

Service Level Agreement

Hosted Services Zilver



Inhoudsopgave

1	Partijen	5
2	Definities.....	6
3	Doel van de service	8
4	Disk Quota	8
5	Traffic Quota.....	8
6	Bandbreedte	9
7	Beschikbaarheid Hosted Services.....	9
7.1	Beschikbaarheid DataCenter	10
7.2	Algemene beschikbaarheid van het netwerk	10
7.3	Beschikbaarheid servers	10
7.4	Servicecontract	11
8	Compensatieregeling.....	12
8.1	Beschikbaarheid DataCenter	12
8.2	Algemene beschikbaarheid van het netwerk	12
8.3	Beschikbaarheid servers	13
8.4	Servicecontract	13
9	Back-up.....	13
10	Rapportages.....	13
11	Bereikbaarheid.....	13
12	Technisch Contactpersoon Klant.....	14

1 Partijen

De voor u liggende Service Level Agreement (SLA) Hosted Services is een overeenkomst gesloten tussen:

1. Pagelink BV, Sherwood Rangers 29, 7556 KW Hengelo, kvk nr.: 040.50.977, vertegenwoordigd door Perrit, een geregistreeerde handelsnaam van Pagelink BV, hierna te noemen Perrit, rechtsgeldig vertegenwoordigd door dhr. H. Kok, directeur;
2. **Klant**, hierna te noemen klant.

De SLA beschrijft de diensten die door Perrit worden geleverd aan de klant. Het beschrijft de service niveaus waaraan deze dienstverlening moet voldoen en welke voorwaarden en verantwoordelijkheden hierbij gelden.

Klant	Pagelink BV
--------------	--------------------

Naam

Henk Kok, directeur

Datum

Ondergetekenden verklaren zich akkoord met de inhoud van dit document

Handtekening

2 Definities

De volgende definities worden gehanteerd:

Hosted Services (HS)

Alle diensten en applicaties die door Perrit en vanuit het DataCenter van Perrit worden aangeboden en toegankelijk zijn gemaakt via het internet. De Services worden beschikbaar gemaakt vanaf Servers die door Perrit worden beheerd.

Traffic Quota (TQ)

Het maximale aantal Gigabytes, toegestaan per maand, voor dataverkeer op onze servers.

Disk Quota (DQ)

De maximale hoeveelheid schijfruimte die voor de klant beschikbaar is gemaakt op onze servers

Bandbreedte

De hoeveelheid data die tegelijkertijd over een bepaalde verbinding kan worden vervoerd gemeten in Mb per seconde.

Down-Time (DT)

De tijd (in minuten) gedurende welke een systeem niet heeft gefunctioneerd of niet beschikbaar is geweest voor het internet, dit volgens de normen waarop gemeten wordt. Het Service Window (SW) wordt niet meegerekend.

Maximale Beschikbaarheid (MBH)

De periode (in minuten) gedurende welke het systeem beschikbaar had kunnen zijn. Dit is normaal gesproken het totaal aantal dagen keer 24 uur keer 60 minuten.

Service Window (SW)

Perrit behoudt zich het recht voor om per product bepaalde tijden vast te leggen voor onderhoudswerkzaamheden. Indien hiervan gebruik wordt gemaakt telt deze uitval niet mee als DT en wordt derhalve ook afgetrokken van de MBH. De algemene tijd voor de SW op werkdagen is van 01.00 tot 07.00 en in het weekend van 22:00 tot 09:00 uur of in overleg met de klant op andere tijdstippen. Onderhoud wordt, indien mogelijk, vooraf gemeld.

Reparatietijd (RT)

Tijd die benodigd is gebleken om een storing op te heffen.

Storingstijd (ST)

De tijd (in minuten) gedurende welke de dienst onbeschikbaar is. 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 contract. Het aantal keren dat de responstijd wordt overschreden, wordt OST genoemd.

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

De meetmethodiek wordt toegepast op:

- ✓ Beschikbaarheid upstream capaciteit (verbinding met het internet)
- ✓ Beschikbaarheid TCP/IP, http, https, SMTP.
- ✓ Reparatietijd storingen

De eerste 2 normen worden uitgedrukt in een percentage beschikbaarheid. Deze wordt als volgt berekend: $(MBH-DT)/MBH*100\%$

De laatste norm wordt als volgt berekend: $(TST-OST)/TST*100\%$

Meet periode

De SLA meetperiode is 1 jaar en gaat in op het eerste volle kwartaal na aanbieden van de service. Onder een vol kwartaal wordt verstaan een periode van 3 maanden met als ingangsdatum 1-1, 1-4, 1-7 of 1-10.

