

Service Level Agreement

1. Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de Diensten die door Skyberate Internet Services B.V., gevestigd te Doetinchem en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 57873674 worden geleverd aan Opdrachtgever. De doelstelling van deze SLA is een kwaliteitswaarborging van Skyberate Internet Services B.V. naar Opdrachtgever.

Deze SLA kent verschillende niveaus voor de kwaliteit en responstijd bij de dienstverlening (Service Levels), te weten: SLA 0, SLA 1, SLA 3, SLA 5, SLA 7 en SLA 9. Afhankelijk van welk Service Level is overeengekomen, kunnen de prestatienormen (zoals Beschikbaarheid, Reactietijd en Hersteltermijn), verantwoordelijkheden en procedures variëren. Waar dat het geval is, wordt dat in deze SLA aangegeven. In de Overeenkomst is vastgelegd welk niveau voor Opdrachtgever van toepassing is.

2. Definities

- 2.1 Overeenkomst: De overeenkomst tussen Skyberate Internet Services B.V. en Opdrachtgever krachtens welke Skyberate Internet Services B.V. de Dienst zal uitvoeren. Hieronder wordt ook verstaan een door Opdrachtgever geaccordeerde offerte.
- 2.2 Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon die met Skyberate Internet Services B.V. een Overeenkomst heeft afgesloten.
- 2.3 Dienst: De specifieke dienst waarvan Skyberate Internet Services B.V. de levering aan Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst.
- 2.4 Beschikbaarheid: De tijdsduur waarin Opdrachtgever daadwerkelijk van de Dienst(en) gebruik heeft kunnen maken, gemeten gedurende een (1) kalendermaand, uitgedrukt in een percentage van de totale aanwezige tijdsduur in die kalendermaand. Gepland Onderhoud wordt niet meegerekend bij het bepalen van de Beschikbaarheid.
- 2.5 Incident: Van een Incident is sprake als de Dienst of een onderdeel daarvan niet beschikbaar is en deze niet-beschikbaarheid aan Skyberate Internet Services B.V. valt toe te rekenen.
- 2.6 Reactietijd: De tijd, door Skyberate Internet Services B.V. gemeten en geregistreerd, tussen het bij Skyberate Internet Services B.V. bekend zijn van een Incident en de bevestiging van de ontvangst daarvan door Skyberate Internet Services B.V. richting Opdrachtgever.
- 2.7 Hersteltermijn: De tijd, door Skyberate Internet Services B.V. gemeten en geregistreerd, tussen de melding van het Incident door Opdrachtgever aan Skyberate Internet Services B.V. en het oplossen en gereed melden van het Incident door Skyberate Internet Services B.V. aan Opdrachtgever.
- 2.8 Gepland Onderhoud: Het uitvoeren van werkzaamheden aan de infrastructuur van Skyberate Internet Services B.V., welke plaatsvindt op een vast tijdstip met als doel de kwaliteit van de dienstverlening door Skyberate Internet Services B.V. te kunnen garanderen.
- 2.9 Spoedonderhoud: Het uitvoeren van werkzaamheden aan de infrastructuur van Skyberate Internet Services B.V., welke plaatsvindt op een niet vooraf te voorspellen tijdstip met als doel de kwaliteit van de dienstverlening door Skyberate Internet Services B.V. te kunnen garanderen.
- 2.10 Werkdagen: Dagen, niet zijnde een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag.
- 2.11 Kantooruren: De uren van 9:00 tot 17:00 op Werkdagen.
- 2.12 Maatwerk: Werkzaamheden die door Skyberate Internet Services B.V. voor Opdrachtgever worden uitgevoerd en die niet vallen onder de werkzaamheden die nodig zijn om de Dienst naar behoren te laten werken.

3. Overeenkomst

Deze SLA is onlosmakelijk verbonden met de tussen Skyberate Internet Services B.V. en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst, waarvan de algemene voorwaarden van Skyberate Internet Services B.V. integraal onderdeel uitmaken. Daarbij heeft deze SLA betrekking op het beheer van de Dienst (hardware en/of software).

4. Contactgegevens Incidenten

Voor het melden van Incidenten maakt Opdrachtgever gebruik van de volgende contactgegevens:

Wanneer	E-mailadres	Telefoonnummer
Binnen Kantooruren	helpdesk@skyberate.nl	0316712000
Buiten Kantooruren *	helpdesk@skyberate.nl	0316712000

* Buiten kantooruren:

Voor Opdrachtgever welke een eigen server afneemt en een toereikend Service Level Agreement heeft afgesloten voor de betreffende server is het mogelijk buiten kantooruren onze storingsdienst te bereiken, dit werkt als volgt;

- U belt naar het algemene nummer (0316-712000).
- U kiest in het menu voor 'Optie1 - Helpdesk'.
- Als u belt met het telefoonnummer welke bij ons bekend is hoeft u geen SLA code in te voeren.
- Als het telefoonnummer waarmee gebeld wordt niet bekend is bij Skyberate Internet Services B.V. kunt U, zodra hierom gevraagd wordt, uw SLA code invoeren.
- U sluit uw invoer af met een #.

Personen die gemachtigd zijn om contact met ons op te nemen o.b.v. de SLA overeenkomst dient u toe te voegen aan uw contacten in ons Servicecenter.

5. Service Levels

Deze SLA kent 6 (zes) Service Levels, namelijk:

1. SLA 0
2. SLA 1
3. SLA 3
4. SLA 5
5. SLA 7
6. SLA 9

Deze Service Levels kennen de volgende eigenschappen

SLA	Monitoring	Backup	Service time	Serverbeheer	Prijs p/m
SLA 0	x	x	8x5x48	x	€ 0,00
SLA 1	v	v	8x5x24	x	€ 30,00
SLA 3	v	v	8x5x24	v	€ 75,00
SLA 5	v	v	12x5x4	v	€ 105,00
SLA 7	v	v	12x7x4	v	€ 125,00
SLA 9	v	v	24x7x4	v	€ 195,00

V = inbegrepen

X = niet inbegrepen

6. Prioriteitsniveaus en incidentenafhandeling

6.1 Incidenten melden

Incidenten worden door Opdrachtgever gemeld aan Skyberate Internet Services B.V. volgens het in artikel 4 genoemde schema. Indien incidenten op een andere wijze aan Skyberate Internet Services B.V. worden gemeld, bijvoorbeeld via andere telefoonnummers, e-mailadressen, instant Messenger of social media, dan kan een correcte afhandeling niet worden gegarandeerd.

Bij het melden van een Incident dienen de volgende gegevens doorgegeven te worden aan Skyberate Internet Services B.V.:

- bedrijfsnaam Opdrachtgever;
- naam van de contactpersoon voor dit Incident bij Opdrachtgever;
- contactgegevens (telefoonnummer, mobiel telefoonnummer, e-mail adres) van die contactpersoon;
- 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.

6.2 Misbruik SLA code

6.2.1 Zonder schriftelijke toestemming van Skyberate Internet Services B.V. is het Opdrachtgever verboden de door Skyberate Internet Services B.V. verschaftte SLA code aan derden over te dragen.

6.2.2 De SLA code is een unieke code welke gebaseerd is op uw debiteurnummer of klantnummer en is enkel bestemd voor uw diensten met een toereikende SLA.

6.2.3 Opdrachtgever zal, bij iedere overtreding van het in artikel 6.2.1 bepaalde, een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 249,- betalen aan Skyberate Internet Services B.V.. De boete zal verschuldigd zijn door het enkele feit der overtreding. Daarnaast zullen de gemaakte uren tegen het geldende uurtarief in rekening worden gebracht (minimum 1 uur).

6.2.4 Bij misbruik van de SLA code (zoals vermeld in artikel 6.2.2) voor andere diensten dan waarvoor een toereikende SLA is afgesloten zal Skyberate Internet Services B.V. een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 149,00 in rekening te brengen. De boete zal verschuldigd zijn door het enkele feit der overtreding. Daarnaast zullen de gemaakte uren tegen het geldende uurtarief in rekening worden gebracht (minimum 1 uur).

