



Service Level Agreement
Managed WordPress Hosting

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Algemeen	4
Contactgegevens.....	4
Duur van de SLA.....	4
Dienstenomschrijving	4
Verantwoordelijkheden	4
Back-up en recovery procedure.....	4
Overige diensten	5
Gepland onderhoud.....	5
Nood onderhoud.....	5
Beschikbaarheid	6
Niet-beschikbaarheidsvergoeding	6
Wijzingen van de SLA	6
Incident management.....	7
Doel	7
Service periode & prioriteitentabel	7
Reactietijden	7
Melden incident.....	7
24/7-storingsdienst.....	7
Uitvoer	7
Kosten	8
Change management.....	8
Kosten	8
Beveiliging.....	8

Definitie	Uitleg
Algemene Voorwaarden	De regels en voorwaarden die worden gehanteerd bij het aangaan van een Overeenkomst met Whats-IT. Deze Algemene Voorwaarden zijn te vinden op de website van Whats-IT.
Diensten	De specifieke Diensten die Whats-IT met Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel offerte.
Gepland Onderhoud	Ieder onderdeel binnen een IT-infrastructuur moet regelmatig worden onderhouden om de beschikbaarheid en betrouwbaarheid te kunnen blijven garanderen. Whats-IT maakt gebruik van vooraf gedefinieerde onderhoudsvensters om Gepland Onderhoud uit te voeren.
Onderhoudsperiode	Tijdsperiode waarin (preventief) onderhoud gepleegd wordt aan de IT-infrastructuur dan wel aan de Diensten
Noodonderhoud	Onmiddellijke interventie op een situatie die een directe bedreiging voor de stabiliteit/ continuïteit/ integriteit van de Diensten betekent.
Operationeel beheer	Het onderhouden en operationeel houden van het systeem en hierop draaiende services, zoals aangegeven in de Overeenkomst
Overmacht	Wanneer er sprake is van Overmacht, onder andere maar niet uitsluitend bij storingen of het uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, SYN flood, netwerkaanval, DoS-aanvallen, DDoS aanvallen, stroomstoringen, binnen- of buitenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, invoerbelemmeringen, uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Whats-IT door haar eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Whats-IT kan worden geëist

Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening op het gebied van het beheer van de Managed WordPress Hosting aan de opdrachtgever en de service levels die hier van toepassing zijn.

Deze SLA maakt onderdeel uit van de overeenkomst gesloten met de opdrachtgever. Hierop zijn de algemene voorwaarden van toepassing, zoals te vinden op de website van Whats-IT (<https://www.whats-it.eu/algemene-voorwaarden/>). In deze SLA worden bindende afspraken gemaakt over de kwaliteit van de dienstverlening. Whats-IT heeft bereikbaarheid, betrouwbaarheid en veiligheid hoog in het vaandel staan. Daarom worden er afspraken en garanties vastgelegd in deze SLA.

Dit document beschrijft de verplichtingen en rechten van Whats-IT en de opdrachtgever. Eventuele andere afspraken kunnen via een addendum worden toegevoegd.

Algemeen

Contactgegevens

Opdrachtgever wijst een vast contactpersoon aan. Wijzigingen in contactgegevens moeten binnen 10 werkdagen aan Whats-IT doorgegeven worden.

Duur van de SLA

Deze SLA gaat in op de datum van levering van de Diensten, tenzij de Overeenkomst nog niet in werking is getreden. Indien de Overeenkomst nog niet in werking is getreden, gaat de SLA in op de dag van de inwerkingtreding van de Overeenkomst. De SLA heeft een looptijd die gelijk is aan die van de Overeenkomst. Wanneer de Opdrachtgever tussentijds een andere SLA vorm wenst, zal dit enkel kunnen worden aangepast per facturatietermijn.

Dienstenomschrijving

Whats-IT spant zich in om ervoor te zorgen dat de diensten ten allen tijde probleemloos beschikbaar zijn. In het geval dat een incident de beschikbaarheid vermindert, verplicht Whats-IT zich tot het oplossen van het incident binnen de in deze SLA overeengekomen termijnen. Whats-IT verplicht zich tot regelmatige controle en gedegen onderhoud van de door haar in gebruik genomen systemen en zorgt dat de capaciteit van deze systemen zodanig is dat dit bij normaal gebruik niet leidt tot incidenten.

Het beheer is gericht op het in stand houden van de werkende omgeving zoals opgeleverd, conform de afspraken die zijn gemaakt tijdens het sluiten van de overeenkomst en later aangebrachte schriftelijk bevestigde wijzigingen hierop.

Verantwoordelijkheden

Whats-IT is verantwoordelijk voor het volledige beheer van de diensten. Eventuele storingen worden na constatering of aanmelding binnen maximaal acht uur verholpen.

Back-up en recovery procedure

De back-up en recovery van gegevens en websites is als volgt door Whats-IT geregeld.

Frequenties	Elke vier uur wordt er een snapshot gemaakt van de complete webserver, welke in een cycli van zes stuks worden geroteerd. Daarnaast wordt er dagelijks tussen 03:00 en 06:00 uur een off-site back-up gemaakt in cycli van vijf dagen. Op elke eerste dag wordt een volledige back-up gemaakt, de overige vier dagen worden hier increments aan toegevoegd.
Medium	De snapshots worden binnen het datacentrum opgeslagen. De back-ups worden gemaakt op de harde schijven van een server op een externe locatie.
Bewaartermijn	Snapshots worden maximaal anderhalve dag bewaard. Back-ups worden tenminste gedurende een periode van veertien dagen bewaard.
Recovery procedure	Opdrachtgever kan alle back-ups terugvinden in het Plesk control panel. Opdrachtgever kan Whats-IT verzoeken tot het beschikbaar maken van gegevens uit de back-up.

Overige diensten

De volgende extra diensten worden meegeleverd bij deze SLA

Dienst	Omschrijving
Pro-actieve monitoring	Alle servers en noodzakelijke services worden intern en extern gemonitord op bereikbaarheid en performance. De gemeten waardes worden per vijf minuten vastgelegd en opgeslagen. Wanneer er afwijkingen geconstateerd worden krijgen systeembeheerders een bericht zodat zij actie kunnen ondernemen. Er vindt geen monitoring plaats op applicatieniveau.

Gepland onderhoud

Ieder onderdeel binnen een IT-infrastructuur moet regelmatig worden onderhouden om de beschikbaarheid en betrouwbaarheid te kunnen blijven garanderen. Whats-IT maakt gebruik van vooraf gedefinieerde onderhoudsperiodes om onderhoud uit te voeren.

Soort	Omschrijving
Standaard onderhoud	Dagelijks van 22:00 tot en met 06:00 uur
Nood onderhoud	Maandag t/m zondag van 0.00 tot 24.00 uur (24 x 7 x 365)

Wanneer er gesproken wordt over gepland onderhoud gelden er verplichtingen voor Whats-IT, alsmede voor de opdrachtgever, welke hieronder gedefinieerd zijn.

Whats-IT streeft er naar om bij onderhoudswerkzaamheden aan de IT-infrastructuur de invloed op de diensten tot het uiterste minimum te beperken door de volgende maatregelen te hanteren:

- Onderhoudswerkzaamheden waarvan hinder kan worden ervaren, worden tot een absoluut noodzakelijk minimum beperkt.
- Onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk worden gecombineerd.
- Gepland onderhoud vindt plaats tijdens het standaard onderhoudsperiode. Tijdens deze onderhoudsvensters kan Whats-IT zonder toestemming van Opdrachtgever onderhoudswerkzaamheden verrichten. Whats-IT streeft ernaar om gepland Onderhoud waarbij downtime te verwachten is, minimaal één week van tevoren aan Opdrachtgever te melden per e-mail naar de contactpersoon van Opdrachtgever. Een bericht van gepland Onderhoud bevat de volgende informatie:
 - o Datum
 - o Aanvang- en eindtijd
 - o De diensten waarop het geplande onderhoud invloed heeft
 - o Impact (eventuele verwachte uitval van de Diensten + maximale tijdsduur)
- Het is mogelijk dat tijdens deze onderhoudsperiodes de diensten tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik zijn en daardoor niet beschikbaar zijn voor opdrachtgever
- Gepland onderhoud is uitgesloten van de beschikbaarheidsberekeningen tenzij de periode voor het geplande onderhoud wordt overschreden en de diensten daardoor voor opdrachtgever niet beschikbaar zijn.

