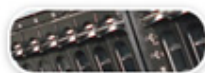


Service Level Agreement (SLA) CyberNetworks

Artikel 1. Definities

1. **Leverancier:** CyberNetworks - gevestigd te Maastricht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 14076253.
2. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die met Leverancier een Overeenkomst heeft afgesloten.
3. **Dienst:** de specifieke dienst die Leverancier met Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel offerte.
4. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever krachtens welke Leverancier de Dienst zal uitvoeren.
5. **Website:** www.cybernetworks.nl
6. **Downtime:** De tijd (in minuten) welke een systeem niet heeft gefunctioneerd of niet beschikbaar is geweest voor het internet, dit volgens de normen waarop gemeten wordt. Het maintenance window wordt niet meegerekend.
7. **Maximale beschikbaarheid:** De periode (in minuten) welke het systeem beschikbaar had kunnen zijn. Dit is normaal gesproken het totaal aantal dagen keer 24 uur keer 60 minuten.
8. **Onderhoud:** Het uitvoeren van een update of aanpassing binnen onze infrastructuur, nodig om het goed functioneren van onze services te kunnen blijven garanderen.
9. **Spoedonderhoud:** Onderhoud naar aanleiding van een kritieke situatie binnen onze infrastructuur.
10. **Responsetijd:** De tijd tussen het bekend worden van de storing en het ingrijpen om deze te verhelpen.
11. **Overmacht:** Uitval door overmacht wordt niet gezien als Downtime en wordt derhalve ook afgetrokken van de maximale beschikbaarheid. Voorbeelden van overmacht zijn brand, natuurgeweld, (terroristische) aanslagen, uitvallen van het internet of de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen, fouten in software van derden, ...
12. **Meetmethodiek:** Alle systemen worden iedere 5 minuten door een monitoring systeem gecontroleerd. In de software wordt per systeem bijgehouden wat de totale downtime is geweest per functie. Voor onze shared-diensten is deze informatie per maand online beschikbaar via onze website, voor alle overige diensten is deze informatie per maand online beschikbaar via onze website, voor alle overige diensten is deze informatie per maand online beschikbaar via onze website, voor alle overige diensten is deze informatie per maand online beschikbaar via onze website, voor alle overige diensten is deze informatie per maand online beschikbaar via onze website.
13. **Meetnormen:** De meetmethodiek wordt toegepast op de beschikbaarheid van de upstream capaciteit (verbinding met het internet) en de beschikbaarheid van de services (TCP/IP, HTTP, HTTPS, FTP, SMTP, POP3,...). De normen worden uitgedrukt in percentage uptime en worden als volgt berekend: $((\text{Maximale beschikbaarheid} - \text{Downtime}) / \text{Maximale beschikbaarheid}) * 100$.
14. **Meetperiode:** De SLA meetperiode is 1 maand.
15. **Servicecontract categorie:** CyberNetworks kent 3 Servicecontract categorieën welke gekoppeld zijn aan de diensten: Bronze, silver en gold.
16. **Beheerde diensten:** Diensten waarvan het beheer (server management) door CyberNetworks, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden wordt uitgevoerd. Hieronder vallen datacenter, netwerk, webhosting, reseller-hosting, magento-hosting en (online) backup. Voor dedicated en virtual servers kan server management optioneel afgenomen worden.



Service Level Agreement (SLA) CyberNetworks

Artikel 2. Beschikbaarheid

Beschikbaarheid, monitoring en service-contracten worden gespecificeerd in 5 categoriën:

1. Datacenter: Hieronder wordt verstaan de beschikbaarheid van de stroomvoorziening, airconditioning en beveiliging.
2. Netwerk: Hieronder wordt verstaan de bereikbaarheid vanaf het internet tot aan de server.
3. Hardware: Hieronder wordt verstaan de server incl onderdelen (harddisks, geheugen, processoren).
4. O/S: Hieronder wordt verstaan het besturingssysteem.
5. Services: Hieronder worden verstaan diensten zoals web, mail, ftp, ...

Artikel 3. Service-contracten (SLA's)

Servicecontract	Bronze	Silver	Gold
Storingsdienst	Werkdagen 10.00 – 18.00	Dagelijks 10.00 – 18.00	Dagelijks 24x7
Support op instellingen (E-Mail, FTP, ...)	Online via FAQ	Werkdagen 10.00 – 18.00	Werkdagen 10.00 – 18.00
Support op scripts (PHP, .htaccess, ...)	Geen	Geen**	Geen**
Responsetijden storingsdienst tijdens kantooruren	< 2 uur	< 1 uur	direct
Responsetijden storingsdienst buiten kantooruren	Best effort *	< 2 uur	< 1 uur
Monitoring	Ja	Ja	Ja

* CyberNetworks draagt zorg voor een snelle responsetijd, maar kan hierop geen garanties geven.

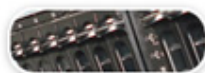
** Kan opgenomen worden als onderdeel van server management (zie art. 8).

Artikel 3. Beschikbaarheidsgarantie

Dienst	Beschikbaarheidsgarantie van toepassing op:					Norm
	Datacenter	Netwerk	Hardware	O/S	Services	
Budget webhosting	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Best Effort*
Standard webhosting	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	99.95%
Pro webhosting	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	99.99%
Reseller webhosting	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	99.95%
Magento webhosting	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	99.99%
Dedicated servers	Ja	Ja	Ja	Nee**	Nee**	99.95%
Dedicated esxi	Ja	Ja	Ja	Nee**	Nee**	99.95%
Virtual servers	Ja	Ja	Ja	Nee**	Nee**	99.95%
Online backup	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	99.95%

* CyberNetworks draagt zorg voor een snelle afhandeling van de storingen, maar kan geen garanties geven op beschikbaarheid.

