

Service Level Agreement

Service Level Agreement

Dedicated & Managed Hosting – versie 1.4

Service Level Agreement

1 Inhoud

1	Inhoud	2
2	Inleiding	3
3	Definities	4
4	De dienst "Dedicated hosting"	7
5	De dienst "Managed hosting"	7
6	Hardware	7
7	Operating System (OS)	8
8	Software	8
9	IP uplink	9
10	Monitoring.....	9
11	Back-up.....	10
12	Storingsafhandeling.....	10
13	Rapportering	11
14	Onderhoud.....	11
15	Datacenter.....	12
16	Abuse.....	12
17	Garanties en aansprakelijkheid.....	12
18	Geheimhouding.....	13
19	Contact.....	13
20	Machtiging	14

Service Level Agreement

2 Inleiding

Dit document beschrijft de dedicated en managed hostingdiensten van Argeweb B.V. en de garanties die daarbij horen. Onder Dedicated Hosting verstaan wij het plaatsen, onderhouden van apparatuur met verantwoordelijkheid tot en met het OS. Bij Managed Hosting is Argeweb geheel verantwoordelijk voor de apparatuur, OS en de software. Tevens zorgt Argeweb hierbij voor proactieve monitoring op het gebied van capaciteit, beschikbaarheid en continuïteit.

De diensten bevatten een aantal componenten, deze componenten zullen in de hoofdstukken 4 en 5 worden toegelicht.

Daarnaast zullen per dienst de reactietijden, hersteltijden en garanties worden besproken.

Service Level Agreement

3 Definities

Hieronder een overzicht van de in deze SLA gebruikte definities.

Begrip	Omschrijving
*nix	Verzamelterm voor alle soorten Unix en Linux.
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.
Bursting	Het gebruik van een netwerkpoort boven de afgesproken maximale bandbreedte. Met een 100Mbit poort kan ook 100Mbit gebruikt worden ondanks dat er 1Mbit in de overeenkomst staat.
Colocatie	De dienst waarbij de klant apparatuur plaatst in het datacenter van Argeweb en Argeweb zorg draagt voor IP, koeling en stroom.
CPU/Load	Een verwijzing naar de belasting van de processors in een systeem of de algehele belasting van een *nix systeem (load).
Customer Site	De klantenpagina van Argeweb die te bereiken is via www.customersite.nl
Datacenter	Het gebouw waar Argeweb haar 19" server racks heeft staan.
Dedicated Hosting	De dienst waarbij de klant een server huurt van Argeweb inclusief installatie OS, onderhoud en hardware. De klant is zelf verantwoordelijk voor het OS en de overige software.

Service Level Agreement

Dedicated Server	Een server die door Argeweb wordt onderhouden.
Disaster Recovery	Het herstellen van een systeem na een volledige crash als gevolg van hardware falen of data corruptie.
ICMP (ping)	Protocol dat wordt gebruikt om te kijken of een netwerkapparaat reageert op een zogenaamde "netwerkping"
Hersteltijd	De tijd gemeten tussen de registratie van de storingsmelding en het verhelpen van de storing.
Kantooruren	Maandag t/m donderdag 9:00 – 17:30 Vrijdag 9:00 – 17:00
Managed Hosting	De dienst waarbij de klant een server huurt en Argeweb geheel verantwoordelijk is voor de installatie, configuratie en het onderhoud van het besturingssysteem en de van te voren afgesproken software. Verder wordt de server proactief gemonitord op capaciteit, beschikbaarheid en performance.
N+1 principe	Door het benodigd aantal eenheden te verhogen met 1 extra en te zorgen voor automatische failover kan redundantie worden bereikt.
NBD	Next Business Day. De eerst volgende werkdag.
Noodreparaties	Een reparatie of onderhoud die indien niet uitgevoerd een gevaar (kan) vormen voor de stabiliteit, betrouwbaarheid en/of veiligheid van het netwerk of de

Service Level Agreement

	aangeboden dienst.
OS	Operating System (besturingssysteem), zoals Windows Server 2003, FreeBSD, CentOS, Fedora Linux of RedHat Linux.
Remote Controlled Powerswitch	Een via netwerk aanstuurbare stroomaansluiting.
Rackspace	Ruimte in een 19" rack waar de apparatuur in wordt geplaatst (aangeduid per U)
RDP/SSH	Beheer protocol dat wordt gebruikt om in te loggen op een server, veelal ten behoeve van beheer.
Reactietijd	De tijd tussen het ontstaan van een storing en het eerste contact met de klant (of poging daartoe).
Serverruimte	De afgesloten ruimte in een datacenter, welke 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.
u of HE	Eenheid waarmee de hoogte van 19" apparatuur wordt bedoeld. 1u of 1HE is 1,75" of 4,445cm.
Uplink	De aansluiting naar het internet
Uptime	De totale beschikbaarheid van de dienst.

