



Bluerail Service Level Agreement

versie 2013.1

Inhoudsopgave

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Afkortingen en definities | 3 |
| 2 | Algemeen | 5 |
| 2.1 | Rangorde van overeenkomsten | 5 |
| 2.2 | Toepasselijkheid | 5 |
| 2.3 | Wijzigingen in de SLA | 6 |
| 2.4 | Voorwaarden en uitsluitingen | 6 |
| 3 | Beschrijving van de dienstverlening | 7 |
| 3.1 | Beschikbaarheid | 7 |
| 3.1.1 | Algemeen | 7 |
| 3.1.2 | SLA types | 7 |
| 3.2 | Onderhoud | 8 |
| 3.2.1 | Gepland Onderhoud | 8 |
| 3.2.2 | Spoedonderhoud | 8 |
| 3.2.3 | Onderhoudsvenster | 8 |
| 3.3 | Backup | 9 |
| 3.4 | Beveiliging | 9 |
| 4 | Ondersteuning en beheer | 10 |
| 4.1 | Klantenservice | 10 |
| 4.2 | Incident management | 10 |

| | | |
|------------------|---|-----------|
| 4.2.1 | Servicevensters | 10 |
| 4.2.2 | Prioriteiten | 10 |
| 4.2.3 | Reactietijden | 11 |
| 4.2.4 | Melden van incidenten | 11 |
| 4.2.5 | Afhandeling | 12 |
| 4.2.6 | Voorwaarden en uitzonderingen | 12 |
| 5 | Vergoedingsregeling | 13 |
| 5.1 | Voorwaarden en uitzonderingen | 13 |
| Bijlage A | Overzicht diensten | 14 |

Hoofdstuk 1

Afkortingen en definities

De begrippen die in deze SLA met een hoofdletter geschreven zijn hebben, tenzij uit de context uitdrukkelijk anders blijkt, de onderstaande betekenis.

| | |
|------------------------|---|
| Beschikbaar | Elke situatie waarin de dienst niet Onbeschikbaar is. |
| Beschikbaarheid | Het percentage van de tijd na oplevering dat de klant in staat is gebruik te maken van de Dienst, gemeten over de periode van een Jaar. |
| Dienst | De specifieke dienst die LICO met Klant overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst. |
| Incident | Een verstoring of dreigende verstoring van de overeengekomen Beschikbaarheid van de Dienst. |
| Infrastructuur | De technische omgeving van LICO die de Dienst mogelijk maakt. Inclusief, indien van toepassing, ondersteunende diensten van leveranciers. |
| Jaar | Een kalenderjaar |
| Klant | Afnemer van een Dienst van LICO. |
| Klantenservice | Het primaire aanspreekpunt van LICO voor de Klant. |
| LICO | LICO Innovations, tevens handelend onder de naam Bluerail, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Brabant onder nummer 17079474. |
| Maandtarief | Het overeengekomen vaste maandtarief voor een Dienst of een onderdeel van een Dienst, exclusief dynamische of flexibele verbruikskosten. |

| | |
|--------------------------|---|
| Melding | Formeel bericht van een geautoriseerde contactpersoon van de Klant of het monitoring systeem van LICO aan LICO dat de Dienst niet naar behoren werkt. |
| Onbeschikbaar | De Dienst is Onbeschikbaar als deze niet beschikbaar is voor gebruik door de Klant. |
| Onderhoud | Het uitvoeren van preventieve dan wel correctieve werkzaamheden aan de Infrastructuur met als doel de kwaliteit van de Dienst te kunnen handhaven of om uitbreidingen op de Dienst of op de Infrastructuur mogelijk te maken. |
| Onderhoudsvenster | Een gedefinieerd tijdsbestek waarin LICO normaal gesproken Onderhoud uitvoert. |
| Overeenkomst | De Overeenkomst tussen LICO en Klant op grond waarvan LICO een Dienst (op)levert. |
| Prioriteit | Een door LICO aan een probleem toe te kennen klasse die de oplosvolgorde bepaalt. |
| Servicevenster | Een gedefinieerd tijdsbestek waarin LICO beschikbaar is voor Incidenten. |
| Spoedonderhoud | Het uitvoeren van werkzaamheden aan de Infrastructuur met als doel het opheffen van onvoorziene omstandigheden, die een bedreiging vormen voor de continuïteit en/of beveiliging van de Dienst en/of andere diensten. |
| Storing | Het onvoorzien Onbeschikbaar raken van de Dienst. |

