

Service Level Agreement

Hosting



Service Level Agreement (SLA) - Hosting

1	Definities.....	3
2	Beschikbaarheid diensten	5
2.1	Garanties DataCenter	5
2.2	Algemene beschikbaarheid van het netwerk	5
2.3	Beschikbaarheid specifieke diensten servers.....	5
2.4	Storingsafhandeling (Supportcontract)	6
3	Compensatieregeling	8
3.1	Garanties DataCenter	8
3.2	Algemene beschikbaarheid van het netwerk	8
3.3	Beschikbaarheid specifieke diensten servers.....	8
3.4	Storingsafhandeling	8
4	Rapportages.....	8
5	Bereikbaarheid	8
5.1	Contactgegevens voor supportcontract	9

1 Definities

De volgende definities worden gehanteerd:

Down-Time (DT)	De tijd (in minuten) welke een systeem niet heeft gefunctioneerd of niet beschikbaar is geweest voor het internet, dit volgens de normen waarop gemeten wordt. Het Maintenance Window(MW) wordt niet meegerekend.
Maximale Beschikbaarheid (MBH)	De periode (in minuten) welke het systeem beschikbaar had kunnen zijn. Dit is normaal gesproken het totaal aantal dagen keer 24 uur keer 60 minuten.
Maintenance Window (MW)	Introweb behoudt zich het recht voor om per product bepaalde tijden vast te leggen voor onderhoudswerkzaamheden. Indien hiervan gebruik wordt gemaakt zal deze uitval niet meetellen als DT en wordt derhalve ook afgetrokken van de MBH. De algemene tijd voor de MW is van 04.00 tot 07.00 of in overleg met de klant op andere tijdstippen. Onderhoud wordt, indien mogelijk, vooraf gemeld.
Reparatietijd (RT)	Tijd welke benodigd is gebleken om een storing op te heffen.
Storingstijd (ST)	Indien een systeem uitvalt door een reguliere onvolkomenheid of een hardwarematig probleem. Uitgesloten hiervan zijn gevallen waarin sprake is van overmacht, storingen die zijn veroorzaakt door de klant zelf of plotseling excessief gebruik. Het totaal aantal storingen in een meetperiode heet TST.
Overschreden Storingstijd (OST)	De responstijd op storingen is vastgelegd in het type contract. Het aantal keren dat de responstijd wordt overschreden heet OST.
Overmacht	Uitval en/of verhoogde reparatietijd door overmacht wordt niet gezien als DT of RT en wordt derhalve ook afgetrokken van de MBH of het totaal aantal storingen . Voorbeelden van overmacht kunnen bijvoorbeeld: brand, natuurgeweld, uitval door overmacht bij telecomproviders, fouten in software van derden en applicaties en/of processen die door gebruikers op dezelfde server gestart zijn.
Meet methodiek	Alle systemen worden door een monitoring systeem gecontroleerd. In de software wordt per systeem bijgehouden wat de totale DT is geweest per functie. Deze informatie is op verzoek aan het eind van de meetperiode voor de SLA gebruiker beschikbaar.

Meet normen	<p>De meetmethodiek wordt toegepast op:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Beschikbaarheid upstream capaciteit (verbinding met het internet)▪ Beschikbaarheid TCP/IP, http (HTML), FTP, SMTP, Telnet.▪ Reparatie tijd storingen <p>De eerste 2 normen worden uitgedrukt in het percentage beschikbaarheid. Deze wordt als volgt berekend: (MBH-(DT)/MBH*100%</p> <p>De laatste norm wordt als volgt berekend: (TST-OST)/TST*100%</p>
Meet periode	<p>De SLA meetperiode is 1 jaar ingaande het eerste volle kwartaal na installatie. Onder een vol kwartaal wordt verstaan een kwartaal met als ingangsdatum 1-1, 1-4, 1-7 of 1-10.</p>
Rapportage periode	<p>Rapportage wordt op aanvraag verstrekt indien de meetmethode aangeeft dat de SLA niet gehaald is.</p>
SLA categorie	<p>Introweb kent verschillende SLA categorieën, deze zijn gekoppeld aan de servicecontracten Bronze, Silver en Gold. Websites gehost op Introweb web servers vallen standaard in servicecontract Silver. Voor dedicated servers kan optioneel een servicecontract worden afgesloten.</p>

2 Beschikbaarheid diensten

De SLA maakt onderscheid tussen de volgende onderdelen;

1. **Garanties DataCenter**
Hieronder valt de stroomvoorziening, airconditioning en beveiliging.
2. **Algemene beschikbaarheid van het netwerk**
Hierbij wordt de beschikbaarheid en performance van de verbinding met het netwerk (internet) gedefinieerd.
3. **Beschikbaarheid specifieke diensten webservers**
Hierbij wordt de beschikbaarheid van webservers gedefinieerd.
4. **Storingsafhandeling**
Hierbij wordt de afhandeling van storingen gedefinieerd.

