

## Service Level Agreement

# Service Level Agreement

Colocatie – versie 1.4

## Service Level Agreement

### 1 Inhoud

|     |                                      |    |
|-----|--------------------------------------|----|
| 1   | Inhoud .....                         | 2  |
| 2   | Inleiding .....                      | 3  |
| 3   | Definities .....                     | 3  |
| 4   | De dienst "colocatie" .....          | 5  |
| 4.1 | Rackspace .....                      | 5  |
| 4.2 | Shared rackspace .....               | 5  |
| 4.3 | Volledig rack .....                  | 5  |
| 4.4 | IP uplink .....                      | 5  |
| 4.5 | Stroomaansluiting .....              | 6  |
| 4.6 | Fysieke toegang .....                | 6  |
| 5   | Onderhoud .....                      | 6  |
| 6   | Huisregels datacenters .....         | 7  |
| 7   | Abuse .....                          | 7  |
| 8   | Garanties en aansprakelijkheid ..... | 8  |
| 9   | Geheimhouding .....                  | 9  |
| 10  | Contact .....                        | 9  |
| 11  | Machtiging .....                     | 10 |

## Service Level Agreement

### 2 Inleiding

Dit document beschrijft de colocatie dienst van Argeweb B.V. en de garanties die daarbij horen. Onder colocatie verstaan wij het bieden van ruimte binnen een datacenter locatie van Argeweb, waar rackspace, stroom, koeling en IP worden geleverd ten doelen van het plaatsen van apparatuur.

De dienst bevat een aantal componenten die in het hoofdstuk "De dienst" zullen worden toegelicht. De volgende componenten komen hier aan bod:

- Rackspace
- IP uplink (internet aansluiting)
- Stroomaansluiting
- Fysieke toegang en beveiliging

Na de beschrijving van de dienst zullen de looptijd, het onderhoud, de abuse regels en de contactgegevens worden beschreven.

### 3 Definities

Hieronder een overzicht van de in deze SLA gebruikte definities.

| Begrip          | Omschrijving   |
|-----------------|--|
| 19" server rack | Een kast in het datacenter waar apparatuur in kan worden geplaatst.  |
| Apparatuur      | De door de klant geleverde of door Argeweb beschikbaar gestelde apparatuur zoals servers, switches en randapparatuur.          |
| Colocatie       | De dienst waarbij de klant apparatuur plaatst in het datacenter van Argeweb en Argeweb zorg draagt voor IP, koeling en stroom. |
| Customer Site   | De klantenpagina van Argeweb die te bereiken is via <a href="http://www.customersite.nl">www.customersite.nl</a>               |
| Datacenter      | Het gebouw waar Argeweb haar 19" server racks heeft staan.   |

## Service Level Agreement

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Kantooruren                   | Maandag t/m donderdag 9:00 – 17:30<br>Vrijdag 9:00 – 17:00  |
| Remote Controlled Powerswitch | Een via netwerk aanstuurbare stroomaansluiting.   |
| Rackspace                     | Ruimte in een 19" rack waar de apparatuur in wordt geplaatst (aangeduid per U)  |
| Serverruimte                  | De afgesloten ruimte in de datacenters die door Argeweb wordt gebruikt om 19" server racks te plaatsen.                           |
| Storing                       | Het onvoorzien, buiten gepland onderhoud, al dan niet tijdelijk, gedeeltelijk of geheel uitvallen van de aangeboden dienst.       |
| Uplink                        | De aansluiting naar het internet  |
| Uptime                        | Beschikbaarheid van de dienst.  |
| u of HE                       | Eenheid waarmee de hoogte van 19" apparatuur wordt bedoeld. 1 u of 1HE is 1,75" of 4,445cm.                                       |
| N+1 principe                  | Door het benodigd aantal eenheden te verhogen met 1 extra en te zorgen voor automatische failover kan redundantie worden bereikt. |
| Plank                         | Een voor een 19" server rack geschikte montage plank waarop apparatuur kan worden gelegd waarvoor geen railkit beschikbaar is.    |

## Service Level Agreement

### 4 De dienst "colocatie"

#### 4.1 Rackspace

In hoofdlijnen zijn er twee soorten te onderscheiden, namelijk shared rackspace en het afnemen van een volledig rack.

