



Gedragcode van de Dutch Hosting Provider Association

Deze code omschrijft hoe de leden van de Dutch Hosting Provider Association (DHPA) onderling en met hun klanten en relaties omgaan.

Algemeen

1. DHPA leden voeren hun activiteiten uit op basis van integriteit, openheid en eerlijkheid, met respect voor de belangen van hun klanten, medewerkers en de branche als geheel.
2. DHPA leden zijn klant georiënteerd, zijn proactief en gaan mee met hun tijd.
3. DHPA leden trachten een mogelijke negatieve invloed van hun activiteiten op het milieu te beperken en op langere termijn te streven naar een duurzame bedrijfsvoering.
4. DHPA leden dragen hun maatschappelijke verantwoordelijkheid en zijn daarom in dialoog met overheden, scholen en andere belanghebbenden.

Technisch

5. DHPA leden bieden uitsluitend diensten aan waarvoor zij technisch gekwalificeerd zijn, gekwalificeerd personeel in dienst hebben en indien zij de continuïteit van deze diensten kunnen garanderen. Indien diensten / producten worden uitgefaseerd zal het DHPA lid een volwaardig alternatief aanbieden.
6. DHPA leden leveren hun diensten bij voorkeur op basis van een Service Level Overeenkomst. DHPA leden beschikken over Algemene / leveringsvoorwaarden.
7. DHPA leden verplichten zich tot het ontwikkelen en hanteren van een kwalitatief hoogstaand beleid voor het handhaven van beschikbaarheid, veiligheid, vertrouwelijkheid en privacy van systemen en gegevens van hun klanten.
8. DHPA leden zijn 24 uur per dag telefonisch bereikbaar voor klanten in het geval van storingen en calamiteiten, tenzij anders overeengekomen.
9. DHPA leden hebben de beschikking over een zogenaamde 'Abuse' Desk die voor mede DHPA leden 24 uur per dag bereikbaar is om onderlinge storingen snel op te lossen en onwenselijke activiteiten te kunnen stoppen.
10. DHPA leden verplichten zich tot het implementeren en handhaven van een Acceptable Use Policy, waaronder een Notice en Take down (NTD) procedure ten behoeve van onrechtmatig gebruik door klanten.

11. DHPA leden werken onderling mee aan de migratie van klanten indien de betreffende klant geen betalingsachterstand heeft en zijn contractuele verplichtingen is nagekomen. Benodigde gegevens worden maximaal 3 werkdagen na een verzoek van de klant verstrekt.
12. Indien een DHPA lid wordt getroffen door een calamiteit die leidt tot langdurige onderbreking van de dienstverlening aan haar klanten, zullen alle andere DHPA leden zich, op basis van hun eigen aanbod van diensten, inspannen om de dienstverlening naar betreffende klanten te herstellen.
13. DHPA leden vinden het belangrijk dat gebruikers en eindgebruikers kunnen vertrouwen op de overeengekomen dienstverlening. Indien de klant van een DHPA lid failliet gaat of door andere omstandigheden niet staat is zijn dienstverlening voort te zetten, zal het DHPA lid haar dienstverlening nog 2 maanden continueren zodat eindgebruikers voldoende tijd hebben om alternatieven te zoeken en te migreren. Het DHPA lid kan de eindgebruiker desgewenst een commercieel voorstel doen.

Klachten

14. DHPA leden zullen klachten van klanten binnen 3 werkdagen bevestigen en binnen 10 werkdagen naar tevredenheid van de klant hebben opgelost dan wel de betreffende klacht gemotiveerd ongegrond hebben verklaard. Indien dit niet haalbaar blijkt dient er een duidelijk aanwijsbare reden gegeven te worden waarom een klacht (nog) niet is opgelost of niet binnen de gestelde termijn kan worden opgelost.

Overtredingen

15. Indien de DHPA een (mogelijke) overtreding constateert of wordt gewezen op een (mogelijke) overtreding van deze gedragscode dan zal de ledencommissie van de DHPA de klacht onderzoeken. Indien de overtreding gegrond wordt verklaard zal de ledencommissie van de DHPA het betreffende lid schriftelijk wijzen op de overtreding en het lid in staat stellen deze binnen een redelijke termijn te verhelpen.
16. In het geval dat het DHPA lid geen gehoor geeft aan de oproep om de overtreding te herstellen, zal het DHPA bestuur het betreffende lid de bevoegdheid tot het voeren van het DHPA logo ontzeggen. Bij herhaalde overtredingen kan het DHPA bestuur het lid schorsen. Het lid heeft geen recht op restitutie van de betaalde donatie.

Toekomst

17. De branche waarin de DHPA actief is verandert snel. Deze Code of Conduct zal dan ook jaarlijks worden herzien en aan de laatste ontwikkelingen worden aangepast.

Dutch Hosting Provider Association
Amsterdam, 1 september 2008