

SERVICE LEVEL AGREEMENT



Centis Backup
— als zekerheid telt —

Centis Backup
De Zaale 11
5612 AJ EINDHOVEN

T: 040-2390741
F: 040-2390742
E: info@centis-backup.eu
w: www.centis-backup.eu

1. INHOUDSOPGAVE

1. Inhoudsopgave.....2

2. Definities.....2

3. Beveiliging.....3

 3.1. Versleuteling data.....3

 3.2. Codeersleutel.....3

 3.3. Versleuteling Netwerkverkeer.....3

 3.4. Geografische scheiding.....3

 3.5. Fysieke beveiliging/voorzieningen.....3

4. infrastructuur.....3

 4.1. Beschikbaarheid infrastructuur.....3

5. Ondersteuning op afstand.....4

 5.1. Beschikbaarheid helpdesk.....4

 5.2. Kosten ondersteuning op afstand (buiten SLA).....4

 5.3. Reactiesnelheid telefoon.....4

 5.4. Reactiesnelheid E-mail.....4

6. Ondersteuning op locatie.....5

 6.1. Inschakelen koeriersdienst.....5

 6.2. Consultant op locatie.....5

7. Controle & rapportages.....5

 7.1. Controle.....5

 7.2. Rapportage.....5

8. Compensaties.....6

 8.1. Compensatie per incident.....6

 8.2. Maximale compensatie per jaar.....6

 8.3. Aanspraak maken op compensatie.....6

9. Overeenkomst.....7

 9.1. Slotbepalingen.....7

 9.2. Overeenkomst.....7

2. DEFINITIES

Aanbieder	De aanbieder van online back-up producten en diensten, te weten Centis Backup.
Afnemer	De afnemer van online back-up producten en diensten, te weten klanten en/of resellers van Centis Backup.
Beschikbaarheid	Een percentage van de tijd dat systemen, diensten en/of personen daadwerkelijk beschikbaar zijn ten opzichte van de totaal gemeten tijd.
Kantooruren	Maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot en met 17.00 uur, met uitzondering van feestdagen.
Overmacht	Gevolgen waarop aanbieder geen enkele invloed kan uitoefenen, bijvoorbeeld: files en/of ongevallen op de weg, software en/of hardware van derden die niet correct functioneert of overmacht bij derden.
Reactiesnelheid	De verstreken tijd tussen een storings- en/of supportmelding van afnemer en het opvolgingsmoment door aanbieder.
Service Level Agreement, SLA	De overeenkomst die aanbieder met afnemer aangaat, betreffende garanties die aanbieder aan afnemer biedt.
Spoedgeval(len)	<ul style="list-style-type: none"> - Ernstige vertragingen en/of fouten bij het herstel proces. - Afnemer wenst met spoed gebruik te maken van een koerier om een hardeschip op locatie te ontvangen. - Ernstige storingen met betrekking tot het back-up proces bij afnemer. - Afnemer wenst zo spoedig mogelijk gebruik te maken van materialen en/of personen op locatie. - Afnemer moet met spoed een back-up terugplaatsen, maar komt daar eigenhandig niet uit. - Anderszins voor afnemer aantoonbaar urgente en spoedeisende zaken.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van feestdagen.
< [tijdseenheid]	<p>Maximaal de aangegeven [tijdseenheid]. Indien [tijdseenheid] uitgedrukt wordt in werkdagen, dan wordt het tijdstip van aanvraag voor de opvolging alleen berekend tijdens kantooruren.</p> <p>Voorbeeld: Tijdseenheid is < 2 werkdagen, met een aanvraag op vrijdag om 13.00 uur. Aanbieder heeft tot dinsdag 12.59 uur de tijd om de aanvraag in behandeling te nemen.</p>

3. BEVEILIGING

Aanbieder garandeert permanent aan onderstaande kenmerken qua beveiliging te zullen voldoen.

3.1. VERSLEUTELING DATA

Aanbieder garandeert dat data middels een 128-bits algoritme versleuteld wordt, nog voordat deze data het systeem van afnemer verlaat. Dit betekent dat niemand (inclusief medewerkers van aanbieder) data van afnemer in kunnen zien, vanaf het moment dat gegevens de systemen van afnemer verlaten.

3.2. CODEERSLEUTEL

De codeersleutel is het enige mechanisme waarmee data versleuteld en ontsleuteld kan worden. De codeersleutel dient normaliter alleen bij afnemer bekend te zijn. Afnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor deugdelijke opslag van de codeersleutel. Aanbieder kan nimmer verantwoordelijk gesteld worden voor het ontbreken van een correcte codeersleutel.

**Zonder correcte codeersleutel is het onmogelijk om data te herstellen/decoderen!
Aanbieder verstrekt diverse tips/middelen om uw codeersleutel veilig te bewaren.**

3.3. VERSLEUTELING NETWERKVERKEER

Aanbieder garandeert dat netwerkverkeer tussen systemen van afnemer en systemen van aanbieder te allen tijde via een SSL beveiligde verbinding mogelijk is. Deze SSL versleuteling zorgt ervoor dat niemand de gegevens die tussen systemen van afnemer en aanbieder getransporteerd worden, kan onderscheppen. Standaard worden SSL verbindingen gebruikt tussen systemen van aanbieder en afnemer. Afnemer kan echter kiezen om niet SSL beveiligde verbindingen te gebruiken (dit wordt sterk afgeraden door aanbieder).

3.4. GEOGRAFISCHE SCHEIDING

Aanbieder garandeert dat back-up data te allen tijde op ten minste twee systemen van aanbieder opgeslagen worden, welke ten minste 50 kilometer fysiek/geografisch van elkaar gescheiden zijn. Hierbij geeft aanbieder geen garantie dat back-up data direct bij opslag op een systeem ook beschikbaar zal zijn op een tweede geografisch gescheiden systeem. Wel geeft aanbieder de garantie dat back-up data bij opslag op een systeem binnen 48 uur (normaliter binnen 10 minuten) aanwezig zal zijn op een tweede geografisch gescheiden systeem.

3.5. FYSIEKE BEVEILIGING/VOORZIENINGEN

De door aanbieder gebruikte datacentra in Amsterdam en 's-Hertogenbosch voldoen aan onderstaande strenge fysieke beveiligingskenmerken / voorzieningen:

- 24 uur per dag monitoring door daarvoor opgeleid personeel.
- Alleen toegang voor geautoriseerde gebruikers.
- Toegang alleen mogelijk met behulp van PAC (Personal Access Card)
- Fysieke afsluiting van etages/afdelingen op basis van autorisatie nivo.
- Fysieke afsluiting van racks waarin servers geplaatst zijn.
- Video bewaking, zowel binnen als buiten het gebouw.
- Meervoudige alarmsystemen.
- Klimaatregeling.
- Redundante noodstroom voorzieningen.
- Redundante netwerkverbindingen.

4. INFRASTRUCTUUR

4.1. BESCHIKBAARHEID INFRASTRUCTUUR

Aanbieder garandeert onderstaande beschikbaarheid van haar back-up infrastructuur op straffe van compensatie door aanbieder.

	Brons	Zilver	Goud
Netwerk	naar vermogen	99%	99,9%
Backup server(s)	naar vermogen	98%	99%

5. ONDERSTEUNING OP AFSTAND

5.1. BESCHIKBAARHEID HELPDESK

Zowel voor spoedgevallen als niet spoedgevallen is de helpdesk van aanbieder, ongeacht het type SLA, op werkdagen gedurende kantooruren voor afnemer beschikbaar. Afhankelijk van het type SLA is de helpdesk van aanbieder ook (en alleen) voor spoedgevallen buiten kantooruren voor afnemer beschikbaar.

	Brons	Zilver	Goud
Support niet spoedgevallen	kantooruren	kantooruren	kantooruren
Support spoedgevallen	kantooruren	Maandag - Zaterdag 7.30 – 22.30 uur	Dagelijks 24 uur per dag

5.2. KOSTEN ONDERSTEUNING OP AFSTAND (BUITEN SLA)

Ondersteuning op afstand is in eerste instantie (zowel telefonisch als per E-mail) voor alle SLA's gratis. In gevallen waarin afnemer telefonisch ondersteuning vraagt en/of vereist buiten de in de SLA opgenomen tijden, behoudt aanbieder zich het recht voor om aan afnemer geleverde ondersteuning in rekening te brengen. Prijzen voor ondersteuning buiten een SLA worden per half uur berekend met een aanvangstarief van een uur, tegen de volgende prijzen: EURO 65 per uur tijdens kantooruren en EURO 150 per uur buiten kantooruren.

Voorbeelden waarbij aanbieder geleverde ondersteuning in rekening kan brengen:

- Telefonische aanvraag voor ondersteuning, buiten de in de door afnemer afgesloten SLA vermelde tijden voor beschikbaarheid van de helpdesk.
- Telefonisch aanvraag voor ondersteuning buiten kantooruren, welke niet te classificeren zijn als spoedgeval.

5.3. REACTIESNELHEID TELEFOON

Aanbieder streeft ernaar om afnemer direct te woord te staan en dit zal in de meeste gevallen ook mogelijk zijn. In de verschillende SLA's worden echter garanties verstrekt, waarbij aanbieder de maximaal te verstrijken tijd garandeert waarbinnen afnemer te woord gestaan zal worden, op straffe van compensatie door aanbieder.

	Brons	Zilver	Goud
Binnen kantooruren	< 1 werkdag	< 2 uur	< 1 uur
Buiten kantooruren	-	< 4 uur	< 1 uur

5.4. REACTIESNELHEID E-MAIL

Aanbieder streeft ernaar om afnemer zo spoedig mogelijk van antwoord te voorzien per E-mail en in de meeste gevallen zal dit ook mogelijk zijn. In de verschillende SLA's worden echter garanties verstrekt, waarbij aanbieder de maximaal te verstrijken tijd garandeert waarbinnen afnemer per E-mail een reactie zal ontvangen, op straffe van compensatie door aanbieder. Garanties op reactiesnelheid voor e-mail wordt alleen verstrekt indien E-mail gericht is aan sla@centis-backup.eu of help@centis-backup.eu.

	Brons	Zilver	Goud
Binnen kantooruren	< 1 werkdag	< 5 uur	< 3 uur
Buiten kantooruren	-	naar vermogen	naar vermogen

6. ONDERSTEUNING OP LOCATIE

6.1. INSCHAKELEN KOERIERSDIENST

Herstel van data is mogelijk via de software en/of de web-omgeving van aanbieder. Indien gewenst kan aanbieder de data op externe harde schijf via een koerier afleveren op locatie van afnemer. Voor aflevering door een koerier worden naast de kosten van de koerier/vervoerder, 75 euro in rekening gebracht bij een aanvraag tijdens kantooruren en 125 euro bij een aanvraag buiten kantooruren.

Aanbieder garandeert onderstaande termijnen voor data groottes minder dan 300 GB en alleen voor aflevering binnen Nederland en België door een koerier. Voor data groottes boven de 300 GB, aflevering buiten Nederland en België en/of aflevering per aangetekende schrijven geldt in alle gevallen dat aflevering naar vermogen plaatsvindt.

	Brons	Zilver	Goud
Nederland spoedgevallen	naar vermogen	< 24 uur op locatie	< 6 uur op locatie
Nederland niet spoedgevallen	naar vermogen	naar vermogen	< 2 werkdagen op locatie
België spoedgevallen	naar vermogen	< 24 uur op locatie	< 8 uur op locatie
België niet spoedgevallen	naar vermogen	naar vermogen	< 2 werkdagen op locatie

6.2. CONSULTANT OP LOCATIE

Indien u met spoed uw bestanden nodig heeft, maar dit niet zelf wenst te doen of indien u bijvoorbeeld de back-up software op extra/andere computers geïnstalleerd wenst te hebben, dan kan een van onze consultants dit uiteraard bij u op locatie voor u verzorgen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen spoedgevallen en niet spoedgevallen. Indien u buiten kantooruren en/of met spoed een consultant op locatie wenst, dan geldt een tarief van 150 euro per uur met een aanvangstarief van één uur. In alle andere gevallen geldt een tarief van 65 euro per uur met een aanvangstarief van één uur. De reiskosten bedragen in alle gevallen 0,50 cent per kilometer.

	Brons	Zilver	Goud
Nederland spoedgevallen	naar vermogen	< 24 uur op locatie	< 8 uur op locatie
Nederland niet spoedgevallen	naar vermogen	naar vermogen	< 2 werkdagen op locatie
België spoedgevallen	naar vermogen	< 24 uur op locatie	< 10 uur op locatie
België niet spoedgevallen	naar vermogen	naar vermogen	< 2 werkdagen op locatie

7. CONTROLE & RAPPORTAGES

7.1. CONTROLE

Voor SLA zilver en goud, worden uw back-ups tijdens werkdagen door medewerkers van onze helpdesk gemonitord. Indien onregelmatigheden geconstateerd worden, dan neemt de helpdesk telefonisch of desgewenst per e-mail contact met u op, om samen met u het probleem te verhelpen.

	Brons	Zilver	Goud
Dagelijkse controle met terugkoppeling	-	JA	JA

7.2. RAPPORTAGE

Voor SLA goud, wordt er eenmaal per jaar een volledige rapportage over uw back-ups, problemen, (helpdesk) verzoeken, dataverkeer en kosten gemaakt. Hiermee heeft u binnen een oogopslag zichtbaar wat de prestaties van aanbieder geweest zijn en tegen welke prijzen.

	Brons	Zilver	Goud
Jaarlijkse rapportage van incidenten, activiteiten en support	-	-	JA

8. COMPENSATIES

Indien aanbieder de in deze SLA genoemde garanties niet nakomt ten opzichte van afnemer, kan afnemer de in deze SLA genoemde compensaties opeisen. De compensaties bestaan uit een percentage van niet eenmalige kosten (abonnements- en SLA gelden) per incident. Compensaties zijn alleen opeisbaar indien er geen aantoonbare sprake is van overmacht voor aanbieder.

8.1. COMPENSATIE PER INCIDENT

Aanbieder betaalt en/of verrekent de volgende compensaties met afnemer, indien zij niet aan de in deze SLA opgenomen garanties voldoet en afnemer compensatie opeist. Indien aanbieder niet aan een of meer garanties (gevolg(en)) kan voldoen als gevolg van het feit dat niet aan een garantie voldaan wordt (oorzaak), kan afnemer alleen compensatie opeisen voor de oorzaak.

	Compensatie
Niet nakomen beschikbaarheid en/of reactiesnelheden	5% van jaarlijks factuurbedrag per incident
Niet nakomen beschikbaarheid infrastructuur	10% van jaarlijks factuurbedrag per incident
Niet nakomen levering personeel en/of materialen op locatie binnen gestelde tijd	25% van jaarlijks factuurbedrag per incident

8.2. MAXIMALE COMPENSATIE PER JAAR

Afnemer kan maximaal 100% van de jaarlijks terugkerende factuurprijzen (abonnements- en SLA gelden) per jaar opeisen. In geen geval zal aanbieder meer dan 100% van jaarlijkse, op dat moment afgenomen en gefactureerde diensten, vergoeden aan afnemer per jaar.

8.3. AANSPRAAK MAKEN OP COMPENSATIE

Alle claims met betrekking tot de door Centis Backup gegeven garanties dienen binnen tien (10) werkdagen na het voordoen van de tekortkoming per aangetekend schrijven kenbaar gemaakt zijn op volgend adres:

Centis Backup
Postbus 80
5600 AB EINDHOVEN

9. OVEREENKOMST

9.1. SLOTBEPALINGEN

Een SLA is gekoppeld aan maximaal één back-up abonnement (gekoppeld aan de inlognaam van het back-up abonnement). Afnemer kan geen aanspraak maken op in de SLA vastgelegde service verlening en/of garanties, indien zij problemen ondervindt met een back-up abonnement waarvoor geen SLA is afgesloten. Afnemer ontvangt 25% korting op SLA prijzen voor extra SLA's indien reeds een **betaalde** SLA afgesloten is.

Op deze SLA zijn de Algemene Voorwaarden Centis Backup van toepassing, welke gedeponeed zijn bij de Kamer van Koophandel regio Eindhoven onder nummer 17160052. Op <http://www.centis-backup.eu/voorwaarden.pdf> zijn de voorwaarden in te zien. Een exemplaar zenden wij desgewenst kosteloos toe. Afnemer geeft door ondertekening aan, dat zij akkoord gaat met de Algemene Voorwaarden Centis Backup.

9.2. OVEREENKOMST

Gewenste SLA

- SLA
- Brons
- Zilver
- Goud

Back-up abonnement / inlognaam

Inlognaam

Contactpersoon

Naam

E-mail adres

Telefoonnummer

Faxnummer

Functie

Afnemer

(Bedrijfs)naam

Ondergetekende, verklaart uit naam van aanbieder te mogen handelen en de bovenstaande overeenkomst gelezen en akkoord bevonden te hebben.

Handtekening aanbieder:

....., - -

plaats datum

Ondergetekende, verklaart uit naam van afnemer te mogen handelen en de bovenstaande overeenkomst gelezen en akkoord bevonden te hebben.

Handtekening afnemer:

....., - -

plaats datum