6.3 Prioriteitsniveaus

De Incidenten, mits vatbaar voor verdere behandeling door Skyberate Internet Services B.V., worden ingedeeld in de volgende prioriteitsniveaus:

Niveau	Omschrijving	Toelichting
1	Hoog	Het geheel niet beschikbaar zijn van de Dienst.
2	Gemiddeld	Gedeeltelijk onderbroken / verminderde prestatie van de Dienst.
3	Laag	Problemen met beperkte gevolgen voor Opdrachtgever.
4	Laag	Verzoek om wijziging van de Dienst.

Het prioriteitsniveau wordt, naar aanleiding van de melding door Opdrachtgever, bepaald door de supportmedewerker van Skyberate Internet Services B.V., welke het Incident in behandeling neemt. Applicatie-inhoudelijke verzoeken vallen niet onder de SLA tenzij expliciet anders overeengekomen.

6.4 Incidentenafhandeling

In onderstaande kolom wordt de inspanningsverplichting van Skyberate Internet Services B.V. weergegeven bij het omgaan met Incidenten, afhankelijk van het overeengekomen Service Level:

Servicelevel	Reactietijd	Hersteltermijn	
		Binnen Kantooruren	Buiten Kantooruren
SLA 0	Max 48 uur*	24 uur	24 uur
SLA 1 en 3	Max 24 uur*	24 uur	24 uur
SLA 5 ****	Elke werkdag*, Max 4 uur***	12 uur	12 uur
SLA 7 ****	Elke dag**, Max 4 uur***	8 uur	8 uur
SLA 9	24/7, Max 4 uur***	4 uur	4 uur

* Elke werkdag: maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd officiële feestdagen.

** Elke dag: maandag tot en met zondag.

*** Klant dient Skyberate Internet Services BV per storingsnummer(s) op de hoogte te stellen van de situatie.

**** Opdrachtgever kan contact opnemen tussen 9:00 en 21:00 CET.

NBD: Next Business Day

CET: Central European Time

6.5 Monitoring

Skyberate Internet Services B.V. controleert d.m.v. externe monitoringsystemen de server(s) van Opdrachtgever op een juiste werking op verschillende aspecten:

- Status datacenter en netwerk
- Status onderliggende infrastructuur
- Status server (PING)
- Status DNS server
- Status Mailserver
- Status webserver
- Status databaseserver
- Serverbelasting
- Status opslagcapaciteit

Skyberate Internet Services B.V. tracht eventuele verstoringen z.s.m. proactief op te lossen maar geeft geen garanties aan Opdrachtgever af m.b.t. reactietijd en hersteltermijn. Skyberate Internet Services B.V. ziet een bericht uit de monitoring niet als officiële melding van een incident, een officiële melding voor een Incident kan enkel worden gemaakt door Opdrachtgever zoals beschreven in Artikel 6.1 .

6.6 Backup

Skyberate Internet Services B.V. verzorgt, indien inbegrepen in de afgenomen SLA, de backups van de betreffende server(s) van Opdrachtgever. In dit geval maakt Skyberate Internet Services B.V. dagelijks (iedere nacht) systeembakups van het volledige systeem met een retentieperiode van 30 dagen. De benodigde opslagruimte voor deze backups is, bij standaard configuratie van de opslagruimte van de betreffende server, inbegrepen bij de SLA. Het restoren van een backup kan worden aangevraagd per telefoon, e-mail of via de website. Aan het restoren van een backup kunnen kosten zijn verbonden.

6.7 Service time

De service time bij de SLA geeft aan op welke tijden u, met de afgesloten SLA, recht heeft op ondersteuning.

