



Virtual Private Server SLA Managed 24x7/4

versie 2.1, 18 april 2014

Inhoudsopgave

Definities.....	3
Algemene Voorwaarden.....	5
1 Inleiding.....	6
2 Algemeen.....	7
2.1 Duur van het SLA.....	7
3 Dienstsomschrijving.....	8
3.1 Verantwoordelijkheden.....	8
3.2 Gepland Onderhoud.....	8
3.2.1 Verplichtingen Hostnet.....	8
3.2.2 Verplichtingen Opdrachtgever.....	8
3.3 Noodonderhoud.....	9
3.3.1 Verplichtingen Hostnet.....	9
3.3.2 Verplichtingen Opdrachtgever.....	9
3.4 Verstoringen.....	10
3.4.1 Reactietijden.....	10
3.4.2 Foutieve meldingen.....	10
3.5 Technische Ondersteuning.....	11
3.5.1 Verplichtingen Hostnet.....	11
3.5.2 Verplichtingen Opdrachtgever.....	11
3.5.3 Tarieven.....	12
4 Service levels.....	13
4.1 Garanties en boetes.....	13
4.2 Prioriteiten en Reactietijden.....	14
4.2.1 Prioriteiten.....	14
4.2.2 Reactietijden.....	15
4.3 Indienen van een ingebrekestelling.....	15
5 Abuse.....	16
5.1 Abuse regelgeving.....	16
5.1.1 Verplichtingen en rechten Hostnet.....	16
5.1.2 Verplichtingen en rechten Opdrachtgever.....	16
6 Voor akkoord.....	17

Definities

Algemene Voorwaarden

De regels en voorwaarden die worden gehanteerd bij het aangaan van een Overeenkomst met Hostnet. Deze Algemene Voorwaarden zijn meegezonden bij de Overeenkomst.

Dienst

De specifieke Dienst die Hostnet met Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel offerte.

Gepland Onderhoud

Ieder onderdeel binnen een IT-infrastructuur moet regelmatig worden onderhouden om de beschikbaarheid en betrouwbaarheid te kunnen blijven garanderen. Hostnet maakt gebruik van voorgedefinieerde onderhoudsvensters om Gepland Onderhoud uit te voeren.

Hostnet

Wanneer Hostnet geschreven staat in dit document verwijst dit naar Hostnet bv, welke bij de Kamer van Koophandel geregistreerd staat onder KvK-nummer: 34130993.

Kantoortijden

Maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur. De volgende feestdagen vallen buiten de openingstijden: nieuwjaarsdag, eerste en tweede paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede pinksterdag en eerste en tweede kerstdag.

Mijn Hostnet

Mijn Hostnet is een persoonlijk online portal waar de Opdrachtgever de administratie kan inzien en bijhouden, Diensten kan bestellen of upgraden en Verzoeken en Verstoringen kan indienen. Ook is dit de locatie waar de Opdrachtgever zijn contactgegevens actueel houdt.

Noodonderhoud

Onmiddellijke interventie op een situatie die een directe bedreiging voor de stabiliteit/ continuïteit/ integriteit van de Dienst betekent.

Operationeel beheer

Het onderhouden en operationeel houden van het systeem en hierop draaiende services, zoals aangegeven in de Overeenkomst.

Opdrachtgever

De natuurlijke of rechtspersoon die met Hostnet een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie Hostnet een offerte daartoe heeft uitgebracht.

Overeenkomst

De Overeenkomst tussen Hostnet en Opdrachtgever krachtens welke Hostnet de Dienst zal uitvoeren.

Overmacht

Wanneer er sprake is van Overmacht, onder andere maar niet uitsluitend bij storingen of het uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS-aanvallen, DDoS-aanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, invoerbelemmeringen, uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Hostnet door haar eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Hostnet kan worden gevergd.