Rapportage periode

Rapportage wordt op aanvraag verstrekt indien de meetmethode aangeeft dat de SLA niet gehaald is.

3 Doel van de service

De geleverde dienst stelt eindgebruikers in staat gebruik te maken van Hosted Services. De applicatie wordt in gehoste vorm aan de klant aangeboden. Toegang tot het internet is vereist, echter een volledig door de klant ingerichte IT organisatie is niet noodzakelijk.

Een volledig gehoste versie van de dienst wordt de klant ter beschikking gesteld via een beveiligde en efficiënte hosting omgeving.

Perrit is verantwoordelijk voor de installatie, technische configuratie en ondersteunende software, die nodig is voor het aanbieden van de service.

Hosted Services worden door de klant in abonnementsvorm afgenomen. Per gebruiker wordt een abonnement gesloten. Onder gebruiker wordt verstaan: een username en password, waarbij de username uniek dient te zijn. Een user wordt op verzoek van de klant door Perrit toegevoegd aan de Active Directory en krijgt toegang tot de applicatie. Binnen het abonnement worden afspraken gemaakt over Disk Quota en Traffic Quota.

4 Disk Quota

Binnen de overeenkomst is een Disk Quotum vastgesteld. Het is de klant niet toegestaan dit quotum zonder toestemming van Perrit te overschrijden. Via de applicatiesoftware of via een e-mail wordt de klant op de hoogte gebracht van het overschrijden van het Disk Quotum.

Additionele diskruimte kan door de klant worden aangeschaft via de sales afdeling van Perrit.

5 Traffic Quota

Binnen deze overeenkomst is een Traffic Quotum vastgesteld. Het is de klant niet toegestaan dit quotum zonder toestemming van Perrit te overschrijden. Via de

applicatiesoftware of via een e-mail wordt de klant op de hoogte gebracht van het overschrijden van het Traffic Quotum.

Wijziging in het Traffic Quotum kan door de klant worden aangeschaft via de Sales afdeling van Perrit.

6 Bandbreedte

Binnen deze overeenkomst is een bandbreedte vastgesteld. Bij structurele overschrijding van de bandbreedte wordt de klant op de hoogte gebracht van het overschrijden van de bandbreedte. In overleg met de klant wordt additionele bandbreedte beschikbaar gesteld tegen op dat moment geldende tarieven.

7 Beschikbaarheid Hosted Services

Beschikbaarheid van Hosted Services is afhankelijk van de volgende onderdelen:

- ✓ **Beschikbaarheid DataCenter:** Hier wordt de beschikbaarheid van de stroomvoorziening, airconditioning en beveiliging.
- ✓ **Algemene beschikbaarheid van internet:** Hierbij wordt de beschikbaarheid en performance van de verbinding met internet gedefinieerd.
- ✓ **Beschikbaarheid servers:** Hierbij wordt de beschikbaarheid van servers gedefinieerd.
- ✓ **Servicecontract:** in het servicecontract wordt gedefinieerd op welke wijze en binnen welke termijn verstoringen van de dienstverlening worden afgehandeld.

Deze onderdelen hebben betrekking op alle Hosted Services contracten op servers welke beheerd worden door Perrit.

7.1 Beschikbaarheid DataCenter

Het DataCenter van Perrit is voorzien van betrouwbare infrastructuur die de continuïteit van de dienstverlening waarborgt. De stroomvoorziening is gewaarborgd door inzet van een UPS systeem, beveiligde spanningsaansluitingen op drie verschillende fases per rack en een dieselaggregaat. 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 met een gesloten videocircuit (CCTV), alarminstallatie en elektronische sleutels. Er is een gecertificeerd brand detectiesysteem aanwezig. Buiten kantooruren vindt bewaking plaats door een security bedrijf.

7.2 Algemene beschikbaarheid van het netwerk

De normen voor beschikbaarheid van het netwerk zijn als volgt:

Beschikbaarheid:	>= 99,96% gemeten tot aan de eerste router buiten het Perrit netwerk;
Delay binnen eigen netwerk:	in 99,98% van de uptime <= 60Ms;
Performance bandbreedte:.....	Elk uur 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.