8x5x48:	Elke werkdag *:	09:00 - 17:00 CET: Binnen 48 uur.
8x5x24:	Elke werkdag *:	09:00 - 17:00 CET: Binnen 24 uur.
12x5x4:	Elke werkdag:	09:00 - 21:00 CET: binnen 4 uur ***
12x7x4:	Elke dag **::	09:00 - 21:00 CET: binnen 4 uur ***
24x7x4:	Elke dag:	24 uur: binnen 4 uur ***

* Elke werkdag: maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd officiële feestdagen

** Elke dag: maandag tot en met zondag

*** Klant dient Skyberate Internet Services BV per storingsnummer(s) op de hoogte te stellen van de situatie

NBD: Next Business Day

CET: Central European Time

6.8 Serverbeheer

Skyberate Internet Services B.V. is verantwoordelijk voor het beheren en up-to-date houden van de (besturings)software en de applicaties die worden gebruikt om internet services aan te bieden, overige software valt niet onder de verantwoording van Skyberate Internet Services B.V.

Indien er sprake is van software dat mis functioneert, zal Skyberate Internet Services B.V. binnen de aangegeven termijn met een gepaste oplossing komen. Indien internet services niet beschikbaar zijn dient de klant Skyberate Internet Services B.V. daarvan op de hoogte te brengen.

Software aanpassingen en/of handelingen die aan Skyberate Internet Services B.V. worden overgelaten dienen per email te worden ingediend. Deze aanpassingen of handelingen zullen binnen twee werkdagen worden verwerkt en vallen niet onder de response time/service time.

Skyberate Internet Services B.V. kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de opgedragen handelingen en/of aanpassingen opgegeven door de klant. De klant zal per email op de hoogte worden gehouden door Skyberate Internet Services B.V. m.b.t. de aangevraagde handelingen en/of aanpassingen.

Lijst verantwoording(software):

Type	Naam
<u>Operating system:</u>	
Linux	CentOS
<u>Services:</u>	
Webserver	Apache
Databaseserver	MySQL
Mailserver	Dovecot
Mailserver	Exim
DNS	Named
FTPserver	Pure-FTPD
FTPserver	ProFTPD
<u>Software:</u>	
Controlpanel	cPanel

6.9 Terugkoppeling naar Opdrachtgever

De supportmedewerker van Skyberate Internet Services B.V. zal de contactpersoon bij Opdrachtgever van het specifieke Incident per e-mail binnen de Hersteltermijn berichten over:

- a) Het prioriteitsniveau van de Incident; en – indien deze reeds bekend zijn – :
- b) De oorzaak en de oplossing van de Incident.

Om een terugkoppeling naar Opdrachtgever te doen, dient Skyberate Internet Services B.V. in bezit te zijn van geldige contactgegevens van de contactpersoon voor het specifieke Incident bij Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft hierbij de verantwoordelijkheid voor het verschaffen van correcte en up-to-date contactgegevens. Indien de bij Skyberate Internet Services B.V. bekende contactgegevens niet juist zijn vanwege een doen of nalaten door Opdrachtgever of indien het niet-tijdig terugkoppelen door Skyberate Internet Services B.V. over het Incident het gevolg is van omstandigheden welke Skyberate Internet Services B.V. niet kunnen worden toegerekend, dan geldt als tijdstip van terugkoppeling de poging die Skyberate Internet Services B.V. daartoe gedaan heeft.

6.10 Escalatieprocedure

Skyberate Internet Services B.V. maakt gebruik van een escalatieprocedure die wordt ingezet wanneer een Incident niet binnen een bepaalde tijd (Hersteltermijn) kan worden opgelost. Tijdens deze procedure zal Skyberate Internet Services B.V. alle redelijkerwijs beschikbare middelen (waaronder, indien zij dit noodzakelijk acht, externe technische engineers) inzetten om de oplossing van het Incident te bespoedigen. Tijdens de escalatieprocedure worden daarnaast eventueel specifieke afspraken gemaakt over de oplossing van het Incident met Opdrachtgever. Tijdens de escalatieprocedure zal Skyberate Internet Services B.V. de klant (tijdens Kantooruren) iedere 3 uur op de hoogte houden van de voortgang van de oplossing van de Incident.

