

# Remote Access Overeenkomst

Indien noodzakelijk kan een supportmedewerker van Xolphin besluiten je te helpen bij het installeren van je aangekochte SSL certificaat, of bij het oplossen van problemen met het certificaat, door zelf in te loggen op een server en daar de noodzakelijke wijzigingen zelf uit te voeren. Dit soort support kan worden uitgevoerd via toegang op afstand (Remote Access), waarbij de supportmedewerker van Xolphin toegang krijgt tot je server (of de server die je in je beheer hebt). Op deze diensten zijn altijd de algemene voorwaarden (<https://www.xolphin.nl/voorwaarden>) van Xolphin van toepassing.

## Artikel 1. Uitdrukkelijke toestemming

Om support via Remote Access te kunnen leveren, hebben we toestemming nodig. Deze toestemming kun je geven door dit document te ondertekenen.

- De toestemming is uitdrukkelijk en betreft toestemming voor de supportmedewerker van Xolphin om van een afstand toegang te krijgen tot, en wijzigen door te voeren op, de server waarvan je garandeert dat die in jouw eigendom of beheer is.
- Door in te stemmen met het gebruik van de Remote Access software of door inloggegevens aan te maken geef je Xolphin toestemming om mee te kijken op je beeldscherm en de controle van je computer over te nemen.
- Xolphin zal uitsluitend werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van of gerelateerd aan het installeren van het certificaat, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

## Artikel 2. Remote Support en Remote Installatie

De toestemming geef je ons onder bepaalde voorwaarden:

- Remote support vindt bij voorkeur plaats via tools waarbij je zelf mee kunt kijken. Je kunt hierbij precies zien wat de supportmedewerker doet en hier ook van leren. Eventueel kan gebruik worden gemaakt van directe toegang tot de server door middel van verkregen inloggegevens, maar bij voorkeur doen we het samen.
- Als toegang gegeven wordt door inloggegevens en het te gebruiken wachtwoord door ons wordt verstrekt, dan ontvangen we graag tijdelijke inloggegevens, zodat we na de ondersteuning niet meer kunnen inloggen.

## Artikel 3. Geheimhouding en garantie

Bij het leveren van support via Remote Access, is het mogelijk dat een supportmedewerker vertrouwelijke informatie tegenkomt. Xolphin zal er voor zorgen dat noodzakelijkerwijs verkregen informatie nooit gebruikt wordt voor andere doeleinden, dan de dienstverlening door Xolphin zelf. De supportmedewerker zal zich maximaal inspannen om je vraag te beantwoorden en/of het probleem op te lossen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, maar Xolphin geeft echter geen garantie op de geboden service.

## Artikel 4. Aansprakelijkheid

Er bestaat altijd een risico dat Xolphin een fout maakt tijdens de supportsessie of dat gegevens verloren gaan. Houd er hierbij rekening mee dat:

- Xolphin nooit aansprakelijk is voor schade, van welke aard ook, door support, zoals, maar niet beperkt tot, enig verlies van data, downtime of enige andere schade als gevolg van uitgevoerde werkzaamheden aan de server of computer.
- De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Xolphin.
- Het wordt sterk aangeraden om reserve kopieën (back-ups) te maken, voordat de supportsessie wordt uitgevoerd. Xolphin is namelijk niet verantwoordelijk voor het maken van, de werking van of het behoud van kopieën.
- Xolphin is daarnaast ook nooit verantwoordelijk en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor problemen die ontstaan na het in eigen beheer gebruiken, aanpassen of toepassen van tools of geïnstalleerde bestanden.

Getekend,

Datum:

Bedrijfsnaam:

Rechtsgeldig vertegenwoordigd door:

Functie: