



Dedicated Server managed

SLA 24x7/4

versie 1.3

1. Inleiding.....	3
1.1. Gepland onderhoud.....	4
1.1.1. Verplichtingen Hostnet.....	4
1.1.2. Verplichtingen de Contractant.....	4
1.2. Technische ondersteuning.....	5
1.2.1. Verplichtingen Hostnet.....	5
1.2.2. Verplichtingen de Contractant.....	5
1.3. Verzoeken en incidenten.....	6
1.3.1. Verzoeken.....	6
1.3.2. Incidenten.....	6
1.4. Abuse.....	7
1.4.1. Verplichtingen/ rechten Hostnet.....	7
1.4.2. Verplichtingen de Contractant.....	7
1.5. Service Levels.....	8
1.5.1. Garanties en vergoedingen.....	8
1.5.2. Voorwaarden	8
1.5.3. Indienen van een ingebrekestelling.....	8
2. Overzichten.....	9
2.1. Prioriteitentabel.....	9
2.2. Reactietijden op incidenten.....	10
2.3. Back-up procedure.....	10
3. Begrippenlijst.....	11
3.1. Algemene Voorwaarden.....	11
3.2. Dedicated Server managed.....	11
3.3. Incident.....	11
3.4. Mijn Hostnet.....	11
3.5. Overmacht.....	11
3.6. Reactietijden.....	11
3.7. Verzoek.....	11
4. Bijlage A Procedures.....	12
4.1. Wijzigingsprocedure SLA.....	12

1. Inleiding

Dit SLA beschrijft de dienstverlening op het gebied van beheer van de internetdiensten zoals Hostnet deze aanbiedt aan de Contractant en de service levels die van toepassing zijn op de dienstverlening.

Doel van het SLA is bindende afspraken te maken over de kwaliteitsparameters van de dienstverlening met het doel te komen tot verbetering van de kwaliteit van de internetdiensten van Hostnet.

Dit SLA maakt deel uit van de Dedicated Server managed Overeenkomst.

Zowel Hostnet als de Contractant kunnen verzoeken tot wijziging van dit SLA indien conform de daarvoor geldende wijzigingsprocedure, zoals opgenomen in bijlage A. Overeengekomen wijzigingen worden door middel van een nieuwe versie van dit SLA vastgelegd. Wijzigingen in een van de bijlagen resulteren niet in een nieuwe versie van het SLA.

1.1. Gepland onderhoud

1.1.1. Verplichtingen Hostnet

Hostnet:

- onderhoudt de server en haar netwerk;
- spant zich in om onderhoud zo min mogelijk impact op de dienst te laten hebben en maakt daarom gebruik van verschillende onderhoudsvensters, zonder verplicht te zijn contact op te nemen met de Contractant;
- maakt een afspraak met de Contractant over onderhoud dat niet kan plaatsvinden tijdens een onderhoudsvenster;
- maakt een afspraak met de Contractant over onderhoud dat mogelijk verhoogd risico heeft en een mogelijke onderbreking van de dienstverlening in verband met groter onderhoud inhoudt;
- is uitgesloten van bovenstaande verplichtingen voor noodreparaties en spoedeisende beveiligingsupdates.

Onderhoudsvensters zijn dagelijks tussen 01.00 uur en 06.00 uur.

1.1.2. Verplichtingen de Contractant

De Contractant:

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

1.2. Technische ondersteuning

1.2.1. Verplichtingen Hostnet

Hostnet:

- biedt de Contractant de mogelijkheid via Mijn Hostnet verzoeken of incidenten in te dienen. Hostnet neemt geen verzoeken of incidenten in behandeling die anders zijn ingediend;
- geeft de Contractant een ticketnummer terug na het indienen van een incident of verzoek, waaraan refererend de Contractant, tijdens kantooruren, telefonisch contact kan opnemen;
- biedt geen ondersteuning aan personen die niet als contactpersoon in haar administratie staan vermeld;
- geeft binnen de gestelde termijn een indicatie van het incident of verzoek en welke actie(s) er worden ondernomen. Aan de initiële reactie kunnen geen rechten worden ontleend;
- zal de Contractant adviseren 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.

1.2.2. Verplichtingen de Contractant

De Contractant:

- erkent dat Hostnet alleen ondersteuning biedt aan personen die genoemd zijn als contactpersoon in haar administratie.

1.3. Verzoeken en incidenten

1.3.1. Verzoeken

Kosten

Hostnet berekent een uurprijs van € 60 voor een verzoek. Voor elk verzoek rekent Hostnet een minimum van 10 minuten, ofwel € 10. Een verzoek is een vraag van De contractant om informatie, advies, ondersteuning of opdrachten ter aanpassing van de standaardconfiguratie.

Reactietijden

Er zijn geen gegarandeerde reactietijden op verzoeken. Er wordt altijd gestreefd naar een zo snel mogelijke afhandeling van verzoeken.