6.11 Aanmelding incidenten door Skyberate Internet Services B.V. zelf

Indien Skyberate Internet Services B.V. zelf tegen mogelijke Incidenten aanloopt, dan zal zij zich net als bij reguliere, door Opdrachtgever aangemelde Incidenten, inspannen tot de spoedige oplossing daarvan.

7. Gepland Onderhoud en Spoedonderhoud

7.1 Indien de Dienst als gevolg van Gepland Onderhoud niet beschikbaar zal zijn, zal Skyberate Internet Services B.V. dit Gepland Onderhoud tenminste twee (2) werkdagen voor de aanvang aankondigen, tenzij anders overeengekomen. De aankondiging zal bestaan uit vermelding van:

- a) het aanvangstijdstip van de werkzaamheden;
- b) de duur van de werkzaamheden;
- c) de te verwachten niet-Beschikbaarheid.

7.2 Gepland Onderhoud zal per keer maximaal acht uur beslaan.

7.3 Skyberate Internet Services B.V. streeft er naar Gepland Onderhoud zoveel mogelijk buiten Kantooruren uit te voeren.

7.4 Indien Spoedonderhoud aan de Dienst naar het oordeel van Skyberate Internet Services B.V. noodzakelijk blijkt, dan zal Skyberate Internet Services B.V. dit zo vroeg mogelijk voor het uitvoeren van het Spoedonderhoud aankondigen. Vanwege de druk die er doorgaans met Spoedonderhoud gemoeid is, kunnen de werkzaamheden reeds aangevangen zijn bij het doen van de aankondiging. De aankondiging zal bestaan uit vermelding van:

- a) het aanvangstijdstip van de werkzaamheden;
- b) de duur van de werkzaamheden;
- c) de te verwachten niet-Beschikbaarheid.

8. Beschikbaarheid

Voor de Beschikbaarheid van de Dienst gelden de volgende inspanningsverplichtingen:

Beschikbaarheid	% Percentages
SLA 0	95,0 %
SLA 1,3	97,0%
SLA 5	98,0%
SLA 7	99,0%
SLA 9	99,5%

9. Boeteclausule en beperkingen/overmacht

9.1 Boeteclausule

In het geval dat Skyberate Internet Services B.V. de overeengekomen Hersteltermijn of Beschikbaarheid van een Incident met prioriteitsniveau 1 of 2 niet nakomt, wordt, op verzoek van de Opdrachtgever, de eerstvolgende factuur voor de Dienst van Opdrachtgever gecrediteerd in overeenstemming met een dag van het maandelijkse bedrag dat Opdrachtgever aan Skyberate Internet Services B.V. verschuldigd is voor levering van de Dienst met betrekking tot welke de inspanningsverplichting niet is nagekomen; met dien verstande dat Opdrachtgever niet meer dan een (1) creditboeking per dag ontvangt, ongeacht het aantal keren dat Skyberate Internet Services B.V. de inspanningsverplichtingen niet nakomt op die dag.

Opdrachtgever dient het verzoek tot creditering binnen 5 werkdagen na melding van het Incident bij Skyberate Internet Services B.V. in te dienen.

9.2 Beperkingen, afhankelijkheden en overmacht

Op de inspanningsverplichting en op het recht op daarmee samenhangende contractuele boetes (artikel 9.1) kan door Opdrachtgever geen beroep worden gedaan indien het niet-nakomen van de Service Levels door Skyberate Internet Services B.V. voortvloeit uit een of meerdere van de onderstaande punten:

- het handelen van Opdrachtgever in strijd met de verplichtingen die voor hem voortvloeien uit de Overeenkomst;
- Incidenten die hun oorsprong vinden in een configuratie- of installatiefout van Opdrachtgever.
- 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 Skyberate Internet Services B.V., behoort te komen;
- de Hersteltermijn;
- overmacht, zoals omschreven de algemene voorwaarden van Skyberate Internet Services B.V.;
- Incidenten die hun oorsprong vinden in tekortkomingen van componenten die van derden afkomstig zijn;
- Incidenten die hun oorsprong vinden in dienstverlening die geleverd worden door derden.