Deze SLA is van toepassing op alle shared webhosting contracten op servers die beheerd worden door Introweb (managed servers). Het onderdeel "Garanties DataCenter" en "Algemene beschikbaarheid van internet" gelden ook voor dedicated webhosting en co-locatie. "Storingsafhandeling" geldt daarnaast voor klanten met een supportcontract.

2.1 *Garanties DataCenter*

Het DataCenter is voorzien van betrouwbare infrastructuur die de continuïteit van de dienstverlening waarborgt. De stroomvoorziening is gewaarborgd door inzet van twee door UPS beveiligde spanningsaansluitingen op twee verschillende fases per rack en een diesellaggregaat. De airconditioning is dubbel (redundant) uitgevoerd

Beschikbaarheid stroomvoorziening	>= 99,99%
Beschikbaarheid airconditioning	>= 99,99%
Temperatuur	19 – 21 graden Celcius
Luchtvochtigheid	40 – 70%

Het DataCenter is zowel fysiek als elektronisch beveiligd middels een gesloten videocircuit (CCTV), alarminstallatie en elektronische sleutels. Er is een gecertificeerd branddetectiesysteem aanwezig. De gasblusinstallatie veroorzaakt geen beschadigingen aan de aanwezige hardware. Buiten kantooruren vindt bewaking plaats door een security bedrijf. Tape-backups worden bewaard in een brandkast buiten het DataCenter.

2.2 *Algemene beschikbaarheid van het netwerk*

Het DataCenter is via een redundante glasvezelring aangesloten op het internet. Uitval van een verbinding heeft daarom geen gevolgen voor de beschikbaarheid of performance.

Beschikbaarheid	>= 99,99% gemeten tot aan de eerste router buiten het Introweb netwerk.
Delay binnen eigen netwerk	in 99,99% van de uptime <= 30Ms.
Performance bandbreedte	Elke 5 minuten wordt de bandbreedte gemeten. Per periode van 24 uur wordt van de gemeten waarden de hoogste waarde bijgehouden. Als gedurende 7 opeenvolgende dagen de hoogst gemeten bandbreedte 50% van de lijncapaciteit overschrijdt, dan zal de bandbreedte aangepast worden zodat de norm weer behaald wordt.

2.3 *Beschikbaarheid specifieke diensten servers*

De garantie op de beschikbaarheid van servers die worden beheerd door Introweb (Shared Hosting en Managed Hosting) is:

UNIX (FreeBSD) & Windows servers	>= 99,95%
----------------------------------	-----------

2.4 Storingsafhandeling (Supportcontract)

De volgende services zullen door Introweb Nederland worden verleend bij een supportcontract:

1. Tijdens kantooruren kan een medewerker van Introweb op verzoek van de klant eenvoudige handelingen uitvoeren zoals bijvoorbeeld een knop indrukken, controleren of een kabel vastzit, het uitlezen van een display of het herstarten van een server. De handelingen worden uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van de klant. Per week is 15 minuten inbegrepen.
2. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld installatie van software, vervangen van hardware, foutmeldingen oplossen etc. is mogelijk op basis van het geldende uurtarief en alleen op afspraak met de afdeling techniek & support van Introweb.
3. De server zal worden opgenomen in het monitoring systeem. 24 Uur per dag wordt gecontroleerd of uw systeem bereikbaar is en worden de volgende services gecontroleerd op hun werking (wanneer van toepassing): TCP/IP, HTTP, FTP, SMTP, Telnet, ASP.
4. Indien zich een storing voordoet dan zal er automatisch een melding naar de klant en een systeembeheerder van Introweb worden toegezonden per e-mail en/of SMS.
5. Bij storings of problemen tijdens kantooruren kan een medewerker van Introweb trachten de problemen te verhelpen, door het uitvoeren van een reboot.
6. Bij een storing buiten kantooruren zal de volgende procedure gevolgd worden (alleen Silver en Gold):
 1. Een medewerker van Introweb zal proberen remote de storing te verhelpen
 2. Als bovenstaande niet mogelijk is dan zal de medewerker naar het kantoor van Introweb rijden om trachten de storing te verhelpen door de server te herstarten
 3. Als dit ook niet succesvol verloopt wordt de technisch contactpersoon opgebeld om een afspraak te maken over verdere acties binnen de support uren. In het geval een Managed Server wordt afgenomen en de storing zich voordoet in de hardware, OS of webserversoftware, zal een systeemengineer van Introweb de storing oplossen.
 4. Technisch contactpersoon komt langs in de serverruimte van Introweb op de afgesproken tijd.
 5. Als de storing hierna niet binnen een half uur is opgelost kan de technisch contactpersoon de server meenemen en wordt een afspraak gemaakt over een tijdstip wanneer de server weer geplaatst kan worden in de serverruimte.
7. Per maand zijn 2 storings binnen kantooruren en 1 storing buiten kantooruren (alleen bij Silver en Gold) inbegrepen. Additionele storings zullen volgens het geldende uurtarief worden doorberekend. Deze kosten worden niet berekend in het geval een Managed Server wordt afgenomen en de storing zich voordoet in de hardware, OS of webserversoftware.
8. Bij supportcontract Gold is een servicenummer inbegrepen waarmee buiten kantooruren een medewerker van Introweb kan worden ingelicht over de storing.