Hoofdstuk 2

Algemeen

Dit Service Level Agreement is een integraal onderdeel van de Overeenkomst tussen LICO en de Klant en beschrijft afspraken omtrent de (op)levering en ondersteuning van een Dienst.

2.1 Rangorde van overeenkomsten

De onderstaande lijst geeft de rangorde van de diverse overeenkomsten tussen LICO en de Klant weer:

1. Overeenkomst
2. Algemene Voorwaarden van LICO
3. Service Level Agreement
4. Overige schriftelijke communicatie tussen LICO en Klant

In geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheden in de bovengenoemde overeenkomsten prevaleert een overeenkomst van hogere rangorde.

2.2 Toepasselijkheid

Deze SLA is uitsluitend van toepassing op een of meerdere Diensten zoals vermeld in Appendix A, die de Klant op basis van een schriftelijke Overeenkomst afneemt en waarbij LICO standaard een SLA biedt of, indien dit niet het geval is, de Klant heeft gekozen voor een van de mogelijke optionele SLA's.

De SLA is geldig vanaf het moment dat LICO schriftelijk aan de Klant heeft bevestigd dat de Dienst is opgeleverd en is geldig tot de beëindiging van de Overeenkomst of het vervallen van de SLA (zie paragraaf 2.4 op pagina 6).

2.3 Wijzigingen in de SLA

LICO is gerechtigd deze SLA aan te passen wanneer dit nodig wordt geacht. Alle wijzigingen zullen minimaal 30 dagen voordat deze ingaan aan de Klant medegedeeld worden.

2.4 Voorwaarden en uitsluitingen

1. Deze SLA is nadrukkelijk niet van toepassing op:
 - (a) andere Diensten van LICO die de Klant afneemt waarop geen SLA is afgesloten;
 - (b) hardware reparaties aan apparatuur van de Klant, tenzij expliciet anders overeengekomen.
2. Er is geen sprake van een Storing als de Dienst Onbeschikbaar is als gevolg van:
 - (a) omstandigheden die aan de Klant zijn toe te rekenen, waaronder falende apparatuur en software van de Klant (op verzoek van of door de Klant geïnstalleerd). Als aannemelijk is dat een aangemelde Storing wordt veroorzaakt door dergelijke omstandigheden is het stortingstarief van toepassing van € 105,- per aangevangen uur;
 - (b) Onderhoud of Spoedonderhoud (zie hoofdstuk 4 op pagina 10);
 - (c) een situatie waar een afgenomen Dienst niet aan de gevraagde capaciteit kan voldoen;
 - (d) oorzaken waar LICO redelijkerwijs geen invloed op kan uitoefenen, zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden van LICO.
3. Onterechte Meldingen als gevolg van onaangekondigd beheer door de Klant of derden in opdracht van de Klant zullen gefactureerd worden en kunnen leiden tot het vervallen van deze SLA. Onderhoud dat van invloed is op de werking van het monitoring systeem van LICO dient daarom tijdig doorgegeven te worden aan LICO.
4. De beheeroptie 'Managed' kan uitsluitend geleverd worden als LICO over een root of administrator login beschikt op de Dienst. De Klant dient zorg te dragen voor instandhouding van een dergelijke login. De Klant vrijwaart LICO van iedere aansprakelijkheid die mogelijk het gevolg is van het gebruik van de login.
5. De SLA op Dedicated servers is inbegrepen voor de eerste drie jaar van de Overeenkomst. Daarna komt de SLA automatisch te vervallen, tenzij schriftelijk anders is/wordt overeengekomen.
6. Alle metingen die naar aanleiding van deze SLA door LICO worden uitgevoerd dienen als dwingend bewijs tussen partijen. Metingen van LICO zijn daarom te allen tijde leidend.

