

Service Level Agreement



Inhoudsopgave

1	Definities	3
2	Bepalingen	4
3	Beveiliging	5
3.1	Versleuteling gegevens	5
3.2	Codeersleutel	5
3.3	Versleuteling netwerkverkeer	5
3.4	Geografische scheiding	5
3.5	Fysieke beveiligingsvoorzieningen	5
4	Infrastructuur	7
4.1	Beschikbaarheid	7
5	Ondersteuning	8
5.1	Beschikbaarheid ServiceCenter	8
5.2	Reactiesnelheid telefoon	8
5.3	Reactiesnelheid e-mail	8
5.4	Kosten ondersteuning op afstand (buiten SLA)	8
5.5	Noodherstel	9
5.6	Consultant op locatie	9
6	Onderhoud	10
7	Controle & rapportage	11
7.1	Controle	11
7.2	Rapportage	11
8	Compensatie	12
8.1	Compensatie per incident	12
8.2	Maximale compensatie per jaar	12
8.3	Aanspraak maken op compensatie	12

1 Definities

Aanbieder	De aanbieder van online backup producten en diensten, te weten BackupGarantie.nl.
Afnemer	De afnemer van online backup producten en diensten, te weten klanten en/of partners van BackupGarantie.nl.
Beschikbaarheid	Een percentage van de tijd dat systemen, diensten en/of personen daadwerkelijk beschikbaar zijn ten opzichte van de totaal gemeten tijd.
Kantooruren	Maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot en met 17.00 uur, met uitzondering van feestdagen.
Overmacht	Gevolgen waarop aanbieder geen enkele invloed kan uitoefenen, bijvoorbeeld: files en/of ongevallen op de weg, software en/of hardware van derden die niet correct functioneert of overmacht bij derden.
Reactiesnelheid	De verstreken tijd tussen een storings- en/of supportmelding van afnemer en het opvolgingsmoment door aanbieder.
Service Level Agreement, SLA	De overeenkomst die aanbieder met afnemer aangaat, betreffende garanties die aanbieder aan afnemer biedt.
Spoedgeval(len)	<ul style="list-style-type: none">• Ernstige vertragingen en/of fouten bij het herstel proces.• Afnemer wenst met spoed gebruik te maken van een koerier om een harde schijf op locatie te ontvangen.• Ernstige storingen met betrekking tot het back-up proces bij afnemer.• Afnemer wenst zo spoedig mogelijk gebruik te maken van materialen en/of personen op locatie.• Afnemer moet met spoed een back-up terugplaatsen, maar komt daar eigenhandig niet uit.• Anderszins voor afnemer aantoonbaar urgente en spoedeisende zaken.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van feestdagen.

2 Bepalingen

Een SLA is gekoppeld aan maximaal één online backup abonnement en is gekoppeld aan de inlognaam van het backup abonnement. Afnemer kan geen aanspraak maken op in de SLA vastgelegde serviceverlening en/of garanties, als zij problemen ondervindt met een backup abonnement waarvoor geen SLA is afgesloten.

Op deze SLA zijn de Algemene Voorwaarden van BackupGarantie.nl van toepassing. Deze zijn gedeponereerd bij de Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Rotterdam op 3 juni 2003 onder nummer 60/2003. Deze kunt u in pdf downloaden vanaf onze website <http://www.BackupGarantie.nl/>. Desgewenst sturen wij u kosteloos een exemplaar toe.

3 Beveiliging

Aanbieder garandeert permanent aan onderstaande kenmerken qua beveiliging te zullen voldoen.

3.1 Versleuteling gegevens

Aanbieder garandeert dat gegevens middels een 128-bits algoritme versleuteld wordt, nog voordat deze gegevens het systeem van afnemer verlaat. Dit betekent dat niemand (inclusief medewerkers van aanbieder) gegevens van afnemer in kunnen zien, vanaf het moment dat gegevens de systemen van afnemer verlaten.

