



Samenwerken met Hosting.nl

SLA VOORWAARDEN



SLA Voorwaarden Hosting.nl

Contactinformatie

Hosting.nl

Postadres	:	Postbus 4380, 2003 EJ Haarlem
Telefoon	:	0900-4678464
Fax	:	023-5328261
E-mail verkoop	:	verkoop@hosting.nl
E-mail algemeen	:	info@hosting.nl

Openingstijden kantoor:

Maandag t/m vrijdag, 09.00 - 17.00 uur
(met uitzondering van erkende feestdagen)

Incidentenbeheer

Hosting.nl stelt zijn ticketsysteem beschikbaar voor het aanmaken van tickets door de applicatiebeheerder en eventuele gebruikers van de applicatie. Daarnaast kan een ticket telefonisch worden aangemeld.

Hosting.nl erkent drie verschillende type tickets, te weten:

1. Incident/vraag

Een informatieaanvraag of melding van een probleem in infrastructuur en/of applicatie, zonder dat de beschikbaarheid in gevaar is.

2. Verandering

Delen van de infrastructuur en/of applicatie worden vervangen.

3. Calamiteit

Level 0 : Infrastructuur is niet beschikbaar. Probleem wordt direct verholpen.

Level 1 : Delen infrastructuur niet beschikbaar. Reactie binnen vier uur, een oplossing binnen een dag.

Een oplossing is hetgeen wat in het bereik ligt van Hosting.nl, om de applicatie weer bereikbaar te maken. Dit kan betekenen dat de situatie en/of de infrastructuur van de applicatie tijdelijk verandert. In het uiterste geval kan er een uitwijklocatie worden ingezet om er zo voor te zorgen dat de applicatie bereikbaar blijft.

Voor tickets die via e-mail binnen komen, zal de reactietijd binnen de openingstijden van Hosting.nl liggen.

Reactietijden & Oplostijden Tickets

<i>Verandering</i>	< 4 uur	< 8 uur	< 24 uur	< 1 week
Reactietijd	75%	90%	99%	100%
Oplostijd/Uitvoering	25%	75%	90%	100%

Onder 'verandering' valt ook de applicatie release(s).

<i>Incident/Vraag</i>	< 4 uur	< 8 uur	< 24 uur	< 1 week
Reactietijd	75%	90%	99%	100%
Oplostijd/Uitvoering	50%	75%	90%	100%

<i>Calamiteit</i>	< 4 uur	< 8 uur	< 24 uur	< 1 week
Reactietijd	90%	95%	100%	100%
Oplostijd/Uitvoering	75%	90%	100%	100%

Calamiteit kan de Qos van de (web) applicatie beïnvloeden.

Reactietijd

De tijd om de applicatiebeheerder en/of klant op de hoogte te stellen dat Hosting.nl de ticket heeft aangenomen.

Oplostijd

De tijd die nodig is om de ticket uit te voeren, inclusief het op de hoogte stellen van de opdrachtgever.

Voorwaarden Tickets

Een ticket moet minimaal voorzien zijn van de volgende zaken om het probleem snel op te kunnen lossen:

1. Titel
2. Datum/tijd
3. Probleemomschrijving
4. Impact op het gebruik van de applicatie
5. Contactpersoon
6. Telefoonnummer / e-mail adres

Escalatie

Een escalatie kan worden opgestart wanneer een ticket zijn tijdsnorm heeft overschreden, of wanneer een ticket invloed dreigt te hebben op de kwaliteit van de (web)applicatie.

Service window

Supporturen SLA Beheer A

Maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur (met uitzondering van erkende feestdagen)

Supporturen SLA Beheer B

Maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 22.00 uur (met uitzondering van erkende feestdagen)

Supporturen SLA Beheer C

Maandag t/m zondag, 24 uur per dag

Aanpassing niveau 1

Het servicewindow voor het aanpassen van de omgeving, dat impact heeft op de beschikbaarheid, zal gebeuren op zaterdag en zondag van 9.00 tot 18.00 uur. Wanneer de aanpassing urgentie heeft, dient u dit van te voren aan te kondigen.

Aanpassing niveau 2

Andere aanpassingen, die geen betrekking hebben op de beschikbaarheid van de applicatie, zullen plaatsvinden tijdens kantooruren.

Service niveau

De bereikbaarheid van de (web)applicatie wordt gesteld op minimaal 99% (Qos). Dit houdt in dat de (web)applicatie over een heel jaar 99% van de tijd beschikbaar is. Hierbinnen valt niet de tijd van de geplande onderhoudswerkzaamheden.

Vergoeding voor het niet halen van het service niveau

Groter dan	Kleiner dan	Vergoeding
99%	100%	0%
95%	99%	15%
85%	85%	25%
65%	85%	35%
0%	65%	50%

De vergoeding wordt berekend over de periode waarin de Qos is berekend. De vergoeding geldt uitsluitend op de vaste lasten. (Dit is exclusief nacalculatie van bandbreedte en/of extra dienstverlening).

De vergoeding wordt per jaar berekend over de behaalde Qos, en vergoed volgens de tabel hiernaast.

Monitoring

Hosting.nl voert monitoring op twee niveaus uit, namelijk op:

1. Netwerk niveau
2. Applicatie niveau (optioneel)
3. Server niveau (optioneel)

Netwerk niveau

Netwerk niveau betekent dat de server eens per 5 minuten wordt gecontroleerd op netwerk beschikbaarheid.

Applicatie niveau

Applicatie niveau wordt gezien als end-to-end testing. De applicatie wordt eens per 5 minuten gecontroleerd, waarbij ook alle tussenliggende lagen (zoals netwerk, hardware en besturingssysteem) getest worden. Dit wordt veelal gedaan door een test bladzijde, die een aantal basis functionaliteiten test, zoals een database connectie.

Server niveau

Op server niveau wordt de onderliggende laag van de applicatie eens in de 5 minuten gemonsterd. De onderdelen die we hierbij testen zijn:

- a. Gemiddelde CPU belasting
- b. Geheugen verbruik
- c. Harde schijf verbruik
- d. Netwerk verbruik

De monitoring houdt in de gaten of het geteste object binnen de opgegeven limieten blijft functioneren. Mocht dit niet het geval zijn, dan zal de monitoring applicatie de beheerder daarvan op de hoogte stellen. De monitor functioneert op basis van het SNMP protocol.