Reactietijden

De tijdsduur waarbinnen door een medewerker van Hostnet wordt gereageerd op een constatering of melding van Verstoring. Geautomatiseerde antwoorden worden hier uitgesloten. Diagnose of oplossing van een Verstoring zijn niet per definitie de initiële reactie.

SLA

Service Level Agreement, een contractuele Overeenkomst waarin de afspraken over de dienstverleningsniveaus zijn vastgelegd. Hierin worden de Diensten en de kwaliteiten van de Diensten opgenomen.

Technische Ondersteuning

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om via Mijn Hostnet Verzoeken in te dienen voor Technische Ondersteuning. Het gaat hierbij om activiteiten die de Opdrachtgever in principe zelf zou uitvoeren, maar waarvoor de Opdrachtgever een beroep doet op de expertise van Hostnet.

Verstoringsen

Alle gebeurtenissen die niet tot de standaardoperatie van een service behoren en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van de service kunnen veroorzaken.

Verzoek

Een vraag om Technische Ondersteuning welke per uur betaald moet worden. Hostnet kent verschillende tarieven voor additionele dienstverlening. In dit SLA worden deze beschreven in hoofdstuk 3.5.3.

Algemene Voorwaarden

Op dit Service Level Agreement Managed 24x7/4 zijn de Algemene Voorwaarden van kracht welke te vinden zijn op de website van Hostnet (<https://www.hostnet.nl/algemene-voorwaarden>). De garanties plus de bijbehorende boetepercentages kennen de volgende aanvullende voorwaarden:

- De contractuele boetes zijn niet cumulatief. Indien er meerdere gevolgen zijn door een oorzaak, wordt eenmalig een compensatie uitgekeerd.
- Bij overmacht kan er geen aanspraak worden gemaakt op de contractuele boetes.
- Bij uitkering boetebedrag kan er geen aanspraak gemaakt worden op een schadevergoeding.
- De administratie van Hostnet is leidend.
- Onderhoudswerkzaamheden, zoals gedefinieerd in artikel 3.2 en 3.3 van de Algemene Voorwaarden, vallen buiten de garantie en worden dan ook niet meegenomen in de metingen.
- Indien de Opdrachtgever advies niet opvolgt zoals in het onderdeel 5.1.2 staat vermeld, vervallen alle garanties op de Dienst. Elke ingebrekestelling op deze garanties wordt afgewezen.
- Het boetebedrag wordt nooit hoger dan het contractuele vastgelegde maandbedrag.

1 Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening op het gebied van het beheer van de internetdiensten zoals Hostnet deze aanbiedt aan de Opdrachtgever en de service levels, die van toepassing zijn op de Dienst.

Dit SLA maakt integraal onderdeel uit van de Virtual Private Server (VPS) Managed 24x7/4 Overeenkomst. Hierop zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, zoals te vinden op de website van Hostnet (<https://www.hostnet.nl/algemene-voorwaarden>). Managed betekent dat Hostnet verantwoordelijk is voor het volledige operationele beheer van de server. Eventuele Verstoringen worden binnen maximaal 4 uur verholpen. Een en ander onder de voorwaarden, zoals verder toegelicht in dit document.

In dit SLA worden bindende afspraken gemaakt over de kwaliteitsparameters van de dienstverlening. Hostnet draagt bereikbaarheid en betrouwbaarheid hoog in het vaandel. Daarom worden afspraken en garanties met betrekking tot support en Reactietijden alsmede over de beschikbaarheid van de Virtual Private Server en de bijbehorende internetverbinding vastgelegd in dit SLA.

Dit document beschrijft verder de verplichtingen en rechten van Hostnet en de Opdrachtgever. Eventuele wijzigingen aan dit SLA kunnen op verzoek van de Opdrachtgever worden vastgelegd middels een addendum.