** Garanties op beschikbaarheid van deze onderdelen kan enkel afgegeven worden bij het afnemen van server management (zie art. 8).



Service Level Agreement (SLA) CyberNetworks

Artikel 4. Servicecontract per afgenomen dienst

Dienst	SLA van toepassing op:					SLA
	Datacenter	Netwerk	Hardware	O/S	Services	
Budget webhosting	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Bronze
Standard webhosting	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Silver
Pro webhosting	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Gold
Reseller webhosting	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Silver
Magento webhosting	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Gold
Dedicated servers	Ja	Ja	Ja	Nee*	Nee*	Silver
Dedicated esxi	Ja	Ja	Ja	Nee*	Nee*	Silver
Virtual servers	Ja	Ja	Ja	Nee*	Nee*	Silver
Online backup	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Silver

* SLA op deze onderdelen is enkel van toepassing bij het afnemen van server management (zie art. 8).

Artikel 5. Compensatieregeling

Beschikbaarheid versus SLA

- Bronze: Indien de norm gedurende de meetperiode niet gehaald wordt zal er geen compensatie gegeven worden.
- Silver: Indien de norm gedurende de meetperiode niet gehaald wordt zal er een compensatie van 50% van één maandbedrag van de afgenomen dienst gegeven worden.
- Gold: Indien de norm gedurende de meetperiode niet gehaald wordt zal er een compensatie van één maandbedrag van de afgenomen dienst gegeven worden.

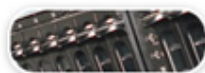
Artikel 6. Maintenance Window

CyberNetworks behoudt zich het recht voor om bepaalde tijden vast te leggen voor onderhoudswerkzaamheden.

Regulier onderhoud zal altijd plaatsvinden tussen 00.00 tot 06.00 of in overleg met de klant op andere tijdstippen. Regulier onderhoud wordt minimaal 1 week op voorhand per mail en op onze statuspagina's (<http://noc.cybernetworks.nl>) gemeld.

Spoedonderhoud zal, indien de situatie het toelaat, eveneens plaatsvinden tussen 00.00 en 06.00 en wordt minimaal 2 uur op voorhand per mail en op onze statuspagina's (<http://noc.cybernetworks.nl>) gemeld.

In geval van vooraf aangekondigd onderhoud zal deze uitval niet meetellen als downtime.



Service Level Agreement (SLA) CyberNetworks

Artikel 6. Monitoring

CyberNetworks draagt continu zorg voor de monitoring van alle door haar beheerde systemen en diensten. Hierbij worden o.a. bereikbaarheid van systemen en services, cpu-load, geheugengebruik, harddiskruimte en hardware-onderdelen gemonitord (Basic monitoring).

Optioneel kunnen wij zorg dragen voor het monitoren van niet door ons beheerde services en/of websites (Advanced monitoring).

Artikel 7. Back-Up

CyberNetworks verzorgt systeem en data back-ups van alle door haar beheerde systemen en diensten.

Deze backups zijn bedoeld voor disaster recovery en voorzien niet in individuele data- en/of mailrecovery, tenzij anders aangegeven.

Bij pro-hosting zijn door de gebruiker extra back-ups in te stellen bedoeld voor individuele datarecovery. Deze back-ups kunnen plaatsvinden op ieder door de gebruiker gewenst tijdstip.

Dienst	Back-Up frequentie	Back-Up tijden
Budget webhosting	Wekelijks	04.00 (maandag)
Standard webhosting	Dagelijks	04.00
Pro Webhosting	Dagelijks	04.00
Reseller-hosting	Dagelijks	04.00
Magento hosting	6x Dagelijks	02.00 - 06.00 – 10.00 – 14.00 – 18.00 – 22.00
Dedicated servers	- *	-
Dedicated ESXi	- *	-
Virtual servers (VPS)	- *	-
(Online) backup	Dagelijks	08.00

** Service optioneel af te nemen.*

Artikel 8. Server Management

Voor diensten die niet vallen onder de door CyberNetworks beheerde diensten kan optioneel server management afgenomen worden.

Op deze managed diensten is het Silver servicecontract van toepassing, uit te breiden naar Gold.

Artikel 9. Rapportages

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



Service Level Agreement (SLA) CyberNetworks

Artikel 10. Bereikbaarheid

1. Kantooruren: Werkdagen 10.00 – 18.00
2. Storingsmeldingen kunnen als volgt worden ingediend:
 - Per E-mail: storing@cybernetworks.nl
 - Telefonisch: 087-8760857
 - Noodnummer: zie klantenpaneel (<http://klant.cybernetworks.nl>)
3. Informatie over de actuele status van onze diensten en eventueel gepland onderhoud is terug te vinden op netwerkstatus pagina's. (<http://noc.cybernetworks.nl/>).
4. Afnemers van server-diensten en/of server management dienen een telefoonnummer beschikbaar te stellen waarop CyberNetworks de opdrachtgever 24 uur per dag kan bereiken in geval van calamiteiten.
CyberNetworks is niet verantwoordelijk voor consequenties die kunnen ontstaan in het geval de opdrachtgever niet bereikbaar is voor telefonisch overleg omtrent de calamiteit.