



Dedicated Server monitored

SLA 24x7/6

versie 1.0

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.....	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
1.6. Tijden.....	8
2. Begrippenlijst.....	9
2.1. Algemene Voorwaarden.....	9
2.2. Dedicated Server.....	9
2.3. Incident.....	9
2.4. Mijn Hostnet.....	9
2.5. Overmacht.....	9
2.6. Reactietijden.....	9
2.7. Verzoek.....	9
3. Bijlage A Procedures.....	10
3.1. Wijzigingsprocedure SLA.....	10

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 monitored 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 in te dienen. Hostnet neemt geen verzoeken in behandeling die anders zijn ingediend;
- geeft de Contractant een ticketnummer terug na het indienen van een 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 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

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.

1.4. 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 garantievoorzwaarden, 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.

1.5. Service Levels

Hostnet biedt garanties op de uptime van de server en de verbinding van de server met internet. 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
Hardware	Indien hardware uitvalt, wordt deze binnen 6 uur vervangen	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>

1.6. Tijden

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. Begrippenlijst

2.1. 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>.

2.2. Dedicated Server

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.

2.3. 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.

2.4. 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 actueel.

2.5. Overmacht

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

2.6. 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.

2.7. 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.

3. Bijlage A Procedures

3.1. 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.