#### 4.2 Shared rackspace

Argeweb biedt haar klanten de mogelijkheid om apparatuur te plaatsen in een 19" server rack. De klant zal de aanwijzingen van Argeweb omtrent plaatsing opvolgen. Per afgenomen colocatie eenheid, mag 1 apparaat worden geplaatst. De colocatie eenheid heeft een aantal specificaties, namelijk:

- Hoogte (uitgedrukt in u of he, 1u is 1,75", oftewel 4,445cm.);
- Maximaal stroomverbruik;
- Aantal stroompunten (t.b.v. redundantie kunnen er extra stroompunten worden geleverd op een andere power feed);
- Aantal IP uplinks (t.b.v. redundantie, extra netwerkkaart, console over ip oplossingen, etc. Kunnen er extra netwerk verbindingen worden geleverd);
- Hoeveelheid dataverkeer (uitgedrukt in Gigabytes per maand, of in Mbit/s, zie voor meer informatie de paragraaf "IP Uplink");
- Ten minste 1 IP adres;
- Plek in de kast.

#### 4.3 Volledig rack

Argeweb levert aan de klant een volledig 19" rack zodat de klant daar haar eigen apparatuur in kan plaatsen.

Een volledig 19" rack wordt geleverd met:

- 2 stroomaansluitingen onder de vloer (redundante feeds, A+B);
- een UTP kabel/aansluiting ten behoeven van de IP uplink (de snelheid is, tenzij anders overeengekomen, maximaal 1Gbit/sec);
- Ten minste 1 IP adres.

#### 4.4 IP uplink

Argeweb heeft een redundant uitgevoerd, over meerdere locaties verspreid IP netwerk. Het hart van het netwerk van Argeweb bestaat uit volledig dubbel uitgevoerde switches en routers.

Argeweb garandeert ten aanzien van de internetaansluiting de volgende punten:

## Service Level Agreement

- Een uptime van ten minste 99,9% op de internetverbinding, gemeten per jaar;
- Iedere storing op de IP uplink wordt binnen 4 uur opgelost;
- Ieder contract heeft een maximale hoeveelheid dataverkeer, bij structurele overschrijding zal deze hoeveelheid in overleg worden bijgesteld;

De klant mag de door Argeweb uitgedeelde IP adressen vrij gebruiken, het recht van het gebruik en toekenning van deze IP adressen blijft te allen tijde bij Argeweb.

### 4.5 Stroomaansluiting

Alle stroomaansluitingen worden geleverd via een op afstand te beheren masterswitch, tenzij het een volledig rack betreft. Deze remote controlled powerswitches zijn door de klant via de Customer Site te bedienen.

Iedere hoofdstroomaansluiting is aangesloten op een centraal UPS met daarachter een noodstroomvoorziening.

Argeweb streeft naar een 100% uptime voor de stroom volgens het N+1 principe. Op iedere colocatie overeenkomst is een redundante power aansluiting mogelijk. De A en B feeds zijn fysiek volledig van elkaar gescheiden, waardoor uptime gegarandeerd kan worden. Zelfs bij een landelijke stroomstoring in het net voorzien noodstroomvoorzieningen de datacenters tot 72 uur van stroom.

### 4.6 Fysieke toegang

De klant kan toegang tot het datacenter aanvragen via de Customer Site, of tijdens kantooruren via de helpdesk van Argeweb. De klant kan 24 uur per dag, 7 dagen per week, kosteloos bij haar apparatuur. Voor het betreden van de datacenters gelden de regels die door deze centra zijn opgesteld. Voor details omtrent de exacte aanvraag procedure per datacenter, zoals de minimale van te voren verplichte aanmeldingstijd, kan contact opgenomen worden met de helpdesk.