Hoofdstuk 3

Beschrijving van de dienstverlening

3.1 Beschikbaarheid

3.1.1 Algemeen

Een Dienst kan Beschikbaar of Onbeschikbaar zijn. Er is sprake van een Storing wanneer de Dienst Onbeschikbaar is. Een Incident is, in termen van deze SLA, geen Storing indien er sprake is van een van de situaties zoals besproken in sectie 2.4 lid 2 op pagina 6

Voor de Beschikbaarheid van de Dienst geldt een garantie zoals is opgenomen in Appendix A. De Beschikbaarheid (A) van de Dienst wordt als volgt berekend:

$$A = 100\% * (1 - t/T)$$

t = het aantal minuten gedurende een Jaar waarin de Dienst Onbeschikbaar is. De tijd, door LICO gemeten en geregistreerd, wordt geteld vanaf de Melding van de Storing tot het opnieuw Beschikbaar komen van de dienst.

T = het totaal aantal minuten in een Jaar exclusief de tijd voor Onderhoud en Spoedonderhoud

Bij de berekening van de Beschikbaarheid van een Dienst die in een Jaar opgeleverd of beëindigd werd, wordt de Dienst resp. voor oplevering en/of na beëindiging geacht beschikbaar te zijn geweest.

3.1.2 SLA types

Tabel 3.1 geeft de beschikbare SLA niveaus weer. In Appendix A is aangegeven welke SLA standaard van toepassing is op een Dienst en/of welke niveaus als optie afgesloten kunnen worden voor een Dienst.

| SLA type | Beschikbaarheid |
|----------|-----------------|
| Bronze | 99 % |
| Silver | 99,5 % |
| Gold | 99,9 % |

Tabel 3.1: SLA's

3.2 Onderhoud

Om een betrouwbare Dienst te kunnen leveren dient regelmatig Onderhoud uitgevoerd te worden. De doelstelling van LICO is om de overlast van dit onderhoud voor de klant te minimaliseren.

3.2.1 Gepland Onderhoud

Gepland Onderhoud omvat preventieve en correctieve werkzaamheden om het correct functioneren van de Dienst mogelijk te maken. Gepland Onderhoud wordt uitgevoerd tijdens het Onderhoudsvenster (zie paragraaf 3.2.3). LICO is gerechtigd om zonder toestemming van de Klant gepland onderhoud te plegen.

Er wordt gestreefd om Gepland Onderhoud minimaal een week te voren te melden aan de Klant. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om een contactpersoon aan te wijzen aan wie LICO deze aankondiging zal richten.

3.2.2 Spoedonderhoud

Spoedonderhoud kan nodig zijn indien zich een Incident voordoet of er onvoorziene omstandigheden ontstaan die de continuïteit en/of veiligheid van diensten van LICO in gevaar brengen. Er wordt getracht de Klant tijdig te informeren.

3.2.3 Onderhoudsvenster

Er wordt naar gestreefd om Onderhoud en Spoedonderhoud binnen het onderhoudsvenster uit te voeren. Om escalatie van Incidenten te voorkomen kan het Spoedonderhoud mogelijk versneld worden uitgevoerd, buiten dit onderhoudsvenster.

De tijden van het Onderhoudsvenster zijn aangegeven in tabel 3.2.

| Dagen | Tijden onderhoudsvenster |
|--------------------|--------------------------|
| Maandag t/m zondag | 0:00 – 8:00 |

Tabel 3.2: Onderhoudsvenster

3.3 Backup

LICO spant zich in om dagelijks een backup te maken van alle Diensten, voor zover mogelijk. Er wordt gestreefd naar een retentietijd van twee weken. LICO geeft geen garantie ten aanzien van de beschikbaarheid van door haar gemaakte backups. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren en opslaan van backups van zijn gegevens.

