

# Service Level Agreement ***GOLD***

Voor Business en Reseller Hosting

## Inhoud

1. Inleiding
2. Definities
3. Overeenkomst
4. Service Level Agreement GOLD
  - 4.1. Meldingen
  - 4.2. Prioriteitsniveaus
  - 4.3. Afhandeling incidenten
5. Gepland onderhoud
6. Beschikbaarheid
7. Boeteclausule
8. Beperkingen / overmacht
9. Duur S.L.A. GOLD
10. Rapportageprocedure
11. Technische assistentie
12. Contactgegevens

## 1. Inleiding

Deze *Service Level Agreement GOLD voor Business en Reseller Hosting* (S.L.A. GOLD) geeft weer hoe wij omgaan met onze service, productondersteunende diensten en storingen die betrekking hebben op het leveren van onze Business en Reseller Hosting diensten. Dit document omschrijft de garanties op het aan de opdrachtgever geleverde product en de boeteclausule wanneer we onze garanties niet na komen. De S.L.A. GOLD is onlosmakelijk verbonden met onze Algemene Voorwaarden.

## 2. Definities

*Beschikbaarheid:* de totale tijdsduur waarin de opdrachtgever daadwerkelijk van de diensten gebruik heeft kunnen maken uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur gemeten gedurende een (1) kalendermaand. Gepland onderhoud wordt niet meegerekend bij het bepalen van de beschikbaarheid (het beschikbaarheidspercentage).

*Dienst:* de specifieke dienst die JouwHost met opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de overeenkomst.

*Gepland onderhoud:* het uitvoeren van werkzaamheden aan de infrastructuur van JouwHost, welke plaatsvindt op een vast tijdstip met als doel de kwaliteit van de JouwHost dienstverlening te kunnen garanderen.

*Hersteltijd:* de tijd, door JouwHost gemeten en geregistreerd, tussen de melding van de storing door opdrachtgever aan JouwHost en het gereed melden van de storing door JouwHost aan opdrachtgever (dan wel het tijdstip dat JouwHost geprobeerd heeft dit te melden).

*Kantoortijden:* zijn de uren van 09:00 tot 17:00 op de werkdagen maandag t/m vrijdag.

*Opdrachtgever:* degene met wie JouwHost een overeenkomst is aangegaan.

*Overeenkomst:* de overeenkomst tussen JouwHost en opdrachtgever op grond waarvan JouwHost een dienst (op)levert.

*Responstijd:* de tijd tussen het ontvangen van een storing en het eerste contact of poging tot contact door JouwHost met de opdrachtgever. (Rekening houdend met de Service Window)

*Service Window:* het tijdstip op de dag waarin JouwHost een melding kan classificeren, de service kan verlenen en herstel kan uitvoeren.

*Storing:* van een storing is sprake als de dienst (zoals vermeld in de overeenkomst) niet beschikbaar is en deze niet-beschikbaarheid aan JouwHost valt toe te rekenen.

*Werkdagen:* zijn de dagen, niet zijnde een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag.

### 3. Overeenkomst

Deze **S.L.A. GOLD** is onlosmakelijk verbonden met de tussen JouwHost en Opdrachtgever gesloten overeenkomst, waarvan de algemene voorwaarden van JouwHost integraal onderdeel uitmaken.

Daarbij heeft deze SLA betrekking op het beheer van de dienst (hardware/software).

### 4. Service Level Agreement GOLD

*Service Level Agreement GOLD* is ons meest omvangrijke servicemodel welke maandelijks wordt afgenomen voor de prijs die tussen Jouwhost en Opdrachtgever is overeengekomen. In deze paragraaf worden onze verplichtingen naar de klant met betrekking tot de afhandeling van storingen uiteengezet.