Alle datacenters waarin Argeweb actief is worden 24 uur per dag, 7 dagen per week bewaakt door camera's en beveiligingspersoneel. De klant dient de aanwijzingen van het technisch personeel of van de beveiliging altijd op te volgen. Argeweb behoudt zich het recht om bij overtreding van de regels de klant de toegang te ontfeggen.

## 5 Onderhoud

Om het netwerk van Argeweb in optimale conditie te houden en om uitbreidingen te kunnen bewerkstelligen wordt er onderhoud gepleegd. Al het onderhoud wordt van te voren gepland en tenminste 48 uur van te voren aangekondigd op de Customer Site. De 48 uren meldingsplicht geldt niet voor noodreparaties en onderhoud of reparaties die

## Service Level Agreement

anders een beveiligingsrisico vormen. Mocht er onderhoud worden gepleegd dat tot gevolg heeft dat de dienst wordt onderbroken dan wordt de klant middels e-mail daarvan op de hoogte worden gesteld, mits de klant zich heeft ingeschreven voor de onderhouds mailinglijst.

### 6 Huisregels datacenters

Om onze klanten een veilige en gecontroleerde omgeving te garanderen zijn de volgende regels van toepassing in de datacenters van Argeweb naast de eventueel aanwezige huisregels van de datacenters zelf:

- Verboden te eten en/of te drinken in de serverruimte. Hiervoor kunt u gebruik maken van de keukens
- Verboden te roken in het gehele datacenter.
- Alleen toegang met een geldig legitimatiebewijs en na het volgens de richtlijnen volgen van de aanmelprocedure.
- Het is de klant alleen toegestaan werkzaamheden te verrichten aan eigen apparatuur.
- Het is niet toegestaan om afval (verpakkingen e.d.) achter te laten in de serverruimte.
- De klant is verantwoordelijk voor derden die in opdracht van de klant werkzaamheden uitvoeren.
- Argeweb heeft het recht om toegang tot het datacenter te ontzeggen bij overtredingen en/of het niet voldoen van betalingsverplichtingen.
- Argeweb hanteert per overtreding een boete van EUR 250,- excl. BTW

### 7 Abuse

Ook op de colocatie dienst is het abuse beleid van Argeweb van toepassing. Argeweb heeft het recht maatregelen te nemen als de veiligheid van het netwerk in gevaar komt, ook als dit inhoudt dat de dienst (al dan niet tijdelijk) wordt stopgezet. Mocht dit het geval zijn dan zal er altijd een mail worden gestuurd naar het contact e-mail adres dat bij Argeweb bekend is.

De klant zal te allen tijde de aanwijzingen van Argeweb opvolgen, het is de klant niet toegestaan om niet-19" apparatuur te plaatsen. Alle apparatuur moet voorzien zijn van

## Service Level Agreement

een rack mount kit, rails, of een plank welke door de klant dienen te worden aangeleverd. De ruimte nodig voor het plaatsen van de apparatuur (bijvoorbeeld planken) dient ook te worden afgenomen. Het plaatsen van stroomsplitters is nimmer toegestaan.

Argeweb behoudt zich het recht om bij overtreding van deze regels maatregelen te treffen, ook als deze inhouden dat de dienst hiermee wordt onderbroken.

De klant is verplicht zich te houden aan de zogenaamde "netiquette" zoals beschreven in RFC 1855, te vinden op <ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>. Tevens dient de klant haar de dedicated oplossingen voldoende te beveiligen zodat misbruik voorkomen kan worden, mag nimmer de faciliteiten van Argeweb gebruiken om te handelen in strijd met de algemene voorwaarden, welke integraal van toepassing zijn op deze service level agreement.

Op deze SLA is Nederlands recht van toepassing. Geschillen zullen bij uitsluiting van andere rechterlijke instanties worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.

### 8 Garanties en aansprakelijkheid

Wanneer Argeweb (behoudens gevallen van overmacht) in gebreke blijft om het in deze SLA gegarandeerde serviceniveau te leveren, zal Argeweb aan de klant 10% van de maandelijkse prijs (exclusief BTW) terugbetalen voor elke 0,5% down-tijd onder de gegarandeerde beschikbaarheid, tot een maximum van 75% van het in die maand gefactureerde bedrag.

In aanvulling op de van toepassing zijnde algemene voorwaarden wordt in ieder geval als overmacht aangemerkt:

- Niet-beschikbaarheid wegens een noodreparatie en onderhoud of reparaties die anders beveiligingsrisico vormen (zie ook noodreparaties in de begrippenlijst);
- Wanneer een account om administratieve redenen is geblokkeerd;
- Wanneer de klant in strijd handelt met deze SLA (inclusief de algemene voorwaarden) of spam verstuurt (of verstuurd heeft) of in strijd handelt met het abusebeleid van Argeweb of de zgn. "netiquette";

Als een klant in aanmerking meent te komen voor een vergoeding, dient deze de claim (op straffe van verval) uiterlijk binnen één maand na constatering van de tekortkoming schriftelijk per aangetekende brief aan ons kenbaar te maken.

## Service Level Agreement

Iedere aansprakelijkheid voor gevolgschade (zoals onder meer, maar niet uitsluitend, omzet- of winstderving) is uitdrukkelijk uitgesloten. Aansprakelijkheid is bovendien in ieder geval gemaximeerd tot 75% van de maandnota voor de klant.

### 9 Geheimhouding

Argeweb erkent dat de inhoud van de relatie met contractant, alsmede de informatie die aan haar bekend wordt in het kader van de uitvoering van haar werkzaamheden ten behoeve van contractant, een strikt vertrouwelijk karakter hebben. Gelijk erkent ook contractant, dat de inhoud van de relatie met Argeweb, alsmede de informatie die aan haar bekend wordt in het kader van deze overeenkomst, strikt vertrouwelijk van aard is.

Partijen zijn verplicht hun medewerkers of door hen ingehuurde derden bij de aanvang van de dienstverlening op de hoogte te stellen van de geldende voorschriften inzake informatiebeveiliging. Partijen verplichten zich hun personeel of door hen ingehuurde derden juist en volledig te instrueren zodat laatstgenoemde voorschriften correct worden nageleefd. Medewerkers van Argeweb zijn gebonden aan een geheimhoudingsverklaring.

### 10 Contact

Voor alle support vragen aan Argeweb kan worden gemaïld naar [support@argeweb.nl](mailto:support@argeweb.nl) of er kan een helpdeskticket worden aangemaakt via de Customer Site.

| Contactgegevens Argeweb                                |  |
|--|--|
| 8 x 7 Storingsmelding tijdens kantooruren              | +31 (0)10 5904015  |
| 24 x 7 Storingsmelding buiten kantooruren per telefoon | +31 (0)10 5904015  |
| 24 x 7 Storingsmeldingen per email                     | <a href="mailto:support@argeweb.nl">support@argeweb.nl</a>                           |
| 24 x 7 Storingsmeldingen online                        | <a href="http://www.customersite.nl">http://www.customersite.nl</a><br>Ticketsysteem |

De Argeweb helpdesk is telefonisch bereikbaar, maandag tot en met donderdag, van 9:00 's ochtends tot 17:30 's middags, en op vrijdag van 9:00 tot 17:00, via telefoonnummer 010 – 590 4015. Bij een storing kan buiten de reguliere openingstijden kan via hetzelfde telefoonnummer de storingsdienst van Argeweb worden bereikt.

## Service Level Agreement

### 11 Machtiging

Getekend namens **Argeweb B.V.**,

Naam: .....

Functie: .....

Datum & plaats: .....

Handtekening: .....

Getekend namens **de klant**,

Naam: .....

Bedrijfsnaam: .....

Functie: .....

Datum & plaats: .....

Handtekening: .....