Nood onderhoud

Noodonderhoud kan nodig zijn wanneer zich onvoorziene omstandigheden voordoen die de continuïteit en/of veiligheid van de dienstverlening van Whats-IT in gevaar brengt. Er wordt zo spoedig mogelijk een melding verstuurd per e-mail. Niet-beschikbaarheid tijdens noodonderhoud telt niet mee in de beschikbaarheidsberekening.

Beschikbaarheid

Voor de Beschikbaarheid van de Diensten geldt een garantie zoals is opgenomen in de overeenkomst.

Er is sprake van niet-beschikbaarheid als de Diensten van Whats-IT als gevolg van een niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar zijn (gehele uitval van de diensten). Als de diensten slechts voor bepaalde gebruikers onbruikbaar zijn of niet correct functioneren, is er sprake van een incident waarbij de diensten op zich als beschikbaar worden aangemerkt.

De verantwoordelijkheid van Whats-IT met betrekking tot beschikbaarheid zoals geformuleerd in deze SLA zijn niet van toepassing op storingen, indien de uitval veroorzaakt wordt door:

- Wijzigingen aan de diensten die op verzoek van de opdrachtgever worden doorgevoerd;
- Een (D)DoS aanval;
- Ongeautoriseerde wijzigingen door opdrachtgever in of aan de apparatuur van Whats-IT;
- Een storing in de telecommunicatie-infrastructuur van derden;
- Gepland Onderhoud in de onderhoudsperiode wordt overschreden;
- Het uitzetten van de diensten door opdrachtgever of, met geldige reden, door Whats-IT;
- Overmacht zoals beschreven in de algemene voorwaarden van Whats-IT;
- Onoordeelkundig gebruik maken van de diensten door opdrachtgever, ter beoordeling door Whats-IT;
- Het geen toegang kunnen krijgen tot de apparatuur door Whats-IT of haar leveranciers om reparatiewerkzaamheden uit te voeren;
- Toegang tot systemen als gevolg van zwakke wachtwoorden;
- De beschikbaarheid kan tijdelijk worden onderbroken indien:
 - o in de Diensten beveiligingsrisico's zijn ontdekt;
 - o spam-runs en/of misbruik door derden plaatsvindt;
 - o de applicatie van opdrachtgever de beschikbaarheid van diensten van andere klanten in gevaar brengt;
- De beschikbaarheid van de diensten worden berekend door een externe partij, welke op verzoek van opdrachtgever kunnen worden gestuurd.;

Niet-beschikbaarheidsvergoeding

Voor zover de hersteltijd bij storingen de 15 minuten overschrijdt, kan de opdrachtgever binnen drie maanden na de opheffing van de storing schriftelijk aanspraak maken op de volgende vergoedingsregel.

Bij niet-beschikbaarheid van diensten compenseert Whats-IT 5% van het factuurbedrag per uur storing voor de getroffen diensten met een maximum van het maandbedrag voor die diensten. Berekening geschiedt per kwartier. De vergoeding kan niet hoger worden dan het maandelijkse factuurbedrag van de getroffen Diensten.

Wijzingen van de SLA

Whats-IT is te allen tijde gerechtigd de SLA te wijzigen. Een wijziging zal door Whats-IT via e-mail worden gecommuniceerd aan de opdrachtgever. De gewijzigde SLA treedt in na dertig dagen na de bekendmaking. Opdrachtgever heeft het recht om binnen dertig dagen bezwaar te maken, waarna er naar een oplossing gezocht zal worden.

Incident management

Doel

Incident management heeft tot doel (dreigende) verstoringen in de dienstverlening aan opdrachtgever zo snel mogelijk te verhelpen. De opdrachtgever moet zo min mogelijk hinder van verstoringen ondervinden en zo snel mogelijk met de normale werkzaamheden door kunnen gaan.

Dit wordt gedaan door het aannemen, beoordelen, oplossen en afmelden van meldingen van opdrachtgever.

Service periode & prioriteitentabel

Periode	Omschrijving
Service periode	Maandag t/m zondag van 0.00 tot 24.00 uur (24 x 7 x 365)

Prioriteit	Betekenis
Urgent	Gehele uitval van de Dienstverlening van een premium managed hosting pakket
Hoog	Gedeeltelijke uitval Dienstverlening van een premium managed hosting pakket of volledige uitval dienstverlening van een managed hosting pakket

Reactietijden

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Toelichting
Urgent	Binnen 30 minuten	Binnen 2 uur	Het incident wordt, binnen de geldende periode, binnen de reactietijd + oplostijd na melding van het incident, opgelost.
Hoog	Binnen 1 uur	Binnen 8 uur	Het incident wordt, binnen het geldende Service Window, binnen de Reactietijd + Oplostijd na de melding van het incident, opgelost.

Melden incident

Het melden van een incident vindt plaats via de contactkanalen van Whats-IT

- Telefonisch: 085-015 0024

24/7-storingsdienst

De 24/7-storingsdienst is alleen beschikbaar voor incidenten op pakketten buiten kantoortijden. Binnen kantoortijden dient de melding via een van bovenstaande contactkanalen worden gedaan. Indien het incident buiten kantoortijden valt en met spoed opgelost moet worden, dient de melding te worden gedaan via het 24/7-storingsdienst telefoonnummer.

Uitvoer

Na het ontvangen van de melding zal Whats-IT een melding teruggeven waarin de prognose vermeld staat. In de prognose moet de prioriteit en verwachte oplostijd vanuit Whats-IT vermeld worden.

Na het afhandelen van het incident zal er een terugkoppeling over het verholpen incident naar de incidentmelder gegeven worden.

Kosten

Support-uren ter oplossing van incidenten worden normaliter niet aan opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij opdrachtgever overduidelijk nalatig heeft gehandeld en daarmee het incident zelf veroorzaakt heeft. In dat geval worden de kosten per nacalculatie doorbelast.

Change management

Change management betreft het aannemen, beoordelen en uitvoeren van veranderingen aan de Diensten op verzoek van de Opdrachtgever. Hieronder vallen niet de veranderingen of updates die kritiek zijn voor het functioneren van/of de veiligheid van de Diensten.

Kosten

Changes die minder dan 15 minuten kosten vallen onder support en worden niet doorbelast aan Klant.

Overige changes worden doorbelast op basis van nacalculatie. Whats-IT geeft vooraf een indicatie van de planning, tijd en kosten.

Bij een change met prioriteit hoog wordt op verzoek van de klant de change met spoed doorgevoerd. De kosten hiervoor zijn 100% hoger dan normaal geldend tarief. Dit wordt ook vooraf aangegeven in de indicatie.

Beveiliging

Whats-IT vindt hoogstaande beveiliging van de omgeving van de opdrachtgever zeer belangrijk. Whats-IT houdt zich regelmatig op de hoogte van de laatste informatie omtrent beveiliging. Teneinde een optimale beveiliging te garanderen nemen Whats-IT en opdrachtgever de onderstaande maatregelen:

- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de personen die zij door middel van het verlenen van autorisatie toegang verschaft tot de diensten
- Whats-IT zal bijhouden welke medewerkers authenticaties en autorisaties mogen aanpassen op de omgeving van de opdrachtgever
- Indien een server is getroffen door een beveiligingsincident, zal Whats-IT overleggen wat de te volgen stappen zijn. Indien hierbij een onderbreking van de diensten van Whats-IT plaatsvindt dan wordt opdrachtgever direct hiervan op de hoogte gesteld. Is opdrachtgever niet bereikbaar dan handelt Whats-IT naar beste eer en geweten in het belang van de gebruikers van de getroffen websites
- Whats-IT verleent haar medewerking aan security audits en penetration tests mits deze de beschikbaarheid van de diensten van Whats-IT niet in gevaar brengen, zulks ter beoordeling door Whats-IT. De kosten van een security audit en penetration test zijn voor opdrachtgever. Verzoeken moeten minstens zeven dagen voorafgaande aan de geplande audit of penetration test per e-mail worden ingediend.