3.4 Beveiliging

LICO erkent het belang van beveiliging van de omgeving van de Klant. Teneinde een optimale beveiliging te garanderen nemen LICO en de Klant de onderstaande maatregelen:

- De Klant is verantwoordelijk voor de personen die zij door middel van het verlenen van autorisatie toegang verschaft tot de Dienst.
- Indien de Dienst wordt getroffen door een beveiligingsincident, zal LICO beraadslagen wat de te volgen stappen zijn. Indien hierbij een onderbreking van de Dienst plaatsvindt dan wordt de Klant hier onverwijld van op de hoogte gesteld.
- LICO verleent op verzoek van de Klant medewerking aan security audits en penetratietests, mits deze de Beschikbaarheid van door LICO geleverde diensten niet in gevaar brengt; zulks ter beoordeling door LICO. Een verzoek voor een audit of penetratietest dient twee maanden vooraf schriftelijk te worden ingediend.

Hoofdstuk 4

Ondersteuning en beheer

4.1 Klantenservice

Voor het melden van Incidenten en andere verzoeken kan de Klant contact opnemen met de Klantenservice. De contactgegevens en openingstijden zijn als volgt:

| | |
|--|--|
| Openingstijden | Maandag t/m vrijdag, 08.00 – 17.00 |
| Telefoonnummer / Storingsdienst | 040 – 711 0344 (24 uur per dag bereikbaar) |
| E-mail | info@lico.nl |

4.2 Incident management

4.2.1 Servicevensters

De servicevensters definiëren de perioden waarin LICO beschikbaar is voor het melden van Incidenten. De servicevensters zijn gespecificeerd in tabel 4.1.

4.2.2 Prioriteiten

Aan iedere Melding wordt door LICO een Prioriteit toegekend. De Prioriteit van een Melding kan tijdens de afhandeling van een melding door LICO veranderd worden. De prioriteiten zijn

| Servicevenster | Omschrijving |
|-------------------------|--|
| Servicevenster 1 | Werkdagen: 08:00 – 17:00 |
| Servicevenster 2 | Werkdagen: 17:00 – 7:00; Weekend en feestdagen: 0:00 - 23:59 |

Tabel 4.1: Servicevensters

| Prioriteit | Omschrijving |
|---------------------|--|
| Prioriteit 1 | Storing; volledige uitval van de dienst of ernstige verstoring |
| Prioriteit 2 | Problemen met beperkte gevolgen voor Opdrachtgever |

Tabel 4.2: Prioriteiten

| Prioriteit | Reactietijd | Hersteltijd |
|---------------------|-------------------------|------------------------|
| Prioriteit 1 | Binnen 8 uur na melding | Best effort inspanning |
| Prioriteit 2 | Tijdens kantooruren | Best effort inspanning |

Tabel 4.3: Reactietijden

gespecificeerd in tabel 4.2.

4.2.3 Reactietijden

De reactietijd op een Melding is afhankelijk van de Prioriteit. In tabel 4.3 is de reactietijd per prioriteitsklasse opgegeven.

4.2.4 Melden van incidenten

Incidenten met Prioriteit 2 kunnen 24 uur per dag gemeld worden via e-mail, en tijdens kantooruren tevens via telefoon.

Incidenten met Prioriteit 1 kunnen daarnaast 24 uur per dag telefonisch gemeld. Buiten kantooruren wordt u verbonden met een contact center dat de Melding aanneemt en de dienstdoende medewerker van LICO doorgeeft.

De contactgegevens van de Klantenservice zijn opgenomen in paragraaf 4.1 op pagina 10. Een Melding dient de volgende gegevens te bevatten:

- Naam van melder
- Telefoonnummer en e-mail adres melder
- De datum en het tijdstip waarop het Incident ontstaan is
- Identificatie van de dienst (bijvoorbeeld hostname van server of domeinnaam van website)
- Omschrijving van het incident
- Een geschatte Prioriteit van de Opdrachtgever

4.2.5 Afhandeling

Na het in ontvangst nemen van de Melding zal er per e-mail of telefoon een melding worden gegeven aan de Klant waarin de Prioriteit en de verwachte hersteltijd worden aangegeven.