1.3.2. Incidenten

Kosten

Hostnet berekent geen kosten voor incidenten die betrekking hebben op het beheer van de server.

Reactietijden

De gegarandeerde reactietijden op incidenten staan vermeld in hoofdstuk 2.2.

Foutieve meldingen

Mocht de Contractant een incident melden dat achteraf geen incident blijkt te zijn, zal Hostnet de kosten voor een verzoek in rekening brengen. Mocht het incident buiten kantoortijd zijn gemeld dan zijn de kosten ten minste € 75. Hostnet behandelt een dergelijke melding vervolgens als verzoek.

Hostnet monitort haar systemen en dat van haar klanten continu. Bij een incident worden beheerders onmiddellijk hiervan per sms op de hoogte gesteld. Het melden van een incident is dan ook niet noodzakelijk.

1.4. Abuse

1.4.1. Verplichtingen/ rechten Hostnet

Hostnet:

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

1.4.2. Verplichtingen de Contractant

De Contractant:

- beveiligt zijn accounts tegen hacking en misbruik;
- voorkomt misbruik van de dienstverlening;
- zal zich onthouden van illegale praktijken, zoals, maar niet uitsluitend: spamming, hacking van derden;
- erkent dat Hostnet gerechtigd is haar eigen en andermans systemen te beschermen door het tijdelijk ontzeggen van internettoegang van schadelijke systemen;
- erkent dat 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 garantievoorwaarden, zoals genoemd in 1.5.1. bij tijdelijke afsluiting van het systeem van de Contractant;
- voert geen acties uit en installeert geen software waarvan kan worden verwacht dat dit de veiligheid en beschikbaarheid van het systeem niet ten goede komt, denk daarbij aan virussen, exploits, backdoors, rootkits of onveilige software et cetera;
- weet dat het niet is toegestaan om zelfstandig wijzigingen aan te brengen in de geïnstalleerde software.

1.5. Service Levels

Hostnet biedt garanties op de uptime van de server, de verbinding van de server met internet en de reactietijden op incidenten. Mocht Hostnet de garanties niet naleven, kan de Contractant een vergoeding claimen.

1.5.1. Garanties en vergoedingen

Uptime van de server	99,9% over 1 jaar	Maximaal 1 maandbedrag
Uptime van de verbinding	99,98% over 1 jaar	Maximaal 1 maandbedrag
Reactietijden	Zie specificaties in 2.1.1. Reactietijden op incidenten	Voor elke 2 keer dat de reactietijd niet wordt gehaald per maand, maximaal 50% van het maandbedrag
Hardware	Indien hardware uitvalt, wordt deze binnen 6 uur vervangen of kan er indien gewenst binnen 4 uur een alternatieve oplossing worden geboden (zie 2.2 Prioriteit 1 incidenten)	Maximaal 1 maandbedrag

1.5.2. Voorwaarden

- contractuele boetes zijn niet cumulatief. Indien er meerdere gevolgen zijn door één oorzaak, wordt eenmalig een compensatie uitgekeerd;
- bij overmacht komen de compensaties te vervallen;
- de administratie en metingen van Hostnet zijn leidend;
- onderhoudswerkzaamheden vallen buiten de garantie en worden dan ook niet meegenomen in de metingen;
- indien de Contractant advies niet opvolgt zoals in het laatste onderdeel van 1.2.1 staat vermeld, vervallen alle garanties op de dienst. Elke ingebrekestelling op deze garanties wordt afgewezen.

1.5.3. Indienen van een ingebrekestelling

De Contractant kan een ingebrekestelling binnen 14 kalenderdagen na melding van het probleem indienen bij Hostnet. Dit kan via Mijn Hostnet of schriftelijk. De contactgegevens staan vermeld op de website: <http://www.hostnet.nl/contact>

2. Overzichten

Voor alle genoemde tijden geldt de tijdzone UTC +1 en UTC +2 in zomertijd.
Voor alle genoemde uren en dagen gelden klokuren en kalenderdagen mits anders genoemd.
Werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag. Kantoortijden zijn van 9.00 tot 17.00 uur

2.1. Prioriteitentabel

Onderstaande prioriteiten gelden alleen voor de services vast bijgeleverd bij Plesk. Eventuele andere applicaties vallen buiten de support van Hostnet.