2 Algemeen

2.1 Duur van het SLA

Dit SLA gaat in op de datum van levering van de Dienst, tenzij de Overeenkomst nog niet in werking is getreden. Dan gaat het SLA in op de dag van de inwerkingtreding van de Overeenkomst. Het SLA heeft een looptijd die gelijk is aan die van de Overeenkomst. Wanneer de Opdrachtgever tussentijds een andere SLA-vorm wenst, zal dit enkel kunnen worden aangepast per facturatietermijn.

3 Dienstomschrijving

3.1 Verantwoordelijkheden

Bij het SLA Managed 24x7x4 is Hostnet verantwoordelijk voor het volledige operationele beheer van de server. Eventuele Verstoringen worden na constatering of aanmelding binnen maximaal 4 uur verholpen. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het administratieve beheer van de server, door middel van de cliënt-toegang op het door Hostnet beschikbaar gestelde Control Panel. Het is tevens de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om reservekopieën van opgeslagen data te maken.

3.2 Gepland Onderhoud

Ieder onderdeel binnen een IT-infrastructuur moet regelmatig worden onderhouden om de beschikbaarheid en betrouwbaarheid te kunnen blijven garanderen. Hostnet maakt gebruik van voorgedefinieerde onderhoudsvensters om Gepland Onderhoud uit te voeren. Deze zijn dagelijks tussen 01.00 en 06.00 uur.

Wanneer we spreken over Gepland Onderhoud gelden er verplichtingen voor Hostnet, alsmede voor de Opdrachtgever. Deze zijn hieronder gedefinieerd.

3.2.1 Verplichtingen Hostnet

Hostnet:

- spant zich in om Gepland Onderhoud zo min mogelijk impact op de Dienst te laten hebben;
- maakt voor Gepland Onderhoud gebruik van onderhoudsvensters, zonder verplicht te zijn hierover contact op te nemen met de Opdrachtgever;
- informeert de Opdrachtgever minimaal 14 dagen van tevoren via e-mail over Gepland Onderhoud, dat mogelijk verhoogd risico heeft of een mogelijke onderbreking van de dienstverlening inhoudt;
- is uitgesloten van bovenstaande verplichtingen voor Noodonderhoud.

3.2.2 Verplichtingen Opdrachtgever

De Opdrachtgever:

- zorgt voor correcte en actuele contactgegevens, zodat Hostnet contact kan opnemen over Gepland Onderhoud;
- erkent dat Hostnet Gepland Onderhoud dient te (laten) plegen en dat dit een onderbreking in de beschikbaarheid van de Dienst kan betekenen;
- erkent dat het aan Hostnet is om te beoordelen wat een verhoogd risico is.

3.3 Noodonderhoud

Noodonderhoud is een onmiddellijke interventie op een situatie die een directe bedreiging betekent voor de stabiliteit, continuïteit en/ of integriteit van de dienstverlening. Noodonderhoud is vanzelfsprekend niet te plannen, maar dient wel direct te worden uitgevoerd. Een dergelijke situatie kan zich voordoen wanneer bijvoorbeeld bij een van de leveranciers een lek in de programmatuur is gevonden, dat direct dient te worden gedicht.

Wanneer we spreken over Noodonderhoud gelden er verplichtingen voor Hostnet alsmede voor de Opdrachtgever. Deze zijn hieronder gedefinieerd.

3.3.1 Verplichtingen Hostnet

Hostnet:

- spant zich in om Noodonderhoud zo min mogelijk impact op de Dienst te laten hebben;
- voert Noodonderhoud zo snel als mogelijk uit na vaststelling of na melding van de leverancier.

3.3.2 Verplichtingen Opdrachtgever

De Opdrachtgever:

- erkent dat Hostnet Noodonderhoud direct moet uitvoeren;
- erkent dat het aan Hostnet is om te beoordelen wanneer er sprake is van Noodonderhoud.

3.4 Verstoringen

Het verhelpen van Verstoringen van de Dienst door Hostnet valt standaard binnen dit SLA en hiervoor rekent Hostnet geen kosten. Verstoringen zijn alle gebeurtenissen die niet tot de standaardoperatie van een service behoren en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van de service kunnen veroorzaken.