Service Level Agreement

4 De dienst "Dedicated hosting"

Bij Dedicated Hosting stelt Argeweb een server of andere apparatuur beschikbaar aan de klant. Argeweb draagt zorg voor de installatie van het OS, de plaatsing van de hardware en verzorgt het onderhoud aan de hardware en de IP uplink. De garanties en service niveau's verschillen per gekozen lijn.

5 De dienst "Managed hosting"

Bij Managed Hosting stelt Argeweb een server of andere apparatuur beschikbaar aan de klant en voorziet in het gehele beheer. Op zowel functioneel als operationeel niveau worden de systemen beheerd. Argeweb is verantwoordelijk voor het plaatsen en onderhouden van de hardware, de installatie en het onderhoud van het OS, proactieve monitoring op het gebied van beschikbaarheid, capaciteit en performance. Bij een standaard Managed Dedicated Server zit 2 uur aanvullende support per maand bij de dienst inbegrepen. Deze uren verlopen aan het eind van iedere maand en worden door Argeweb bijgehouden.

6 Hardware

De hardware wordt door de klant bij Argeweb gehuurd. Argeweb plaatst de hardware in het datacenter en is op basis van afgesproken hersteltijden verantwoordelijk voor het juist functioneren van de hardware.

	Dedicated Basis-lijn	Dedicated Prof-lijn	Managed Hosting
Plaatsing hardware	In overleg (voorraad)	In overleg	In overleg
Reactietijd	< 60 min.	< 45 min.	< 30 min. (24x7)
Hersteltijd	NBD	< 4 uur (24x7)	< 4 uur (24x7)

Service Level Agreement

7 Operating System (OS)

Het OS wordt bij Dedicated Hosting door Argeweb geïnstalleerd bij oplevering. Daarnaast zal Argeweb zorg dragen voor kritische beveiligingsupdates. Software upgrades kunnen op aanvraag worden uitgevoerd. De klant krijgt root of administrator toegang en is zelf verantwoordelijk voor aanpassingen aan het OS. Argeweb behoudt het recht om te allen tijde zonder voorankondiging updates of patches uit te voeren indien bij het nalaten hiervan de betrouwbaarheid en/of beschikbaarheid in het geding komt.

	Dedicated Basis-lijn	Dedicated Prof-lijn	Managed Hosting
Installatie	Ja	Ja	Ja
Kritische updates	Ja	Ja	Ja
Versie upgrades	Op aanvraag	Op aanvraag	Proactief in overleg
Root/Administrator	Klant/Argeweb	Klant/Argeweb	Argeweb
Disaster Recovery	Argeweb	Argeweb	Argeweb

8 Software

De software op de Dedicated server is altijd de verantwoordelijkheid van de klant. Bij een installatie van Unix/Linux zal Argeweb in overleg Webmin, SMTP, POP3/IMAP, DNS, FTP en MySQL installeren en configureren. Bij Managed Hosting wordt de omgeving altijd in overleg met de klant geïnstalleerd en geconfigureerd. Ook zal Argeweb proactief zorg dragen voor updates en nieuwe versies van de software.

	Dedicated Basis-lijn	Dedicated Prof-lijn	Managed Hosting
Software	Klant	Klant	Argeweb
Software updates	Klant	Klant	Argeweb
Disaster Recovery	Klant	Klant	Argeweb
Beschikbaarheid	n.v.t.	n.v.t.	99,7%

Service Level Agreement

9 IP uplink

Zowel voor dedicated als voor managed servers geldt dat deze worden aangesloten op het redundant uitgevoerde IP netwerk van Argeweb. 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:

- Een uptime van ten minste 99,9% op de internetverbinding 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;
- Iedere IP uplink wordt geleverd inclusief bursting tot aan de poortsnelheid;

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.

	Dedicated Basis-lijn	Dedicated Prof-lijn	Managed Hosting
Beschikbaarheid internetverbinding	99,9%	99,9%	99,9%

10 Monitoring

Alle dedicated servers en managed servers worden bij Argeweb iedere 2 minuten gemonitord. Bij Managed Hosting en de professional-lijn monitoren wij alle services 24 uur per dag. Bij de basis-lijn wordt er gemonitord van 8:00 tot 0:00. Bij reactieve monitoring gaat Argeweb aan de slag zodra er calamiteiten optreden. Bij proactieve monitoring nemen wij direct contact op met de klant om calamiteiten wanneer mogelijk te voorkomen.