Prioriteit 1

Code	Type	Omschrijving	Standaard monitoring
DBMY	MySQL	MySQL-databaseserver	Ja
HTTP	Webserver	Apache-webserver is actief op alle Plesk-systemen	Ja
HTTPS	Secure webserver	Apache SSL-server is actief op alle Plesk-systemen	Ja
POP	POP-server	Service waarmee de Contractant zijn e-mail ophaalt	Ja
SMTP	SMTP-server	Service waarmee de Contractant zijn e-mail verstuurt	Ja
FTP	FTP-server	Service voor het uploaden van files	Ja

Prioriteit 2

Code	Type	Omschrijving	Standaard monitoring
PLESK	Control Panel	Plesk-webinterface waarmee het systeem op diverse niveaus kan worden beheerd	Ja

Prioriteit 3

Code	Type	Omschrijving
HORDE	Webmail	Een webmaildienst die onderdeel is van het Plesk-systeem
PHPMY	PHPMyAdmin	Systeem waarmee MySQL-databases kunnen worden beheerd. Deze dienst is zowel een onderdeel van Plesk alsook beschikbaar voor Hostnet op beheersniveau
STATS	Webstatistieken	Programma waarmee webstatistieken worden gemaakt

2.2. Reactietijden op incidenten

incident	Reactie	Diagnose	Updates	Herstel
Prioriteit 1 Ma. t/m vrij. 9.00-17.00 uur	Binnen 30 minuten een telefonische bevestiging	Binnen 1 uur	Volgens afspraak tussen de beheerder en de Contractant	Binnen 4 uur hervatting dienstverlening
Prioriteit 1 Ma. t/m vrij. 17.00-09.00 uur, za & zo	Binnen 30 minuten een telefonische bevestiging	Binnen 1 uur	Volgens afspraak tussen de beheerder en de Contractant	Binnen 4 uur hervatting dienstverlening
Prioriteit 2 Ma. t/m vrij. 9.00-17.00 uur		Binnen 5 kantooruren		Binnen 4 uur na diagnose hervatting dienstverlening
Prioriteit 2 Ma. t/m vrij. 17.00-09.00 uur, za & zo		Volgende werkdag, binnen 5 kantooruren		Binnen 4 uur na diagnose hervatting dienstverlening
Prioriteit 3 Ma. t/m vrij. 9.00-17.00 uur		Binnen 7 kantooruren		Binnen 4 uur na diagnose hervatting dienstverlening
Prioriteit 3 Ma. t/m vrij. 17.00-09.00 uur, za & zo		Volgende werkdag, binnen 7 kantooruren		Binnen 4 uur na diagnose hervatting dienstverlening

2.3. Back-up procedure

Onderstaand tabel is een voorbeeld van de back-up procedure. De volledige back-up van een server kan ook op een andere dag in de week plaatsvinden, waarna vervolgens de volgende 6 dagen een incrementele back-up wordt uitgevoerd.

Maandag	Volledige back-up
Dinsdag	Incrementele back-up
Woensdag	Incrementele back-up
Donderdag	Incrementele back-up
Vrijdag	Incrementele back-up
Zaterdag	Incrementele back-up
Zondag	Incrementele back-up

3. Begrippenlijst

3.1. Algemene Voorwaarden

De regels en voorwaarden die worden gehanteerd bij het aangaan van een overeenkomst met Hostnet. U kunt deze vinden op <http://hostnet.nl/av>.

3.2. Dedicated Server managed

Bij een Dedicated Server krijgt u de beschikking over een eigen server. U kunt gebruikmaken van de volledige capaciteit van de server, zonder dat performances worden beïnvloed door andere gebruikers. Bij de managed-variant verzorgt Hostnet het gehele beheer van de server.

3.3. Incident

Elke gebeurtenis die niet tot de standaardoperatie van een service behoort en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van de service kan veroorzaken.

3.4. Mijn Hostnet

Mijn Hostnet is een persoonlijk online portal. Hier kunt u administratie inzien en bijhouden, diensten bestellen of upgraden en verzoeken of incidenten indienen. Ook houdt u hier uw contactgegevens voor actueel.

3.5. Overmacht

Zie voor de definitie van overmacht de Algemene Voorwaarden van Hostnet BV punt 7.

3.6. Reactietijden

De tijdsduur waarbinnen wordt gereageerd op een verzoek of incidentmelding van de Contractant door een medewerker van Hostnet. Dit sluit automatische antwoorden uit. Diagnose en oplossing zijn niet per definitie de initiële reactie op een verzoek of incident.

3.7. Verzoek

Een vraag om informatie, advies, ondersteuning of opdracht tot het aanpassen van de standaardconfiguratie.

Verzoeken zijn onder andere, maar niet uitsluitend:

- zaken die via cliënt-toegang op Plesk door de Contractant zelf kunnen worden afgehandeld;
- vragen over de functies van Plesk;
- het terugplaatsen van een back-up.

4. Bijlage A Procedures

4.1. Wijzigingsprocedure SLA

Wijzigingsvoorstellen voor dit SLA worden door de Contractant of Hostnet ingediend en gezamenlijk besproken. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door Hostnet en na ondertekening door beide partijen als bijlage bij het SLA toegevoegd. Bij het uitbrengen van een nieuwe versie van het SLA worden de wijzigingen uit de bijlage(n) in de tekst van het document verwerkt.