#### 4.1. Meldingen

Storingen moeten worden gemeld bij de afdelingen, zoals in deze SLA onder Hoofdstuk 12 staan vermeld: *contactpersonen*. Afhankelijk van de prioriteit en het tijdstip kan een storing op twee manieren worden gemeld:

- via e-mail (lage prioriteit)
- telefonisch (hoge prioriteit en/of buiten kantoortijden)

Let op: voor het doen van meldingen op andere manieren, telefoonnummers, of e-mailadressen die niet zijn genoemd onder *Hoofdstuk 12: Contactpersonen*, wordt geen garantie verleend.

#### 4.2. Prioriteitsniveaus:

Het prioriteitsniveau wordt bepaald door de technisch medewerker van Jouwhost, die de storing in behandeling neemt. Vervolgens zal deze medewerker de opdrachtgever binnen de reactietijd berichten over: het prioriteitsniveau van de storing en, indien deze beschikbaar zijn, de oorzaak en de oplossing van de storing. (Rekening houdend met de Service Window, zie 4.3 Afhandeling incidenten)

Jouwhost deelt alle meldingen in onder een van de volgende categorieën:

- |                     |  |
|---------------------|--|
| <b>1. Hoog</b>      | Het geheel niet langer beschikbaar zijn van de dienst          |
| <b>2. Gemiddeld</b> | Gedeeltelijk onderbroken / verminderde prestatie van de dienst |
| <b>3. Laag</b>      | Problemen met beperkte gevolgen voor opdrachtgever             |
| <b>4. Laag</b>      | Verzoek om wijziging van de dienst                             |

#### 4.3. Afhandeling incidenten

In het onderstaande schema word er weergegeven welke responstijd en hersteltijd wordt gehanteerd bij **S.L.A. GOLD**:

**service window:** Elke dag, 24 uur per dag

<i>niveau</i>	<i>responstijd</i>	<i>hersteltijd</i>
1.)	3 uur	4 uur
2.)	3 uur	4 uur
3.)	5 uur	8 uur
4.)	5 uur	12 uur

JouwHost maakt gebruik van een escalatieprocedure. Deze kan worden gestart wanneer een hersteltijd door JouwHost niet kan worden nagekomen. Tijdens deze procedure zal JouwHost alle meest redelijke middelen inzetten (indien noodzakelijk extra technische engineers) om de oplossing van de storing zo snel mogelijk te verhelpen. Wanneer er van een escalatieprocedure gebruik wordt gemaakt zullen eventueel nieuwe specifieke afspraken met de opdrachtgever gemaakt moeten worden. Opdrachtgever dient in dit geval in alle redelijkheid mee te werken door JouwHost de juiste data te verstrekken wanneer hier naar wordt gevraagd.

#### 5. Gepland Onderhoud

Wanneer een dienst niet beschikbaar zal zijn als gevolg van technisch onderhoud op software of hardware gebied, zal JouwHost dit gepland onderhoud tenminste vijf werkdagen voor de aanvang aankondigen via de website en via een emailbericht naar het bij ons opgegeven e-mailadres van de opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen. De aankondiging zal bestaan uit vermelding van:

- het aanvangstijdstip van de werkzaamheden;
- de duur van de werkzaamheden;
- de te verwachten niet-beschikbaarheid.

Indien dit van toepassing is, wordt er naar gestreefd gepland onderhoud zoveel mogelijk buiten kantoor tijden uit te voeren.

Gepland onderhoud zal op afspraak plaatsvinden en per keer maximaal acht uur, zijnde de maximaal toegestane onderhoudstijd.

#### 6. Beschikbaarheid

JouwHost garandeert een minimale beschikbaarheid van de dienst van 99,5 % per kwartaal. Wanneer dit door JouwHost niet wordt nagekomen kan er van een boeteclausule gebruik worden gemaakt. (Hoofdstuk 7)

## **7. Boeteclausule**

In het geval dat JouwHost de reactietijd en beschikbaarheid niet nakomt, wordt, op verzoek van de opdrachtgever, het maandbedrag van de afgenomen dienst gecrediteerd in het geval de dienst niet bereikbaar is gebleken en JouwHost daardoor de gegarandeerde minimale beschikbaarheid niet na heeft kunnen komen (Hoofdstuk 6); met dien verstande dat de opdrachtgever niet meer dan één creditboeking per week ontvangt, ongeacht het aantal keren dat JouwHost in die week de inspanningsverplichtingen niet nakomt. Opdrachtgever dient het verzoek tot creditering binnen exact 5 werkdagen na melding van de storing bij JouwHost in te dienen.