10. Kosten

10.1 De maandelijkse kosten voor de dienstverlening op basis van deze Service Level Agreement, te voldoen door Opdrachtgever aan Skyberate Internet Services B.V., zijn afhankelijk van het overeengekomen Service Level zoals bedoeld in artikel 5 en bijbehorende tabel.

10.2 Indien het probleem het gevolg is van eerder, door Skyberate Internet Services B.V. doorgevoerde wijzigingen dan worden daarvoor geen kosten doorberekend aan Opdrachtgever. Dit geldt enkel als het betreffende Incident niet langer dan 3 maanden na oplevering van die initiële aanpassing is aangemeld.

10.3 Bij een Incident dat niet als Maatwerk geldt of waarbij de Opdrachtgever geen verwijt ten aanzien van het Incident valt te maken, worden er geen kosten doorberekend aan de Opdrachtgever. Indien het Incident een element betreft dat niet valt onder de door Skyberate Internet Services B.V. geleverde Dienst ('Maatwerk') of als de Opdrachtgever naar het oordeel van Skyberate Internet Services B.V. iets valt te verwijten ten aanzien van het Incident ('verwijtbaarheid'), dan gelden er uurtarieven voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Er wordt gerekend met een minimum van 1 uur met vervolgens afronding op het kwartier. Het uurtarief is € 65,00 exclusief BTW voor Incidenten tijdens kantooruren en € 99,00 exclusief BTW voor Incidenten buiten kantooruren. Voor de onder deze voorwaarden gemaakte extra uren is op basis van deze SLA geen voorafgaande instemming nodig van Opdrachtgever. Doorbelasting van deze kosten vindt plaats op basis van nacalculatie.

10.4 De in deze SLA genoemde prijzen zijn exclusief BTW.

10.5 Betaling dient maandelijks voorafgaand plaats te vinden op IBAN nummer: NL53RABO0314 8006 70 t.n.v. Skyberate Internet Services B.V. te Doetinchem onder vermelding van het relevante factuurnummer.

11. Duur en beëindiging van de overeenkomst

11.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor 12 (twaalf) maanden en treedt in werking op het moment dat Opdrachtgever de elektronische bestelling heeft geplaatst via de website of account, dan wel akkoord is gegaan met de offerte. De overeenkomst wordt vervolgens stilzwijgend verlengd met telkens 12 (twaalf) maanden.

11.2 Beide partijen zijn gerechtigd de overeenkomst op de afloopdatum van het contract te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 (drie) maanden. De beëindiging dient aangevraagd te worden via het Servicecenter.

11.3 Opdrachtgever is gerechtigd zonder dat enige ingebrekestelling is vereist buiten rechte deze overeenkomst te beëindigen indien:

- Opdrachtnemer (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt of wordt verleend;
- Opdrachtnemer zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
- De onderneming van Opdrachtnemer wordt geliquideerd;
- Opdrachtnemer zijn huidige onderneming staakt dan wel op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtnemer beslag wordt gelegd.

12. Overdracht

12.1 Bij beëindiging en ontbinding van de overeenkomst verplicht Opdrachtnemer zich alle medewerking te verlenen aan overdracht van kennis over de verrichte Diensten aan Opdrachtgever en /of aan een derde. Opdrachtnemer zal hiertoe Personeel beschikbaar houden voor een periode van 3 maanden.

12.2 In geval van beëindiging en ontbinding van de overeenkomst om welke reden dan ook verplicht Opdrachtnemer zich alle rapporten, tekeningen schema's, functionele en technische ontwerpen, alsmede alle overige Documentatie welke door Opdrachtnemer zijn gebruikt op eerste verzoek van Opdrachtgever ter beschikking te stellen en voor zover nodig in eigendom aan opdrachtgever over te dragen. Hieronder worden tevens begrepen alle intellectuele rechten.

12.3 Kosten die voortvloeien uit de overdracht zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

12.4 Opdrachtnemer zal bij beëindiging van de overeenkomst de mogelijkheid bieden om de hardware tegen redelijke kosten over te dragen aan de opdrachtgever.

13. Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.