3.4.1 Reactietijden

Alle Verstoringen zijn onderverdeeld in prioriteitsgroepen en deze kennen hun eigen Reactietijden. De Reactietijden en het boetebeding zoals van kracht bij het niet behalen van deze Reactietijden staan vermeld in hoofdstuk 4.

3.4.2 Foutieve meldingen

Hostnet monitort haar systemen en dat van haar klanten continu. Bij een mogelijke Verstoring worden de medewerkers van Hostnet onmiddellijk op de hoogte gesteld. In beginsel is het melden van een Verstoring door de Opdrachtgever dan ook niet noodzakelijk.

De Opdrachtgever kan een Verstoring wel melden wanneer deze door hem wordt geconstateerd. Echter wanneer het achteraf blijkt dat het hier niet om een Verstoring gaat, brengt Hostnet hiervoor kosten in rekening conform het IT Supportuurtarief, te weten € 120 per uur.

3.5 Technische Ondersteuning

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om via Mijn Hostnet Verzoeken in te dienen voor Technische Ondersteuning. Het gaat hierbij om activiteiten die de Opdrachtgever in principe zelf zou uitvoeren, maar waarvoor de Opdrachtgever een beroep doet op de expertise van Hostnet.

Wanneer de Opdrachtgever een Verzoek middels Mijn Hostnet heeft ingediend, ontvangt deze een ticketnummer ter referentie. Een medewerker van Hostnet zal de Opdrachtgever vervolgens een indicatie geven van de acties die worden ondernomen en de eventuele kosten die hiermee zijn gemoeid.

Verzoeken worden enkel tijdens kantooruren behandeld en uitgevoerd. Voor Verzoeken geldt geen gegarandeerde reactietijd.

Wanneer we spreken over Verzoeken gelden er verplichtingen voor Hostnet, alsmede voor de Opdrachtgever. Deze zijn hieronder gedefinieerd.

3.5.1 Verplichtingen Hostnet

Hostnet:

- acteert enkel op Verzoeken die zijn ingediend via Mijn Hostnet;
- geeft de Opdrachtgever een indicatie van de acties die worden ondernomen. Aan de indicatie kunnen geen rechten worden ontleend;
- adviseert Opdrachtgever indien deze de Dienst gebruikt op een wijze dat de performance van de Dienst niet meer kan worden gegarandeerd. Indien advies niet wordt opgevolgd, kan Hostnet besluiten de Dienst niet meer op te nemen in haar monitoringssystemen.

3.5.2 Verplichtingen Opdrachtgever

De Opdrachtgever:

- dient Verzoeken in via Mijn Hostnet.

3.5.3 Tarieven

Hostnet kent verschillende tarieven voor additionele dienstverlening zoals Technische Ondersteuning. Deze onderscheiden zich in de aard van de uit te voeren werkzaamheden. Hieronder volgt een uitleg van de verschillen en het overzicht van de kosten per uur. De facturatie volgt per 10 minuten en Hostnet hanteert een minimumtarief van € 60. Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw.

Remote Hands

Hostnet verstaat onder Remote Hands alle activiteiten die de Opdrachtgever normaliter zelf uitvoert. Via de afdeling Helpdesk zal de Opdrachtgever Hostnet kunnen vragen enkele eenvoudige handelingen uit te voeren op de Virtual Private Server van de Opdrachtgever. De kosten hiervoor bedragen € 60 per uur.

Basic Support

Hostnet verstaat onder Basic Support de adviezen over mogelijke oorzaken van Verstoringen op gebruikers- en beheerdersniveau en het oplossen van deze Verstoringen op gebruikers- en beheerdersniveau. Het gaat hierbij om alle activiteiten die de Opdrachtgever zelf zou uitvoeren als user of admin binnen het door Hostnet beschikbaar gestelde Control Panel. Deze ondersteuning wordt door onze afdeling Helpdesk afgehandeld. De kosten hiervoor bedragen € 90 per uur.