7.3 Beschikbaarheid servers

De meetnormen staan beschreven in de definities.

Windows servers:	>= 99,85%;
Linux servers:	>= 99,85%.

7.4 Servicecontract

Op de overeenkomst tussen de Klant en Perrit is een Service contract Zilver van toepassing. De mogelijkheid bestaat om het bestaande Service contract te upgraden naar Goud. Voor de volledigheid zijn de specificaties van de Service contracten in deze paragraaf opgenomen.

De volgende services worden door Perrit verleend bij een servicecontract:

- 1 De server wordt 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.
- 2 Indien zich een storing voordoet krijgt de klant en een systeembeheerder van Perrit automatisch een melding per e-mail of SMS.
- 3 Tijdens kantooruren kan een medewerker van Perrit 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.
- 4 Bij een storing buiten kantooruren wordt de volgende procedure gevolgd (Zilver en Goud):
 - I. Een medewerker van Perrit gaat remote de storing verhelpen.
 - II. Als bovenstaande niet mogelijk is dan gaat de medewerker naar het kantoor van Perrit om de storing te verhelpen.
 - III. Als dit ook niet succesvol verloopt wordt de technisch contactpersoon gebeld om een afspraak te maken over verdere acties.
- 5 Bij service contract goud is een servicenummer inbegrepen waarop een medewerker van Perrit 24/7 gebeld kan worden om de storing te melden.

Service contract	Zilver	Goud
Supporturen storingsafhandeling	Dagelijks 8:30 – 21:00	Dagelijks 24 x 7
Kantooruren	Werkdagen 8:30 – 17:30	
Responsetijden		
Tijdens kantooruren	< 1 uur	direct
Buiten kantooruren	< 2 uur	< 1 uur
Reparatietijden		
Tijdens kantooruren	< 4 uur	< 2 uur
Buiten kantooruren	< 6 uur	< 4 uur
Monitoring		
E-mail systeembeheer Perrit	Ja*	Ja*
SMS systeembeheer Perrit	Ja*	Ja*
E-mail bericht naar klant	Ja	Ja

* Geldt alleen indien sprake is van een Managed Server

8 Compensatieregeling

8.1 Beschikbaarheid DataCenter

Zilver: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 4% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

Goud: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 6% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

8.2 Algemene beschikbaarheid van het netwerk

Zilver: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 4% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

Goud: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 6% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

8.3 Beschikbaarheid servers

Zilver: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 4% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

Goud: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 6% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

8.4 Servicecontract

Zilver: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 4% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

Goud: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 6% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

9 Back-up

Perrit verzorgt een dagelijks systeem- en databack-up van het volledige Microsoft Cluster (Hosted Services). Voor dedicated, leased en co-locatie diensten kan deze service optioneel worden afgenomen.

De backup is bedoeld voor disaster recovery doeleinden en voorziet niet in recovery van enkelvoudige bestanden. Indien deze dienst niet expliciet in de afgenomen applicatie of dienst zelf aanwezig is, kan hier een extra SLA op afgesloten worden.

10 Rapportages

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

11 Bereikbaarheid

- Storingsmeldingen kunnen als volgt worden ingediend;
- ✓ Per E-mail: support@perrit.nl (werkdagen tussen 8:30 en 17:30);
- ✓ Telefonisch: 074-7501234 (werkdagen tussen 8:30 en 17:30).

12 Technisch Contactpersoon Klant

Wanneer een overeenkomst is gesloten tussen Perrit en de klant, dient Perrit te beschikken over de contactgegevens van de technische contactpersoon bij de klant. In onderstaande tabel, kunnen deze gegevens worden ingevuld. In geval van calamiteiten, wordt deze contactpersoon benaderd¹.

Naam technische contactpersoon:	
Functie	
E-mail:	
Telefoonnummer:	
Mobiel telefoonnummer:	

¹ In geval van SLA goud, is onderstaande contactpersoon bevoegd 24 x7 contact op te nemen met de support afdeling van Perrit.

Sherwood Rangers 29
7551 KW Hengelo

Postbus 76
7550 AB Hengelo

tel 074 750 12 50
fax 074 7501251

info@pagelink.nl
www.pagelink.nl

ABN/AMRO
60.59.83.984

kvk 040.50.977