



SKB Enterprise B.V.

Service Level Agreement (SLA) Dedicated Server

Versie 1.0
1 Maart 2018

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Definities.....	4
Welke SLA's zijn er	5
Voorwaarden	6
<i>Wanneer wel of geen aanspraak.....</i>	<i>6</i>
<i>Afbakeningen.....</i>	<i>6</i>
<i>Looptijd.....</i>	<i>7</i>
Vergoedingen.....	7
<i>Netwerk.....</i>	<i>7</i>
<i>Reactie.....</i>	<i>7</i>
<i>Vervanging defecte hardware.....</i>	<i>7</i>

Inleiding

Het doel van deze SLA is het nader vastleggen van afspraken zoals geldende prestatieniveaus, reactietijden en beschikbaarheid gerelateerd aan de Dedicated Server van de Opdrachtgever. Deze SLA is onlosmakelijk verbonden met de tussen de Opdrachtgever en Leverancier gesloten overeenkomst, waarvan de Algemene Voorwaarden van Leverancier integraal onderdeel van uitmaken.

De in deze SLA overeengekomen Service Levels kunnen alleen nagekomen worden indien de afspraken en procedures tussen Opdrachtgever en Leverancier eveneens worden nageleefd. Bepalingen betreffende boeteclausules zijn opgenomen in deze overeenkomst.

Definities

Apparatuur	Alle materialen die worden aangedreven door elektriciteit
Beschikbaarheid	Het tegenovergestelde van Onbeschikbaarheid, de beschikbaarheid is de tijd waarin de dienst gebruikt kan worden en beschikbaar is voor de Opdrachtgever.
Best effort	Wij zetten de resources in wanneer deze beschikbaar zijn en wanneer dit ons uitkomt.
Code exploits	Code in de programmeertaal die mogelijk negatieve gevolgen kan hebben
Incident	Een gedetecteerde verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening.
Kantooruren	Werkdagen van 8:00 tot 18:00, Amsterdamse tijd
Maand	Een kalendermaand
Onbeschikbaarheid	Er is sprake van onbeschikbaarheid als een hosting dienst van Opdrachtgever als gevolg van ene niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar is.
Onderhoud	Het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van geïnstalleerde Apparatuur alsmede gepland- en spoedonderhoud.
Opdrachtgever	De partij die ons vraagt om diensten te leveren.
Leverancier	Die partij die Opdrachtgever voorziet van diensten.
Oplostijd	De tijdsduur tussen een correct aangemeld ondersteuningsverzoek door Opdrachtgever van een incident of de aanvraag van een wijziging en de aanvang van de werkzaamheden verband houdende met de oplossing van een incident of het uitvoeren van een wijziging.
Probleem	Een structurele verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening.
Remote hands	Alle activiteiten die de Opdrachtgever in principe zelf kan doen maar laat uitvoeren door ons.
SLA	Deze servicelevel agreement.
Software	De door de Opdrachtgever geïnstalleerde en geconfigureerde programmatuur op de apparatuur.
Storing	Het onvoorzien tijdelijk of geheel uitvallen van de dienstverlening aan Opdrachtgever.
Werkdagen	Maandag tot en met Vrijdag, tenzij het een officieel erkende feestdag betreft aangegeven door de Nederlandse overheid.

Welke SLA's zijn er

Basic

Maandelijkse prijs per server	: € 30,00
Reactietijd (kantoortijden)	: 10 uur
Reactietijd (buiten kantoortijden)	: 12 uur
Vervanging defecte hardware	: Binnen 1 werkdag
Beschikbaarheid storingsdienst	: 24/7
Uptime garantie	: 99,95%

Premium

Maandelijkse prijs per server	: € 75,00
Reactietijd (kantoortijden)	: 5 uur
Reactietijd (buiten kantoortijden)	: 9 uur
Vervanging defecte hardware	: Binnen 24 uur
Beschikbaarheid storingsdienst	: 24/7, direct nummer naar medewerker
Uptime garantie	: 99,99%

Ultimate

Maandelijkse prijs per server	: € 150,00
Reactietijd (kantoortijden)	: 2,5 uur
Reactietijd (buiten kantoortijden)	: 6 uur
Vervanging defecte hardware	: Binnen 15 uur
Beschikbaarheid storingsdienst	: 24/7, direct nummer naar medewerker
Uptime garantie	: 99,999%

Voorwaarden

Wanneer wel of geen aanspraak

Op het moment dat de afgenomen dienst niet naar behoren of beperkt functioneert kunt u aanspraak maken op de SLA.