3.2 Codeersleutel

De codeersleutel is het enige mechanisme waarmee data versleuteld en ontsleutelt kan worden. De codeersleutel dient normaliter alleen bij afnemer bekend te zijn. Afnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor deugdelijke opslag van de codeersleutel, tenzij anders met aanbieder is afgesproken. Aanbieder kan nimmer, tenzij anders afgesproken, verantwoordelijk gesteld worden voor het ontbreken van een correcte codeersleutel.

Zonder correcte codeersleutel is het onmogelijk om gegevens te herstellen/decoderen!
Aanbieder verstrekt diverse tips/middelen om uw codeersleutel veilig te bewaren.

3.3 Versleuteling netwerkverkeer

Aanbieder garandeert dat netwerkverkeer, welke plaats vindt door middel van een proprietary protocol waarvan de specificaties niet bekend zijn in het publieke domein, tussen systemen van afnemer en systemen van aanbieder te allen tijde via een beveiligde verbinding mogelijk is. Deze versleuteling zorgt ervoor dat niemand de gegevens die tussen systemen van afnemer en aanbieder getransporteerd worden, kan onderscheppen.

3.4 Geografische scheiding

Aanbieder garandeert dat backup gegevens te allen tijde op ten minste twee systemen van aanbieder opgeslagen worden, welke ten minste 50 kilometer fysiek/geografisch van elkaar gescheiden zijn. Hierbij geeft aanbieder geen garantie dat backup gegevens direct bij opslag op een systeem ook beschikbaar zal zijn op een tweede geografisch gescheiden systeem. Wel geeft aanbieder de garantie dat backup gegevens bij opslag op een systeem binnen 48 uur (normaliter binnen 10 minuten) aanwezig zal zijn op een tweede geografisch gescheiden systeem.

3.5 Fysieke beveiligingsvoorzieningen

De door aanbieder gebruikte datacentra in Rotterdam en Amsterdam voldoen aan onderstaande strenge fysieke beveiligingskenmerken / voorzieningen:

- 24 uur per dag bewaking van uw gegevens en infrastructuur door daarvoor opgeleid personeel.
- Alleen toegang voor geautoriseerde gebruikers.
- Toegang alleen mogelijk met behulp van persoonsgebonden toegangspas.
- Fysieke afsluiting van etages/afdelingen op basis van autorisatieniveau.
- Fysieke afsluiting van de kasten waarin servers geplaatst zijn.
- Video bewaking, zowel binnen als buiten het gebouw.

- Meervoudige alarmsystemen.
- Klimaatregeling.
- Redundante noodstroom voorzieningen.
- Redundante netwerkverbindingen.

4 Infrastructuur

4.1 Beschikbaarheid

Aanbieder garandeert onderstaande beschikbaarheid van haar online backup infrastructuur op straffe van compensatie door aanbieder.

	Basis	Extra	Optimaal
Netwerk	Naar vermogen	99%	99,9%
Online Backup servers	Naar vermogen	98%	99%

Maximale tijd dat het netwerk/online backup servers niet beschikbaar zijn per jaar bij:

- 98% is 175,2 uur
- 99% is 87,6 uur
- 99,9% is 8,76 uur

5 Ondersteuning

5.1 Beschikbaarheid ServiceCenter

Het ServiceCenter van aanbieder is zowel voor spoedgevallen als voor niet spoedgevallen op werkdagen en tijdens kantooruren beschikbaar voor afnemer. Dit is ongeacht het type SLA, Basis, Extra of Optimaal. Afhankelijk van het type SLA is het ServiceCenter van aanbieder ook, en alleen voor spoedgevallen buiten kantooruren voor afnemer beschikbaar.

