



ClickWorks Dedicated FileMaker Hosting

Technische specificaties

1/6/2018

ClickWorks bvba
Cogels-Osylei 36/3
2600 Berchem
BE0877.035.297

hosting@clickworks.eu

Tel: +32 484 114 111

<http://www.clickworks.eu/>



FileMaker.
An Apple Subsidiary

Business Alliance
Platinum



Specificaties

Virtual Private Servers en IaaS

De hosting servers zijn volledig gevirtualiseerde machines. Deze zijn als logische entiteit geïsoleerd van de onderliggende hardware. Dit maakt het mogelijk om via IaaS (infrastructure as a service) volledig redundante hardware aan te bieden, en een maximale uptime te garanderen. Een VPS is volledig schaalbaar, upgrades en downgrades van RAM, CPU en disk zijn op eenvoudig verzoek mogelijk, en kunnen snel gerealiseerd worden met een minimale downtime nodig voor herconfiguratie en restart van de machine.

Single-tenancy

De server is als logische entiteit alleen ingericht voor hosting van uw databases, u deelt de server niet met andere klanten.

Datacenter

Onze servers zijn gehuisvest in een beveiligd TIER-3+ datacenter in Haarlem, NL en worden binnen de beste omstandigheden onderhouden. Het datacenter is CO2 neutraal conform haar ISO 14001 certificering. Het datacenter biedt ons met redundante hardware een 24/7 SLA aan en garandeert ons een 99,99% beschikbaarheid van netwerk en server hardware. Dit is dan ook de garantie die wij u als eindklant bieden.

Netwerk

Het datacenter staat in verbinding met meerdere TIER-1 netwerkleveranciers en is aangesloten op één van de grootste internetknooppunten ter wereld, AMS-IX.

Uw VPS is uitgerust met een 1 Gbps netwerkverbinding. Uw server is naast een vast IPv4 eveneens uitgerust met een vast IPv6 adres.

Beveiliging data

Via volgende certificaten van toepassing op de hardware en netwerk in het datacenter wordt een maximale beveiliging van uw data gegarandeerd:

- ISO/IAC 27001:2013. Deze standard specificeert eisen voor implementatie van beveiligingsmaatregelen en controlemechanismen
- PCI DSS 3.2: De infrastructuur kan worden gebruikt als platform voor credit card transacties.
- NEN 7510:2011: Specifieke Nederlandse norm voor bescherming van de privacy.
- ISAE 3402 Type I: Ons datacenter besteedt op een kwalitatieve wijze haar services uit aan serviceorganisaties zoals wij.

Gegevens in het datacenter valt onder de Europese wetgeving inzake databescherming. De US Patriot Act is niet van toepassing op deze data.

Voor de specifieke beveiliging van uw FileMaker is van belang:

- Uw VPS wordt steeds geleverd met een geldig SSL certificaat van een geaccepteerde Certificate Authority als Geotrust of DigiCert.



- Wij kunnen op verzoek gratis SSL encryptie van netwerkverkeer tussen FileMaker Server en FileMaker Pro (Advanced) inschakelen. SSL encryptie heeft een kleine impact op performance.
- Voor WebDirect is het verkeer tussen browser en server beschikbaar over zowel http als https. Wij raden wel aan om bij voorkeur steeds https te gebruiken.
- Op verzoek kunnen wij gratis Encryption At Rest (EAR) inschakelen op uw FileMaker Databases. EAR beveiligt uw data op het niveau van de fysieke file via AES-256 encryptie, hetgeen garandeert dat zelfs als derden beschikken over een fysieke file, het onmogelijk is om deze uit te lezen. Meer info: http://help.filemaker.com/app/answers/detail/a_id/11991/

Operating system: Windows Server

Op uw VPS draait Windows Server als besturingssysteem. Wij kozen voor Windows Server als OS omdat dit volgens ons de laatste jaren het meest stabiele platform is voor de werking van FileMaker Server.

FileMaker Server

Uw hosting bevat een installatie van FileMaker Server. De prijs voor de licentie is inbegrepen, tenzij anders overeengekomen. U bent gehouden aan de voorwaarden voor gebruik van FileMaker Server zoals bepaald in de End User License Agreement (EULA): https://www.filemaker.com/company/legal/docs/eula/fms_eula_www.pdf

Wij bieden u de garanties mbt operationele werking die in deze zelfde overeenkomst worden gespecificeerd.

Wij monitoren de FileMaker Server periodiek en krijgen per e-mail onmiddellijk notificaties bij het falen van componenten.