Tijdens Servicevenster 1 wordt getracht de Klant gedurende de afhandeling van de storing te informeren met betrekking tot de voortgang van de reparatie- en herstelwerkzaamheden. Voor Incidenten die tijdens Servicevenster 2 gemeld worden geldt dat terugkoppeling wordt gegeven op de eerstvolgende werkdag.

Na het afhandelen van het incident wordt er door LICO een melding aan de Klant gegeven. Op verzoek kan er na maximaal vijf werkdagen een RFO (Reason For Outage) worden afgegeven.

4.2.6 Voorwaarden en uitzonderingen

1. De overeengekomen serviceniveaus kunnen alleen nagekomen worden indien de afspraken en procedures tussen Klant en LICO worden nageleefd.
2. Meldingen waarvan de oplossing in overleg met de Klant is uitgesteld vallen buiten de overeengekomen serviceniveaus.
3. Indien de Klant onterecht melding maakt van een Prioriteit 1 Incident buiten Servicevenster 1 houdt LICO het recht om zonder overleg de kosten voor afhandeling van dit Incident met een maximum van een uur in rekening te brengen. Een Prioriteit 1 Melding is onterecht als het Incident bij aanneming door LICO een Storing van een lagere Prioriteit blijkt te zijn.
4. De Klant is verantwoordelijk voor het schriftelijk vastleggen van de verschillende contactpersonen. Indien er geen contactgegevens bekend zijn bij LICO kan geen terugkoppeling gegeven worden over Meldingen.
5. Indien de Klant een derde partij inschakelt voor het oplossen van een Melding is de Klant verantwoordelijk voor het informeren van LICO over de status en voortgang van de werkzaamheden van deze partij.

Hoofdstuk 5

Vergoedingsregeling

Indien de in deze SLA beschreven serviceniveaus niet zijn nagekomen kan de Klant aanspraak maken op een vergoedingsregeling.

Voor ieder aangevangen uur dat de Dienst langer Onbeschikbaar is geweest dan is toegestaan volgens het serviceniveau van de SLA wordt een credit versterkt voor het bedrag van de pro rata kosten voor een dag van het Maandtarief voor de Dienst.

5.1 Voorwaarden en uitzonderingen

1. De Klant dient zelf aanspraak te maken op de vergoedingsregeling, binnen drie maanden na het einde van het Jaar waarin de serviceniveaus aannemelijk niet zijn nagekomen.
2. De vergoedingsregeling is niet van toepassing wanneer de Klant ernstig in gebreke is met betalingen of op andere wijze de Overeenkomst schendt.
3. De maximale vergoeding voor Onbereikbaarheid van een Dienst in een maand zal niet hoger zijn dan 100% van het Maandtarief voor de afgenomen Dienst. De maximale vergoeding voor Onbereikbaarheid van een deel van een Dienst in een maand zal niet hoger zijn dan 100% van het Maandtarief voor dat deel van de afgenomen Dienst.
4. De vergoedingsregeling is niet van toepassing in het geval van Onbeschikbaarheid als gevolg van denial of service aanvallen, virusaanvallen, hackpogingen of andere omstandigheden die buiten de invloedssfeer van LICO bevinden.
5. De in deze SLA omschreven vergoedingsregeling is de enige herstelmaatregel die tot beschikking van de Klant staat indien LICO verzuimt om de beloften, garanties en waarborgen die in deze overeenkomst zijn beschreven na te leven.

Bijlage A

Overzicht diensten

| Dienst type | Bronze SLA | Silver SLA | Gold SLA |
|---|------------|------------|----------|
| Diensten waarop geen SLA van toepassing is | | | |
| Virtual Hosting | – | – | – |
| Virtual Private Server (unmanaged) | – | – | – |
| Hosting diensten met SLA | | | |
| Virtual Private Server (managed) | ● | ○ | ○ |
| Co-located server | ● | ○ | ○ |
| Dedicated server | ● | ○ | ○ |
| Overige diensten | | | |
| Caching Proxy | ● | ○ | ○ |
| Spamfilter | ● | ○ | ○ |

Tabel A.1: Bluerail diensten en SLA toepasselijkheid

– SLA niet mogelijk ● Standaard SLA voor deze Dienst ○ SLA optioneel verkrijgbaar