IT Support

Hostnet verstaat onder IT Support de adviezen over de mogelijke oorzaken van Verstoringen op root-niveau en het probleem oplossen van deze Verstoringen op root- en administratorniveau. Deze ondersteuning wordt door onze afdeling Operations afgehandeld. De kosten hiervoor bedragen € 120 per uur.

Consultancy

Hostnet verstaat onder Consultancy het adviseren en onderzoeken van implementaties van nieuwe features en software. Deze vorm van dienstverlening wordt door een Technisch Consultant van de afdeling Operations afgehandeld. De kosten hiervoor bedragen € 180 per uur.

4 Service levels

Hostnet biedt garanties op de uptime van de verbinding van de server met internet. Hostnet biedt in dit SLA Managed 24x7/4 ook de garantie dat defecten aan het platform binnen 4 uur na constatering door Hostnet of aanmelding door Opdrachtgever worden vervangen. Dit SLA biedt tevens de garantie dat binnen 2 uur na constatering of aanmelding een initiële diagnose van het probleem wordt gesteld. Mocht Hostnet deze garanties niet naleven dan kan de Opdrachtgever een vergoeding claimen.

4.1 Garanties en boetes

De garanties die Hostnet afgeeft plus boetedoening voor het niet behalen van deze garantie staan hieronder in de tabel. De boetedoening is een percentage van het contractuele vastgelegde maandbedrag.

Garantie	Boete staffel	Boetepercentage
Uptime Netwerk	99,98%	99,98%-95%
		95%-90%
		90%-80%
		80% en minder
		10%
		30%
		40%
		50%
Reactietijden	zie prioriteitentabel	1 x niet behaald
		2 en meer x niet behaald
		25%
		50%
Verstoringen Platform	binnen 4 uur na diagnose	4-8 uur
		8 uur en meer
		25%
		50%

Deze garanties zijn per jaar. De Opdrachtgever dient de claim binnen 14 kalenderdagen na de betreffende Verstoring in te dienen bij Hostnet middels de in hoofdstuk 4.3 beschreven methode.

4.2 Prioriteiten en Reactietijden

Hostnet onderscheidt verschillende Verstoringen en geeft deze een prioriteit. De verschillende prioriteiten krijgen verschillende Reactietijden. De verschillen worden in de komende paragrafen uitgelegd. Voor alle genoemde tijden geldt de tijdzone UTC +1 en UTC +2 bij zomertijd. Voor alle genoemde uren en dagen gelden klokuren en kalenderdagen tenzij anders omschreven. Werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag. Kantoortijden zijn van 09.00 tot 17.00 uur.

4.2.1 Prioriteiten

Onderstaande prioriteiten gelden alleen voor standaard services en applicaties. Eventuele andere applicaties vallen buiten het support van Hostnet.

Prioriteit 1:

Volledig verlies van bedrijfskritische functies, geen workaround beschikbaar, onmiddellijk ingrijpen vereist. Basisfunctionaliteiten van deze Dienst worden 24x7 gemonitord door Hostnet.

Service welke vallen onder Prioriteit 1	Monitoring
Netwerk connectiviteit	ICMP Ping
Webserver	HTTP, HTTPS
E-mailserver	IMAP, POP3 en SMTP
Databaseserver	MySQL of MSSQL

Prioriteit 2:

Minimale gevolgen voor bedrijfsactiviteiten, workaround beschikbaar of minimale downtime-acceptabel. Deze functionaliteiten worden niet gemonitord door Hostnet. Eventuele Verstoringen dienen te worden aangemeld via Mijn Hostnet.