Wij monitoren onze infrastructuur continu. Hierdoor zijn wij altijd op de hoogte van problemen en kunnen, nog voordat de Opdrachtgever hier last van heeft, ingrijpen.

Wanneer werkt mijn dienst niet naar behoren?

- Als de server niet reageert op ping requests naar het primaire IP van de server.
- Als er hardware in de server defect is of niet functioneert zoals het hoort te functioneren.

Wanneer kan er niet aanspraak gemaakt worden?

- Als Opdrachtgever niet alle facturen tijdig (conform de op de factuur aangegeven datum) betaald.
- De Opdrachtgever zich niet aan de Algemene Voorwaarden en/of het contract houdt.
- Als Opdrachtgever de dienst een te grote werkbelasting van de resources van het systeem aan oplegt met als gevolg dat de server niet reageert en onbereikbaar wordt.
- Wanneer er sprake is van overmacht (DDoS, oorlogsomstandigheden, natuurrampen).
- Wanneer Opdrachtgever als gevolg van onkundig gebruik van de ICT-omgeving, code exploits of derde partijen de dienst onbereikbaar maakt.

Afbakeningen

- Leverancier is niet verantwoordelijk voor verstoring van de dienstverlening van derden, hieronder vallen al haar toeleveranciers en de rest van het internet.
- Leverancier en al haar leveranciers kunnen in geen geval aansprakelijk worden gehouden voor gevolgschade, waaronder winstderving of verloren besparingen, ook niet als Leverancier op de mogelijkheid van deze schade is gewezen, noch is Leverancier en haar leveranciers aansprakelijk voor claims van derden.
- Leverancier is niet aansprakelijk voor verminderde prestaties als gevolg van moedwillig verstoren van de dienstverlening door derden. Hieronder vallen onder andere DDoS attacks en aanvallen van hackers.
- Leverancier behoudt zich het recht om de tarieven te wijzigen. De klant zal hier minimaal 1 maand van tevoren van op de hoogte worden gebracht.
- Onderhoudswerkzaamheden vallen buiten de SLA en worden niet meegenomen bij een eventuele compensatie.
- Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op de SLA wanneer de server waarover een SLA geleverd is overbelast wordt of wordt gebruikt voor het handelen in strijd met de wet. De Opdrachtgever heeft de verantwoordelijkheid over het

besturingssysteem en dient aannemelijk te kunnen maken zorg te hebben gedragen voor goed Patch management.

- Leverancier is niet gehouden tot het nakomen van de SLA wanneer de Opdrachtgever tot drie (3) keer toe niet het schriftelijke advies van Leverancier om wijzigingen aan te brengen in de configuratie opvolgt.

Looptijd

Dit SLA-contract wordt telkens voor dezelfde contractperiode aangegaan als het hostingcontract waarbij deze wordt afgesloten en kan op basis van veranderende omstandigheden worden aangepast. Klant zal hier minimaal 1 maand van tevoren van op de hoogte worden gebracht.

Vergoedingen

Wanneer wij onze afspraak niet nakomen betreft de afgesproken servicelevels, dan vergoeden wij kosten.

Netwerk

Wanneer de uptime lager uitvalt dan het afgesproken uptime percentage, vergoeden wij per uur downtime 5% van het maandelijkse bedrag van de dedicated server met een maximum van 70% van de maandelijkse prijs, exclusief eventuele uitbreidingen zoals IP-adressen, dataverkeer, etc.

Reactie

Wanneer wij niet binnen de afgesproken reactietijden reageren op uw bericht, vergoeden wij per uur dat de reactietijd overschreven is 2,5% van de maandelijkse prijs van de dedicated server met een maximum van 50% van het maandelijkse bedrag, exclusief eventuele uitbreidingen zoals IP-adressen, dataverkeer, etc.

Vervanging defecte hardware

Wanneer wij defecte hardware van uw dedicated server niet binnen de afgesproken termijn vervangen, vergoeden wij per uur dat de afgesproken termijn overschreden is 3% van het maandelijkse bedrag van de dedicated server met een maximum van 50% van het maandelijkse bedrijf, exclusief eventuele uitbreidingen zoals IP-adressen, dataverkeer, etc.