataverlies veroorzaken; dit is risico van klant.

12.4. Diensten worden voor een periode van 12 maanden in rekening gebracht in Januari

13. Duur en beëindiging

13.1. Contractduur standaard 12 maanden.

13.2. Opzegtermijn 30 dagen.

13.3. Na beëindiging worden alle backupgegevens verwijderd volgens afspraak.

13.4. Klant is verantwoordelijk voor tijdig veiligstellen van data.

13.5. De overeenkomst wordt, zonder schriftelijke opzegging volgens de opzegtermijn, stilzwijgend verlengd met 12 maanden.

14. Tarieven

De tarieven voor de verleende diensten worden jaarlijks geïndexeerd met inachtneming van een redelijke doorbelasting van de kosten van de dienst voor de Dienstverlener, en de bestaande winstmarge.

15. Wijzigingen

Dienstverlener mag deze voorwaarden wijzigen.

16. Overmacht

Overmacht omvat onder andere stroomstoringen, internetuitval, datacenterstoringen en cyberaanvallen.

17. Toepasselijk recht

Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.