	Basis	Extra	Optimaal
Niet spoedgevallen	Kantooruren	Kantooruren	Kantooruren
Spoedgevallen	Kantooruren	Maandag – Zaterdag 08:00 – 22:00 uur	24 uur per dag

5.2 Reactiesnelheid telefoon

Aanbieder streeft ernaar om afnemer direct te woord te staan en dit zal in de meeste gevallen ook mogelijk zijn. In de verschillende SLA's worden echter garanties verstrekt over de maximaal te verstrijken tijd waarbinnen afnemer te woord gestaan moet worden. Lukt dit niet, dan kan afnemer compensatie vragen (zie hoofdstuk 7).

	Basis	Extra	Optimaal
Binnen kantooruren	< 1 werkdag	< 2 uur	< 1 uur
Buiten kantooruren	Niet van toepassing	< 4 uur	< 1 uur

5.3 Reactiesnelheid e-mail

Aanbieder streeft ernaar om afnemer per e-mail zo spoedig mogelijk van antwoord te voorzien en in de meeste gevallen zal dit ook mogelijk zijn. In de verschillende SLA's worden echter garanties verstrekt over de maximaal te verstrijken tijd waarbinnen afnemer per e-mail een reactie zal ontvangen. Lukt dit niet, dan kan afnemer compensatie vragen (zie hoofdstuk 7). Garanties op reactiesnelheid voor e-mail wordt alleen verstrekt indien de e-mail gericht is aan ServiceCenter@BackupGarantie.nl.

	Basis	Extra	Optimaal
Binnen kantooruren	< 1 werkdag	< 5 uur	< 3 uur
Buiten kantooruren	Niet van toepassing	Naar vermogen	Naar vermogen

5.4 Kosten ondersteuning op afstand (buiten SLA)

Ondersteuning op afstand is in eerste instantie voor alle SLA's gratis, zowel telefonisch als per e-mail. Wanneer afnemer telefonisch of per e-mail ondersteuning wenst buiten de tijden die in de SLA zijn opgenomen, behoudt aanbieder zich het recht voor om geleverde ondersteuning aan afnemer in rekening te brengen. Prijzen voor ondersteuning buiten een SLA worden per half uur berekend met een aanvangstarief van één half uur. Hiervoor geldt het volgende tarief:

- 65 euro per uur tijdens kantooruren.
- 90 euro per uur buiten kantooruren.

Aanbieder kan bijvoorbeeld de volgende geleverde ondersteuning in rekening brengen:

- Telefonische aanvraag voor ondersteuning, buiten de in de door afnemer afgesloten SLA vermelde tijden voor beschikbaarheid van de helpdesk.
- Telefonisch aanvraag voor ondersteuning buiten kantooruren, die niet is te classificeren als spoedgeval.

5.5 Noodherstel

Herstel van gegevens is mogelijk via de software van aanbieder. Indien gewenst kan aanbieder de gegevens op externe harde schijf door een koerier afleveren op locatie van afnemer. Voor aflevering door een koerier worden naast de kosten van de koerier of vervoerder, de volgende kosten in rekening gebracht:

- 99 euro bij een aanvraag tijdens kantooruren.
- 199 euro bij een aanvraag buiten kantooruren.

Aanbieder garandeert onderstaande termijnen voor gegevens minder dan 1 TB en alleen voor aflevering binnen Nederland door een koerier. Voor gegevens van meer dan 1 TB, aflevering buiten Nederland en/of aflevering per aangetekend schrijven, geldt in alle gevallen dat aflevering naar vermogen plaatsvindt.

	Basis	Extra	Optimaal
Niet spoedgevallen	Naar vermogen	Naar vermogen	< 2 werkdagen op locatie
Spoedgevallen	Naar vermogen	< 24 uur op locatie	< 8 uur op locatie

5.6 Consultant op locatie

Een van onze consultants kan u bij u op locatie ondersteunen als u:

- Met spoed uw bestanden nodig heeft, maar dit niet zelf wenst te doen.
- Bijvoorbeeld de backup software op extra/andere computers geïnstalleerd wilt hebben.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen spoedgevallen en niet spoedgevallen. Als u buiten kantooruren en/of met spoed een consultant op locatie wenst, dan geldt een tarief van 150 euro per uur met een aanvangsttarief van één uur. In alle andere gevallen geldt een tarief van 75 euro per uur met een aanvangsttarief van één uur. De reiskosten bedragen in alle gevallen 0,50 euro per kilometer.