Backups van de FileMaker databases

Wij nemen standaard 2 lokale backups van uw FileMaker databases per dag. We bewaren de 14 laatste van deze backups. Bovendien maken we 1 keer per week een lokale backup waarvan we de laatste 4 kopieën bewaren. Dit onder voorbehoud van de grootte van de backups en schijfruimte beschikbaar op de hosting server.

Op verzoek kunnen we meerdere backups off-site bewaren als een betalende optie.

Vragen?

Voor alle vragen over de technische specificaties, garanties en hosting op maat richt u zich tot ons hosting team via hosting@clickworks.eu of via +78 480960



Algemene voorwaarden ClickWorks

1. Deze algemene voorwaarden van ClickWorks bvba (hierna "Algemene Voorwaarden") zijn van toepassing op alle offertes van ClickWorks bvba aan Klant, en op alle overeenkomsten tussen ClickWorks bvba en Klant. Klant wordt geacht deze voorwaarden uitdrukkelijk en ondubbelzinnig te aanvaarden. Deze Algemene Voorwaarden primeren altijd op voorwaarden die van Klant of van een derde uitgaan. Alle andere voorwaarden dan deze Algemene Voorwaarden, alsmede alle afwijkingen op en/of wijzigingen aan deze Algemene Voorwaarden, zelfs indien ze uitgaan van vertegenwoordigers van ClickWorks bvba, moeten, opdat ze aan ClickWorks bvba tegenstelbaar zouden zijn, voorafgaandelijk door ClickWorks bvba schriftelijk en uitdrukkelijk bevestigd worden. Mocht enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig blijken, dan blijven de overige bepalingen onverkort gelden. Partijen verplichten zich ertoe in dat geval in plaats van de nietige bepaling een nieuwe regeling te treffen, die het doel van de nietige bepaling zoveel mogelijk benadert.

2. De offertes van ClickWorks bvba, alsmede de door haar verstrekte gegevens en bijlagen, gelden slechts ten titel van inlichting en binden ClickWorks bvba niet. De in de offerte opgegeven prijzen gelden, tenzij uitdrukkelijke andersluidende bepaling, gedurende dertig dagen vanaf de datum van de offerte. Eventuele of beweerde onjuistheden in de offertes dienen, op straffe van verval, schriftelijk aan ClickWorks bvba ter kennis worden gebracht binnen de vijf werkdagen vanaf de datum van de offerte.

3. Elke order van Klant bindt Klant, doch ClickWorks bvba zal slechts gebonden zijn na schriftelijke bevestiging van deze order door ClickWorks bvba. Eventuele onjuistheden in deze orderbevestiging van ClickWorks bvba dienen door Klant schriftelijk bekend te worden gemaakt binnen de vijf werkdagen vanaf de datum van de orderbevestiging. Indien na bevestiging van de opdracht door ClickWorks bvba door Klant wijzigingen in de opdracht doorgevoerd worden, zal de meerkost die daarmee gepaard gaat aangerekend worden aan Klant. Annulatie van een opdracht door Klant geeft ClickWorks bvba van rechtswege recht op een schadevergoeding van 15% van het voor de opdracht tussen partijen afgesproken bedrag, onverminderd het recht op bijkomende schadevergoeding ingeval de werkelijk geleden schade groter blijkt. Voortijdige beëindiging van een opdracht tijdens de uitvoering ervan geeft ClickWorks bvba van rechtswege recht op vergoeding van de reeds geleverde prestaties, te verhogen met een schadevergoeding ten bedrage van 15% van het voor de opdracht tussen partijen afgesproken bedrag, onverminderd het recht

op bijkomende schadevergoeding ingeval de werkelijk geleden schade groter blijkt.

4. Als leveringstermijn wordt deze vermeld op de orderbevestiging van ClickWorks bvba genomen. Deze leveringstermijn is steeds indicatief en bindt ClickWorks bvba niet.

5. Alle facturen zijn betaalbaar op de rekening van (en zonder kosten voor) ClickWorks bvba binnen de dertig dagen na factuurdatum tenzij expliciet anders vermeld. De betalingsverplichting van Klant wordt niet opgeschort door het indienen van een zelfs klaarblijkelijk gegronde klacht of rechtsvordering omtrent de geleverde diensten en/of goederen. Alle prijzen van ClickWorks bvba zijn in € en zijn exclusief BTW. De prijzen zullen worden verhoogd met de toepasselijke BTW.

Bij gebrek aan betaling op de vervaldag zal op het factuurbedrag een verwijlinterest verschuldigd zijn van 10 (tien) % per jaar, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, vanaf de vervaldag van de factuur tot op de dag der volledige betaling. Bij gebrek aan betaling op de vervaldag zal het factuurbedrag tevens van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verhoogd worden met 10% bij wijze van schadevergoeding, met een minimum van 125 €, onverminderd alle andere rechten welke kan laten gelden. ClickWorks bvba zal bij wanbetaling tevens gerechtigd zijn om zonder ingebrekestelling alle verder leveringen aan Klant op te schorten en/of lopende overeenkomsten van rechtswege ontbonden te verklaren en/of alle openstaande nog niet vervallen facturen onmiddellijk in te vorderen, onverminderd het recht van ClickWorks bvba om nakoming en/of schadevergoeding van Klant te vorderen. Klant verliest bij wanbetaling eveneens alle recht op de eventueel toegestane kortingen.

6. Tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders vermeld, wordt alle door ClickWorks bvba geleverde software onder licentie ten dienste gesteld van Klant voor de locatie waar de indienststelling en ingebruikname plaatsvindt, en dit voor de totale duur van het gebruik. De software mag daarom niet, al of niet in combinatie met de benodigde hardware, op andere plaatsen gebruikt worden zonder een voorafgaandelijke schriftelijke toestemming van ClickWorks bvba. Tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders vermeld, blijft ClickWorks bvba te allen tijde eigenaar van alle intellectuele en andere eigendomsrechten op alle software.

7. ClickWorks bvba zal in geval van overmacht, zoals doch niet beperkt tot bv. oorlog, mobilisatie, oproer, staat van beleg, staking of uitsluiting, brand, bliksem,



overspanning, gehele of gedeeltelijke stagnatie van het vervoersapparaat, ziekte of ongeval onder het personeel van ClickWorks bvba, of bedrijfsstoornis of tekortkoming vanwege de leveranciers van ClickWorks bvba, steeds het recht hebben om hetzij haar verbintenissen op te schorten zolang de overmachtsituatie duurt, hetzij, indien de overmacht meer dan zes maanden duurt, de koop van rechtswege te ontbinden, zonder dat ClickWorks bvba in één van beide gevallen tot schadevergoeding gehouden is.

8. ClickWorks bvba heeft het recht haar verbintenissen onder een overeenkomst met Klant op te schorten en/of de overeenkomst ten laste van Klant van rechtswege te ontbinden ingeval (1) van wanprestatie van Klant, zoals doch niet beperkt tot het niet tijdig betalen van een deel of het geheel van de prijs, en/of de gehele of gedeeltelijke annulering van de bestelling door Klant; (2) ingeval van ontbinding of vereffening van Klant, of indien Klant zijn activiteiten staakt, het faillissement of het gerechtelijke akkoord aanvraagt, of in elk geval waarin blijkt dat het krediet van Klant aan het wankelen is gegaan.

9. ClickWorks bvba is uitsluitend aansprakelijk voor rechtstreekse schade. In geen geval zal ClickWorks bvba aansprakelijk zijn voor toevallige of

onrechtstreekse schade die zou worden veroorzaakt door het gebruik van de door haar geleverde producten of van de daarmee verband houdende informatie en/of documentatie, noch voor enige andere schade die niet rechtstreeks en onmiddellijk werd veroorzaakt door een fout van ClickWorks bvba, zoals, doch niet beperkt tot, inkomstenverlies, schade-eisen van derden, verlies van gegevens, schade en/of defecten te wijten aan materialen of informatie verstrekt door Klant of door een derde.

In geen geval zal ClickWorks bvba aansprakelijk zijn voor gebreken in het materiaal, de hardware, de randapparatuur of -software waarin de door haar geleverde producten werden geïmplementeerd door of op instructies van Klant.

Voor directe schade, en slechts indien herstel in natura niet mogelijk is, zal de aansprakelijkheid van ClickWorks bvba tegenover Klant en tegenover derden nooit hoger zijn dan de helft van het bedrag dat Klant heeft betaald voor het specifieke product dat de schade heeft veroorzaakt.

10. Deze Algemene Voorwaarden en alle overeenkomsten tussen ClickWorks bvba en Klant worden uitsluitend beheerst door het Belgisch recht. In geval van geschillen zijn enkel en uitsluitend de rechtbanken van Antwerpen bevoegd.