## **8. Beperkingen, afhankelijkheden en overmacht**

Op het niet nakomen van de reactietijd en de minimale beschikbaarheid garantie en op het recht op daarmee samenhangende contractuele boetes kan door opdrachtgever geen beroep worden gedaan indien het niet-nakomen van de service levels door JouwHost voortvloeien uit één of meerdere van de volgende punten:

- het handelen van opdrachtgever is in strijd met de verplichtingen die voor hem voortvloeien uit de overeenkomst;
- het handelen van een derde partij voor zover dit volgens in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor rekening en/of risico van opdrachtgever, althans niet voor rekening en/of risico van JouwHost, behoort te komen;
- overmacht, zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden van JouwHost.

## **9. Duur S.L.A. GOLD**

De SLA gaat in op datum van oplevering van de dienst en heeft een looptijd gelijk aan die van de overeenkomst, tenzij anders overeengekomen. JouwHost behoudt zich het recht voor om de S.L.A. GOLD te allen tijden in alle redelijkheid te kunnen wijzigen en zal bij eventuele wijzigingen de klant hiervan op de hoogte houden via de website en via een e-mailbericht naar het bij ons opgegeven e-mailadres van de opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

## **10. Rapportageprocedure**

De aard van de storing bepaalt de wijze waarop het oplossen van de storing wordt gerapporteerd. Deze rapportage zal binnen vijf werkdagen na het oplossen van de storing door JouwHost worden verstrekt.

De rapportage vermeldt minimaal:

- het tijdstip van de melding;
- tijdstip van herstel;
- omschrijving van de storing en verloop;
- de contactpersonen.

## 11. Technische assistentie

Opdrachtgever kan te allen tijde een beroep doen op JouwHost voor technische assistentie. Tijdens kantoor tijden is JouwHost te bereiken middels het telefoonnummer +31 (0)853 015 595 of via het e-mailadres [support@jouwhost.nl](mailto:support@jouwhost.nl). Na kantoor tijden is er een alternatief telefoonnummer **alleen te gebruiken voor noodgevallen**: +31 (0)853 015 599

Om een terugmelding naar de opdrachtgever te doen, dient JouwHost in bezit te zijn van een geldig telefoonnummer en een e-mailadres van de technische contactpersoon van de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft hierbij de verantwoordelijkheid voor het verschaffen van correcte en up-to-date informatie.

Indien de contactinformatie van JouwHost, betreffende de contactpersoon, niet juist zijn vanwege een doen of nalaten door de opdrachtgever of indien het verzuim van JouwHost het gevolg is van overmacht, zal dit JouwHost niet kunnen worden toegerekend.

Bij het vragen van assistentie dienen de volgende gegevens doorgegeven te worden door opdrachtgever:

- bedrijfsnaam
- naam van de contactpersoon
- contactgegevens (telefoonnummer, mobiel telefoonnummer, e-mailadres)
- beschrijving van het probleem, zo accuraat als mogelijk
- beschrijving van de door opdrachtgever reeds genomen stappen.

Opdrachtgever stemt er mee in naar beste vermogen te assisteren bij het verhelpen van het incident.

## 12. Contactgegevens JouwHost

Telefoon: +31 (0)853 015 595

Storing: +31 (0)853 015 599

KVK nummer: 52328295

BTW nummer: NL187018364B01

Informatie: [info@jouwhost.nl](mailto:info@jouwhost.nl)

Support: [support@jouwhost.nl](mailto:support@jouwhost.nl)