	Basis	Extra	Optimaal
Niet spoedgevallen	Naar vermogen	Naar vermogen	< 2 werkdagen op locatie
Spoedgevallen	Naar vermogen	< 24 uur op locatie	< 8 uur op locatie

6 Onderhoud

Indien aanbieder noodzakelijk onderhoud moet plegen aan de infrastructuur zal:

- Aanbieder het onderhoud minimaal één week van tevoren aankondigen aan afnemer.
- De maximale tijd dat de infrastructuur niet beschikbaar is nooit meer dan 8 aaneengesloten uren bedragen.

Aanbieder behoudt zich het recht voor van deze voorwaarden af te wijken indien werkzaamheden een spoedeisend karakter hebben en op zeer korte termijn uitgevoerd moeten worden om verdere niet beschikbaarheid van de dienstverlening te voorkomen. Denk aan spoedreparaties, updates, en dergelijke.

7 Controle & rapportage

7.1 Controle

Voor SLA Extra en Optimaal, worden uw backups tijdens werkdagen door medewerkers van het ServiceCenter gecontroleerd. Indien onregelmatigheden geconstateerd worden, dan neemt het ServiceCenter telefonisch, of desgewenst per e-mail contact met u op, om samen met u het probleem te verhelpen.

	Basis	Extra	Optimaal
Dagelijkse controle	Niet van toepassing	Ja	Ja

7.2 Rapportage

Voor SLA Extra en Optimaal, wordt er dagelijks een statusrapportage over uw backup gemaakt. Hiermee heeft u binnen een oogopslag zichtbaar wat de prestaties van uw backup geweest is.

	Basis	Extra	Optimaal
Dagelijkse controle	Niet van toepassing	ja	Ja

8 Compensatie

Indien aanbieder de in deze SLA genoemde garanties tegenover afnemer niet nakomt, kan afnemer de in deze SLA genoemde compensaties opeisen. De compensaties bestaan per incident uit een percentage van kosten die niet eenmalig zijn zoals abonnements- en SLA gelden. Compensaties zijn alleen opeisbaar indien er geen aantoonbare sprake is van overmacht voor aanbieder.

8.1 Compensatie per incident

Aanbieder betaalt en/of verrekent compensaties met afnemer, als zij niet aan de in deze SLA opgenomen garanties voldoet en afnemer compensatie opeist. Als aanbieder niet aan een of meer gevolgen van garanties kan voldoen doordat niet aan een garantie wordt voldaan (oorzaak), kan afnemer alleen compensatie opeisen voor de oorzaak. Het gaat om de volgende compensaties:

	Compensatie
Niet nakomen beschikbaarheid infrastructuur	10% van jaarlijkse factuurbedrag per incident
Niet nakomen beschikbaarheid en/of reactiesnelheid	5% van jaarlijkse factuurbedrag per incident
Niet nakomen levering personeel en/of materialen op locatie binnen gestelde tijd	10% van jaarlijkse factuurbedrag per incident

8.2 Maximale compensatie per jaar

Afnemer kan maximaal 50% per jaar opeisen van de jaarlijks terugkerende factuurprijzen van abonnements- en SLA gelden. In geen geval zal aanbieder meer dan 50% per jaar van jaarlijkse, op dat moment afgenomen en gefactureerde diensten, vergoeden aan afnemer.

8.3 Aanspraak maken op compensatie

Alle claims met betrekking tot de door BackupGarantie.nl gegeven garanties dienen binnen tien (10) werkdagen na het voordoen van de tekortkoming per aangetekend schrijven kenbaar gemaakt zijn op volgend adres:

BackupGarantie.nl BV
Vareseweg 45
3047 AT Rotterdam