Voor het uitvoeren van bovenstaande services gelden de volgende verplichtingen:

- De gegevens van een technisch contactpersoon moeten hieronder ingevuld worden; deze persoon moet zich kunnen legitimeren wanneer hij toegang wil hebben tot de serverruimte van Introweb of de server wil meenemen. Als een ander dan de technisch contactpersoon toegang wil krijgen moet deze tevens een door de technisch contactpersoon ondertekende machtiging tonen. Het telefoonnummer van de technisch contactpersoon zal gebeld worden bij storings zoals gemeld onder punt 6.
- Bij een server met Silver of Gold contract moet een remote-beheer pakket geïnstalleerd worden (terminal server/vnc of telnet/ssh), zodat een medewerker van Introweb een storing remote kan proberen op te lossen of de server kan herstarten. Hiervoor dient er voor Introweb een speciaal, alleen door Introweb te gebruiken, account aangemaakt te worden met voldoende rechten.

Supportcontracten	Bronze	Silver	Gold
Support uren storingsafhandeling	Werkdagen 8:30 - 17:00	Dagelijks 8:30 – 23:00	24x7
Kantooruren (voor overige handelingen)	Werkdagen 8:30 – 17:00		
Responsetijden			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ tijdens kantooruren ▪ buiten kantooruren 	<ul style="list-style-type: none"> < 4 uur - 	<ul style="list-style-type: none"> < 2 uur < 4 uur 	<ul style="list-style-type: none"> < 1 uur < 2 uur
Monitoring / warnings			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ E-mail Introweb systeembeheer ▪ Pager Introweb systeembeheer ▪ E-mail bericht naar klant ▪ SMS bericht naar klant 	<ul style="list-style-type: none"> Ja* - Ja - 	<ul style="list-style-type: none"> Ja* Ja* Ja Ja 	<ul style="list-style-type: none"> Ja* Ja* Ja Ja

* geldt alleen als de server ook wordt beheerd door Introweb via het servicecontract Systeembeheer OS of Managed Server.

In het geval van een storing worden de geldende tarieven in rekening gebracht:

Tarieven	uurtarief
▪ Eenvoudige handelingen (conform punt 1)	€ 60,-
▪ Handelingen door systeemengineer	€ 110,-
▪ Werkdagen tussen 8.30 uur en 17.00 uur	100%
▪ Werkdagen tussen 17.00 uur en 22.00 uur	125%
▪ Werkdagen tussen 22.00 uur en 8.30 uur	150%
▪ Zaterdagen	150%
▪ Zon- en feestdagen	200%

Minimumtarief € 35,- per consult binnen kantooruren, € 90,- buiten kantooruren.

3 Compensatieregeling

3.1 *Garanties DataCenter*

Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 5% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

3.2 *Algemene beschikbaarheid van het netwerk*

Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 5% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

3.3 *Beschikbaarheid specifieke diensten servers*

Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 5% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden

3.4 *Storingsafhandeling*

Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 5% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden

Uitbetaling geschiedt op verzoek van klant

4 Rapportages

Wanneer de SLA in de meetperiode niet gehaald is kan een rapportage op aanvraag worden toegestuurd.

5 Bereikbaarheid

Storingsmeldingen kunnen als volgt worden ingediend;

Per E-mail : support@introweb.net (24 uur per dag)

Telefonisch : 074- 8509900 (werkdagen tussen 8:00 en 20:30, op zaterdag tussen 10:00 en 15:00)

5.1 Contactgegevens voor supportcontract

Onderstaande contactgegevens zijn bij ons bekend, indien hier zaken niet juist zijn, of nog niet zijn ingevuld, verzoeken wij u dit te wijzigen, c.q. aan te vullen.

Firma naam: _____

Straatadres: _____

Postcode + Woonplaats: _____

Postadres (indien anders): _____

Postcode + Woonplaats postadres: _____

Naam technisch contactpersoon: _____

E-mail adres (ook voor storingsmeldingen): _____

Telefoonnummer : _____

Tweede telefoonnummer : _____

Mobiele telefoon (ook voor storingsmeldingen): _____

Faxnummer: _____

Nummer paspoort of rijbewijs: _____

Opmerkingen: _____