4.2.2 Reactietijden

De reactietijd is de tijdsduur waarbinnen door een medewerker van Hostnet wordt gereageerd op een constatering of melding van een Verstoring. Voor Verzoeken geldt geen gegarandeerde reactietijd. Automatische antwoorden zijn uitgesloten. Een initiële reactie is niet per definitie een initiële diagnose.

Incident	Initiële reactie	Initiële diagnose	Updates	Herstel
Prioriteit 1	Binnen 1 uur	Binnen 2 uur	Elk uur	Binnen 4 uur, na diagnose, hervatting van dienstverlening
Prioriteit 2	Binnen 2 kantooruren	Binnen 4 kantooruren	Elke 2 kantooruren	Binnen 4 kantooruren, na diagnose, hervatting van dienstverlening

4.3 Indienen van een ingebrekestelling

De Opdrachtgever dient zelf een claim voor een boetepcentage in te dienen. Deze kan de Opdrachtgever indienen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de betreffende maand. Deze claim kan enkel worden ingediend wanneer de Opdrachtgever in de betreffende maand een incident heeft gemeld middels Mijn Hostnet.

Het indienen van een claim gaat via Mijn Hostnet of schriftelijk. De contactgegevens staan vermeld op de website: <https://www.hostnet.nl/contact>. Wanneer aan alle voorwaarden is voldaan en de metingen van Hostnet ook een afwijking van de garantie aangeven, wordt overgegaan tot uitkering van de boetedoening.

5 Abuse

5.1 Abuse regelgeving

Om de service te kunnen garanderen, hebben de Opdrachtgever en Hostnet beide een aantal rechten en plichten wanneer het aankomt op Abuse. Dit internetmisbruik is voor beide partijen ongewenst. Onder Abuse verstaat Hostnet onder andere, maar niet uitsluitend: spamming, hacking, het opslaan/ verspreiden van content welke in strijd is met de wet et cetera.

5.1.1 Verplichtingen en rechten Hostnet

Hostnet:

- is gerechtigd de server internettoegang te ontzeggen in geval van het veroorzaken van overlast en/ of het plegen van misbruik;
- zal bij ontzegging van de toegang van de server tot internet contact opnemen met de Opdrachtgever via de door de Opdrachtgever opgegeven contactgegevens;
- is gerechtigd de dienstverlening permanent te staken en/ of het contract eenzijdig te ontbinden bij herhaaldelijke of voortdurende overlast.

5.1.2 Verplichtingen en rechten Opdrachtgever

De Opdrachtgever:

- beveiligt zijn accounts welke toegang geven tot de Dienst tegen hacking en misbruik zoals het opslaan/ verspreiden van content die in strijd is met de wet;
- voorkomt misbruik van de Dienst;
- zal zich onthouden van internetmisbruik, waaronder, maar niet beperkt tot: spamming en hacking van derden;
- erkent dat Hostnet gerechtigd is de server de internettoegang te ontzeggen in geval van het veroorzaken van overlast en/ of het plegen van misbruik;
- erkent dat hij bij schade of gevolgschade door het afsluiten van de verbinding in verband met Abuse Hostnet niet aansprakelijk kan worden gesteld;
- erkent dat er geen aanspraak kan worden gemaakt op de garantievoorzaken, zoals genoemd in hoofdstuk 3 van dit document, bij tijdelijke afsluiting van het systeem van de Opdrachtgever vanwege (al dan niet vermeende) Abuse;
- erkent dat het aan Hostnet is om te bepalen wanneer er gesproken kan worden van Abuse;
- voert geen acties uit en installeert geen software waarvan kan worden verwacht dat dit de veiligheid en beschikbaarheid van het systeem bedreigt. Hierbij kan worden gedacht aan virussen, exploits, backdoors, rootkits, onveilige software et cetera.

6 Voor akkoord

Dit Service Level Agreement maakt integraal onderdeel uit van de Virtual Private Server (VPS) Managed 24x7/4 Overeenkomst.

Handtekening Opdrachtgever:

Datum:

Naam: