

GEDRAGSCODE VOOR DEELNEMERS VAN DE STICHTING DUTCH HOSTING PROVIDER ASSOCIATION

Versie 2.1 gepubliceerd op 11 februari 2013.

Deze code beschrijft het beleid van DHPA deelnemers met betrekking tot hun gedrag als dienstverlener naar hun relaties, mede-deelnemers, personeel en de maatschappij als geheel.

Algemeen

1. DHPA deelnemers voeren hun activiteiten uit op basis van integriteit, openheid en eerlijkheid met respect voor de belangen van afnemers, medewerkers, de branche en de maatschappij.
2. DHPA deelnemers zijn klantgericht, proactief en innovatief.
3. DHPA deelnemers erkennen hun maatschappelijke verantwoordelijkheid met betrekking tot het borgen van vertrouwen en zijn zich bewust van de betekenis van de betrouwbaarheid en veiligheid van hun dienstverlening voor de economie.
4. DHPA deelnemers erkennen hun maatschappelijke verantwoordelijkheid met betrekking tot het verantwoord omgaan met energiegebruik en emissie, en leveren daarom hun diensten vanuit datacenters die voldoen aan marktconforme eisen op het gebied van milieu en energie¹.
5. DHPA deelnemers voeren beleid voor het op peil houden en continue verbeteren van de kennis en vaardigheden van hun medewerkers, door het onder andere faciliteren van opleidingen en certificeringen.
6. DHPA deelnemers dragen bij aan het borgen van kennis en ervaring op het vakgebied door het actief samenwerken met onderwijsinstellingen.

Dienstverlening

7. DHPA deelnemers bieden uitsluitend diensten aan waartoe zij voldoende gekwalificeerd zijn.
8. DHPA deelnemers leveren hun diensten op basis van een degelijke Service Level Agreement (SLA) waarin definities en onderwerpen zijn opgenomen zoals genoemd in het voorbeeld SLA van de DHPA².
9. DHPA deelnemers verplichten zich tot het hanteren van beleid voor het borgen van de beschikbaarheid en continuïteit van hun dienstverlening, en het beveiligen van de aan hen toevertrouwde informatie tegen toegang door onbevoegden. Zij baseren dit beleid op marktconforme standaards zoals relevante ISO normen en verplichten zich de effectiviteit van dat beleid aan te tonen door middel van periodieke externe audits of certificeringen.

¹ Een voorbeeld van een milieunorm is de ISO14001

² Zie <http://www.dhpa.nl/sla.html>

10. DHPA deelnemers garanderen dat diensten waarvoor de regels en bepalingen van EU privacy wetgeving en/of Safe Harbour van toepassing zijn, worden geleverd op basis van computing infrastructuur en opslag die is ondergebracht in datacenters die exclusief onder de jurisdictie van een lid van de EU vallen.
11. DHPA deelnemers zijn 24 uur per dag 7 dagen per week telefonisch bereikbaar voor hun afnemers in het geval van storingen en calamiteiten.
12. DHPA deelnemers verplichten zich tot het implementeren en handhaven van de gedragscode Notice en Takedown (NTD)³ en vermelden dit op hun site.
13. DHPA deelnemers verplichten zich tot het zorgvuldig naleven en omgaan met intellectuele eigendomsrechten waaronder het correct toepassen van licentie- en gebruiksvoorwaarden van hun toeleveranciers.
14. DHPA deelnemers werken ruimhartig mee aan afwikkeling van beëindiging door afnemers, zoals het opleveren van data of de migratie naar andere dienstverleners, mits betreffende afnemer aan haar contractuele verplichtingen heeft voldaan.
15. DHPA deelnemers bieden hun afnemers de mogelijkheid zich te beschermen tegen risico's die de continuïteit bedreigen door het aanbieden van bijvoorbeeld escrow⁴, uitwijk e.d.
16. DHPA deelnemers treffen voorzieningen ter bescherming van hun continuïteit tegen de eventuele gevolgen van claims, zoals het afsluiten van een verzekering tegen beroepsaansprakelijkheid.

Overtredingen

17. Indien de DHPA een (mogelijke) overtreding constateert of wordt gewezen op een (mogelijke) overtreding van deze gedragscode dan zal de DHPA de klacht onderzoeken. Indien de overtreding gegrond wordt verklaard zal het bestuur de betreffende deelnemer schriftelijk wijzen op de overtreding en deze in staat stellen dit binnen een redelijke termijn te verhelpen.
18. Indien de DHPA deelnemer geen gehoor geeft aan de oproep, zal het DHPA bestuur de bevoegdheid ontzeggen tot het voeren van het DHPA logo. Bij herhaalde overtredingen kan het DHPA bestuur de deelnemer schorsen zonder recht op restitutie.

Dit document

19. De branche waar de DHPA actief is verandert snel. Deze Code of Conduct zal dan ook periodiek worden herzien.

Leiderdorp, 19 januari 2013 © Dutch Hosting Provider Association

³ Zie <http://www.dhpa.nl/ntd.html>

⁴ Een voorbeeld van een service escrow is de regeling van de SCID (Stichting Continuïteit Internetdiensten)