	Dedicated Basis-lijn	Dedicated Prof-lijn	Managed Hosting
ICMP (ping)	Reactief	Reactief	Strikt Reactief
RDP/SSH (windows/Linux)	Reactief	Reactief	Strikt Reactief

Service Level Agreement

DISKS	Reactief	Reactief	proactief
CPU/Load	Reactief	Reactief	proactief
Overige services (bijv. http/ftp/pop3 dns/sql/smtp)	Reactief	Reactief	Proactief
Maatwerk monitoring	-	-	In overleg

11 Back-up

Bij Dedicated Hosting en Managed Hosting is het mogelijk om gebruik te maken van de Back-up service van Argeweb. Bij alle Dedicated servers regelt Argeweb de data back-up. Bij Managed Hosting zorgt Argeweb ook dat de applicaties in originele staat terugkomen na een restore. De back-up geschiedt dagelijks tussen 0:00 en 7:00. Voor optimale beschikbaarheid van de data wordt de backup ook naar een extra externe locatie gesynchroniseerd.

	Dedicated Basis-lijn	Dedicated Prof-lijn	Managed Hosting
Restore procedure	Argeweb	Argeweb	Argeweb
Restore applicaties	Klant	Klant	Argeweb
Back-up interval	dagelijks	dagelijks	In overleg

12 Storingsafhandeling

Door het actief in de gaten houden van de versie van het OS en het inzetten van hoge kwaliteit (A-merk) apparatuur zal Argeweb zorgen dat het aantal storingen zo veel mogelijk wordt beperkt.

Het is geen storing wanneer:

- Geplande werkzaamheden worden uitgevoerd.
- Storingen als gevolg van een storing in de stroominfrastructuur van derden buiten het datacenter langer dan 4 uur duren.

Service Level Agreement

- Uitval optreedt door een wijziging of onjuiste configuratie van een klant

Hoewel Argeweb alle processen monitort kunt u bij storingen contact opnemen met de storingsdienst van Argeweb. De contactgegevens zijn verderop in deze SLA in hoofdstuk 17, "Contact", te vinden.

Hieronder een overzicht van de maximale reactietijd.

	Dedicated Basis-lijn	Dedicated Prof-lijn	Managed Hosting
Reactietijd	< 60 min.	< 45 min.	< 30 min.

13 Rapportering

	Dedicated Basis-lijn	Dedicated Prof-lijn	Managed Hosting
Storingsrapportage	< 48 uur	< 48 uur	< 24 uur
Capaciteitsrapportage	n.v.t.	n.v.t.	Maandelijks
Beschikbaarheidsrapportage	n.v.t.	n.v.t.	Maandelijks
Verbruiksrapportage	Via de customersite	Via de customersite	Via de customersite en per mail

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

Service Level Agreement

15 Datacenter

Argeweb kiest, eventueel in overleg met de klant, welk datacenter wordt gebruikt voor het plaatsen van de apparatuur. Ook is het mogelijk de apparatuur te verdelen over verschillende datacenters.

Alle datacenters waar Argeweb actief is worden 24 uur per dag, 7 dagen per week bewaakt door camera's en beveiligingspersoneel. Alle datacenter locaties van Argeweb zijn voorzien van de technieken op het gebied van stroombeveiliging, brandbeveiliging, koeling, etc. welke van een modern datacenter mogen worden verwacht. Toegang tot het datacenter is zowel voor dedicated hosting als voor managed hosting niet toegestaan.

16 Abuse

Zowel op dedicated oplossingen als op de managed hosting 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 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.

17 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:

Service Level Agreement

- 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 geblokeerd;
- 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.

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.

18 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.

19 Contact

Voor alle support vragen aan Argeweb kan worden gemaïld naar 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	+ 31 (0)10 5904015

Service Level Agreement

kantooruren per telefoon	
24 x 7 Storingsmeldingen per email	support@argeweb.nl
24 x 7 Storingsmeldingen online	http://www.customersite.nl 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.

Voor de managed hosting dienst is een apart storingsnummer beschikbaar, welke los van deze SLA aan de klant zal worden verstrekt.

20 Machtiging

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

Naam:

Functie:

Datum & plaats:

Handtekening:

Getekend namens **de klant**,

Naam:

Bedrijfsnaam:

Functie:

Datum & plaats:|

Handtekening: