



# **BRISP Service Level Agreement**

voor Magento Professional en Premium Hosting

Versie 3: 8 april 2016

## Inhoudsopgave

Definities .....	3
Algemene voorwaarden .....	5
1. Inleiding.....	6
2. Algemeen .....	7
2.1 Duur van het SLA .....	7
2.2 Wijzingen aan het SLA .....	7
3. Dienstomschrijving.....	8
3.1. Verantwoordelijkheden.....	8
3.1.2 Administratief beheer .....	8
3.1.3 Dataveiligheid.....	8
3.1.4 Privacy .....	8
3.1.5 Software updates .....	8
3.2 Gepland onderhoud .....	9
3.2.1 Verplichtingen BRISP .....	9
3.2.2 Verplichtingen opdrachtgever .....	9
3.3. Noodonderhoud .....	10
3.3.1 Verplichtingen BRISP .....	10
3.3.2 Verplichtingen opdrachtgever .....	10
3.4 Verstoringen .....	11
3.4.1 Verhelpen van verstoringen.....	11
3.4.2 Meldingen niet-zijnde verstoringen.....	11
3.5 Additionele technische ondersteuning.....	12
3.5.1 Verplichtingen BRISP .....	12
3.5.2 Verplichtingen opdrachtgever .....	12
3.5.3 Tarieven.....	12
4. Service levels .....	13
4.1 Garanties en boetes .....	13
4.2 Indienen van een ingebrekestelling.....	13
5 Misbruik .....	14
5.1 Misbruik regelgeving .....	14
5.1.1 Verplichtingen en rechten BRISP .....	14
5.1.2 Verplichtingen opdrachtgever .....	14
6. Voor akkoord.....	15

## Definities

### **Algemene voorwaarden**

De algemene voorwaarden specificeren de regels en voorwaarden die gehanteerd worden bij het aangaan van een overeenkomst met BRISP.

### **BRISP**

Wanneer BRISP geschreven staat in dit document verwijst dit naar BRISP (Branche Internet Service Provider), welke bij de Kamer van Koophandel ingeschreven staat onder KvK-nummer: 01132401.

### **Dienst**

De dienst die BRISP met de opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de overeenkomst en/of offerte.

### **Gepland onderhoud**

Om de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van het hostingpakket te kunnen garanderen, dienen onderdelen van de IT-infrastructuur regelmatig te worden onderhouden. BRISP maakt gebruik van vastgestelde onderhoudsvensters om gepland onderhoud uit te voeren.

### **Hostingpakket**

Wanneer hostingpakket geschreven staat in dit document verwijst dit naar Magento Professional of Magento Premium Hosting. Een hostingpakket voorziet de opdrachtgever van schijfruimte en services als e-mail en websiteconnectiviteit.

### **Kantoortijden**

De reguliere kantoortijden van BRISP zijn maandag tot en met vrijdag van 08:30 tot 17:00 uur. Op de volgende feestdagen is het kantoor van BRISP gesloten: nieuwjaarsdag, eerste en tweede paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede pinksterdag en eerste en tweede kerstdag.

### **Noodonderhoud**

Er is sprake van noodonderhoud indien onmiddellijke interventie benodigd is op een situatie die een directe bedreiging vormt voor de stabiliteit, continuïteit dan wel integriteit van de geleverde dienst.

### **Operationeel beheer**

Operationeel beheer omvat het onderhouden en draaiende houden van het systeem en de hierop aangesloten servers.

### **Opdrachtgever**

De natuurlijke- of rechtspersoon die met BRISP een overeenkomst heeft gesloten of aan wie BRISP een offerte daartoe heeft uitgebracht.

### **De overeenkomst**

De overeenkomst tussen BRISP en de opdrachtgever krachtens welke BRISP de dienst zal overeenkomen.

**Overmacht**

In het geval van overmacht kan nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs van BRISP niet worden gevergd. Overmacht omvat onder andere maar niet uitsluitend storingen of het uitvallen van de telecommunicatie-infrastructuur, internetverbinding, een netwerkaanval, Distributed Denial of Service Attacks (DDoS-aanvallen) en het geval dat BRISP door haar eigen leveranciers niet tot levering in staat is.

**SLA**

Een Service Level Agreement is een contractuele overeenkomst waarin de afspraken over de dienstverleningsniveaus zijn vastgelegd. De te leveren dienst en bijbehorende kwaliteit van de dienst worden hierin beschreven.

**Technische ondersteuning**

De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om via [support@brisp.nl](mailto:support@brisp.nl) of telefonisch via +31 (0)50 2011 460 technische ondersteuning te vragen. De opdrachtgever doet hierbij een beroep op de expertise van BRISP bij taken die de opdrachtgever in principe zelf zou uitvoeren.

**Verstoringen**

Verstoringen zijn alle gebeurtenissen die niet tot de standaardoperatie van een dienst behoren en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van de dienst kunnen veroorzaken.

**Verzoek**

Een verzoek omvat een vraag om technische ondersteuning welke per uur betaald moet worden. BRISP kent verschillende tarieven voor technische ondersteuning. Deze zijn beschreven in hoofdstuk 3.5.3.

## Algemene voorwaarden

Op dit Service Level Agreement zijn de Algemene Voorwaarden van kracht. Deze zijn te vinden op de website van BRISP: [brisp.nl/brisp-algemene-voorwaarden/](http://brisp.nl/brisp-algemene-voorwaarden/). De garanties plus de bijbehorende boetepercentages zoals beschreven in hoofdstuk 4 kennen de volgende aanvullende voorwaarden:

- De contractuele boetes zijn niet cumulatief. Indien er meerdere gevolgen zijn door één oorzaak, wordt eenmalig een boetedoening uitgekeerd;
- BRISP is niet verantwoordelijk voor verstoring van dienstverlening buiten haar netwerk, hieronder vallen al haar toeleveranciers en de rest van het internet;
- BRISP en haar leveranciers kunnen in geen geval aansprakelijk zijn voor gevolgschade, waaronder winstderving of verloren besparingen, ook niet als BRISP op de mogelijkheid van deze schade is gewezen, noch zijn BRISP en haar leveranciers aansprakelijk voor claims van derden;
- Het boetebedrag is nooit hoger dan het contractuele vastgelegde maandbedrag;
- Bij overmacht kan er geen claim worden gedaan op contractuele boetes;
- De administratie van BRISP is leidend;
- Bij uitkering van een boetebedrag kan er geen aanspraak meer gemaakt worden op een schadevergoeding;
- Onderhoudswerkzaamheden vallen buiten de garantie. Deze worden dan ook niet meegenomen in de metingen;
- Indien de opdrachtgever het advies en de verplichtingen niet opvolgt zoals in hoofdstuk 5.1.2 staat beschreven, vervallen alle garanties op de dienst. Elke ingebrekestelling op deze garanties wordt afgewezen.

## 1. Inleiding

Dit Service Level Agreement voor Magento Professional of Premium Hosting beschrijft de dienst zoals BRISP deze aanbiedt aan de opdrachtgever en de servicelevels die van toepassing zijn op deze dienst.

BRISP heeft bereikbaarheid en betrouwbaarheid hoog in het vaandel. Daarom worden afspraken en garanties met betrekking tot support en de beschikbaarheid van het hostingpakket en de bijbehorende internetverbinding vastgelegd in dit SLA. In dit SLA worden tevens bindende afspraken gemaakt over de kwaliteitsnormen van de dienstverlening. Tenslotte beschrijft dit document de verplichtingen en rechten van BRISP en die van de opdrachtgever. Eventuele wijzigingen aan dit SLA kunnen schriftelijk worden aangevraagd door de opdrachtgever.

## 2. Algemeen

### 2.1 Duur van het SLA

Dit SLA gaat in op de datum van levering van de dienst, tenzij de overeenkomst nog niet in werking is getreden. In dit laatste geval gaat het SLA in op de dag van de inwerkingtreding van de overeenkomst. Het 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.

### 2.2 Wijzingen aan het SLA

Eventuele gewenste wijzigingen aan dit SLA kunnen schriftelijk worden aangevraagd. Wanneer deze wijzigingen financiële consequenties met zich meedragen, brengt BRISP hier eerst een offerte voor uit. Wijzigingen van het SLA zijn enkel na wederzijdse goedkeuring en ondertekening van kracht.

## 3. Dienstomschrijving

### 3.1 Verantwoordelijkheden

#### 3.1.1 Operationeel beheer

Bij het SLA Magento Professional of Premium Hosting is BRISP verantwoordelijk voor het volledige operationele beheer van het hostingpakket. Eventuele verstoringen worden na constatering of aanmelding binnen maximaal 6 uur gediagnostiseerd. Binnen 6 uur na diagnose biedt BRISP een oplossing voor de verstoring.

#### 3.1.2 Administratief beheer

De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het administratieve beheer van het hostingpakket. De opdrachtgever kan het hostingpakket administratief beheren door middel van de cliënttoegang op het door BRISP beschikbaar gestelde Control Panel. Het is bovendien de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om reservekopieën van opgeslagen data te maken.

#### 3.1.3 Dataveiligheid

- De bestanden staan altijd op een RAID systeem. Een dergelijk systeem zorgt ervoor dat het uitvallen van een harde schijf geen dataverlies oplevert;
- In het datacentrum is noodstroomvoorziening aanwezig;
- De netwerkkapparatuur en verbindingen zijn redundant uitgevoerd;
- Elke 24 uur wordt een kopie van de back-up van de database en files opgeslagen.

#### 3.1.4 Privacy

- De webservers en databaseservers zijn fysiek alleen toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers;
- De back-ups zijn alleen toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers en de technische beheerder van het hostingpakket;
- Medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de informatie en meta-informatie die opgeslagen is op de webservers en databaseservers;
- Afgeschreven harde schijven worden na gebruik vernietigd.

#### 3.1.5 Software updates

BRISP voert bij het uitkomen van nieuwe versies van software een risicoanalyse uit van:

1. De risico's voor het platform;
2. De impact van de werking van de applicatie.



Op basis daarvan beslist BRISP of zij:

1. Direct updatet zonder notificatie;
2. Direct updatet met notificatie;
3. De update plant met notificatie;
4. Indien wenselijk een testplatform aanbiedt.

### 3.1.6 Exclusieve IP-adressen

De hostingpakketten worden geleverd en hebben geen exclusief IP adres. Exclusieve IP adressen kunnen optioneel worden besteld. De noodzaak voor extra IP-adressen moet door de klant worden aangetoond zoals dit door RIPE (de instantie die IP-adressen uitgeeft), is uiteengezet.

## 3.2 Gepland onderhoud

Ieder onderdeel binnen de IT-infrastructuur moet regelmatig worden onderhouden om de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van het hostingpakket te kunnen blijven garanderen. BRISP maakt gebruik van vastgelegde onderhoudsvensters om gepland onderhoud uit te voeren. Deze zijn dagelijks tussen 01.00 en 06.00 uur. De geldende verplichtingen voor BRISP en de opdrachtgever worden hieronder gedefinieerd.

### 3.2.1 Verplichtingen BRISP

BRISP:

- Spant zich in om gepland onderhoud zo min mogelijk impact op de dienst te laten hebben;
- Voert verschillende preventieve activiteiten uit, waaronder, maar niet beperkt tot: scannen op slecht beveiligde software, scannen op verdachte activiteiten en periodiek updaten van softwarecomponenten;
- Maakt voor gepland onderhoud gebruik van onderhoudsvensters, zonder de verplichting hierover contact op te nemen met de opdrachtgever;
- Informeert de opdrachtgever minimaal 7 dagen van tevoren via e-mail over gepland onderhoud, dat mogelijk verhoogd risico heeft of een mogelijke onderbreking van de dienstverlening inhoudt;
- Is uitgesloten van bovenstaande verplichtingen voor noodonderhoud.

### 3.2.2 Verplichtingen opdrachtgever

De opdrachtgever:

- Zorgt voor correcte en actuele contactgegevens, zodat BRISP contact kan opnemen over gepland onderhoud;
- Erkent dat BRISP gepland onderhoud dient te (laten) plegen en dat dit een onderbreking in de beschikbaarheid van de dienst kan betekenen.

### 3.3. Noodonderhoud

Noodonderhoud is vanzelfsprekend niet te voorzien, maar dient wel direct te worden uitgevoerd. Wanneer we spreken over noodonderhoud gelden er verplichtingen voor BRISP alsmede voor de opdrachtgever. Deze zijn hieronder gedefinieerd.

#### 3.3.1 Verplichtingen BRISP

BRISP:

- Spant zich in om noodonderhoud zo min mogelijk impact op de dienst te laten hebben;
- Voert noodonderhoud zo snel mogelijk uit na vaststelling of melding.

#### 3.3.2 Verplichtingen opdrachtgever

De opdrachtgever:

- Erkent dat BRISP noodonderhoud direct moet uitvoeren;
- Erkent dat het aan BRISP is om te beoordelen wanneer er sprake is van noodonderhoud.

## 3.4 Verstoringen

### 3.4.1 Verhelpen van verstoringen

Het verhelpen van verstoringen van de dienst door BRISP valt standaard binnen dit SLA en hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht. Na melding van een verstoring zal BRISP binnen 6 uur een diagnose stellen. Binnen 6 uur na de diagnose komt BRISP met een oplossing voor de gemelde verstoring. Wanneer uit de diagnose blijkt dat de verstoring het gevolg is van een hardwaredefect, dan wordt dit defect binnen maximaal 6 uur na diagnose vervangen. De opdrachtgever zorgt voor een contactpersoon die ten tijde van verstoringen bereikbaar is.

BRISP monitort haar systemen en dat van haar klanten continu. Bij een mogelijke verstoring wordt het supportteam van BRISP onmiddellijk op de hoogte gesteld. In beginsel is het melden van een verstoring door de opdrachtgever dan ook niet nodig. De opdrachtgever kan een verstoring wel melden wanneer deze door hem wordt geconstateerd. Dit kan door te mailen naar [support@brisp.nl](mailto:support@brisp.nl) of telefonisch via +31 (0)50 2011 460.

### 3.4.2 Meldingen niet-zijnde verstoringen

Wanneer blijkt dat de melding niet om een verstoring gaat, brengt BRISP hiervoor kosten in rekening conform het IT-supporttarief behorend bij additionele technische ondersteuning (zie paragraaf 5.3).

### 3.5 Additionele technische ondersteuning

De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om per mail of telefonisch verzoeken in te dienen voor technische ondersteuning bij BRISP. Het gaat hierbij om activiteiten die de opdrachtgever in principe zelf zou uitvoeren, maar waarvoor de opdrachtgever een beroep doet op de expertise van BRISP. Een medewerker van BRISP zal de opdrachtgever een indicatie geven van de acties die worden ondernomen en de eventuele kosten die hiermee zijn gemoeid. Verzoeken worden enkel tijdens kantooruren behandeld en uitgevoerd. Voor verzoeken geldt geen gegarandeerde reactietijd. Wanneer we spreken over verzoeken gelden er verplichtingen voor BRISP, alsmede voor de opdrachtgever. Deze zijn hieronder uiteen gezet.

#### 3.5.1 Verplichtingen BRISP

BRISP:

- Acteert enkel op verzoeken die zijn ingediend via [support@brisp.nl](mailto:support@brisp.nl) of telefonisch via +31 (0)50 2011 460;
- Adviseert de opdrachtgever indien deze de dienst gebruikt op een wijze waarop de prestatie van de dienst niet meer kan worden gegarandeerd. Indien het advies niet wordt opgevolgd, kan BRISP besluiten de dienst niet meer op te nemen in haar monitoringssystemen;
- Geeft de opdrachtgever een indicatie van de acties die worden ondernomen. Aan de indicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

#### 3.5.2 Verplichtingen opdrachtgever

De opdrachtgever:

- Dient verzoeken voor technische ondersteuning per mail via [support@brisp.nl](mailto:support@brisp.nl) of telefonisch via telefoonnummer +31 (0)50 2011 460 in.

#### 3.5.3 Tarieven

BRISP hanteert verschillende tarieven voor additionele technische ondersteuning. De facturatie volgt per 15 minuten. Supportminuten kunnen niet worden meegenomen naar de volgende maand. Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw. BRISP behoudt het recht deze tarieven ten tijde van de overeenkomst te wijzigen. Hiervan zal BRISP de klant op de hoogte brengen.

	<b>Basis</b>	<b>Brons</b>	<b>Zilver</b>	<b>Goud</b>
<b>Initiële responstijd</b>	24 uur	6 uur	3 uur	2 uur
<b>Uurtarief</b>	€ 99	€ 89	€ 79	€ 69
<b>Inbegrepen supportminuten</b>	-	30	60	90
<b>Maandtarief</b>	Standaard inbegrepen bij dit SLA.	€ 29	€ 49	€ 79

## 4. Service levels

BRISP biedt garantie op de uptime van de verbinding van het hostingpakket met internet, het tijdig stellen van een diagnose en het bieden van een oplossing in het geval van een verstoring. Mocht BRISP deze garanties niet naleven dan kan de opdrachtgever een vergoeding claimen.

### 4.1 Garanties en boetes

De garanties die BRISP afgeeft plus boetedoening voor het niet behalen van deze garanties staan hieronder in de tabel weergegeven. De boetedoening is een percentage van het contractuele vastgelegde maandbedrag.

Garantie		Boetestaffel	Boetepercentage
<b>Uptime netwerk</b>	99.8 %	99.8%-95%	10%
		95-90%	30%
		90-80%	40%
		80% en minder	50%
<b>Diagnose</b>	Binnen 6 uur	6-12 uur	25%
		12 uur en meer	50%
<b>Verstoringen Platform</b>	Binnen 6 uur na diagnose	6-12 uur	25%
		12 uur en meer	50%

### 4.2 Indienen van een ingebrekestelling

De opdrachtgever dient zelf een claim voor uitkering van een boetepercentage in te dienen. Deze kan de opdrachtgever binnen 14 kalenderdagen na het einde van de betreffende maand indienen. Deze claim kan enkel worden ingediend wanneer de opdrachtgever in de betreffende maand een incident heeft gemeld middels de in hoofdstuk 3.4.1. beschreven instructie.

Het indienen van een ingebrekestelling dient schriftelijk te worden gedaan. De contactgegevens staan vermeld op de website: [www.brisp.nl/contact](http://www.brisp.nl/contact). Wanneer aan alle voorwaarden is voldaan en de metingen van BRISP ook een afwijking van de garantie aangeven, wordt overgegaan tot uitkering van de boetedoening.

## 5 Misbruik

### 5.1 Misbruik regelgeving

Misbruik is voor zowel BRISP als de opdrachtgever ongewenst. Onder misbruik verstaat BRISP onder andere, maar niet uitsluitend: spamming, hacking, het opslaan/verspreiden van content welke in strijd is met de wet.

#### 5.1.1 Verplichtingen en rechten BRISP

BRISP:

- Is gerechtigd het hostingpakket (tijdelijk) af te sluiten in geval van het veroorzaken van overlast en/of het plegen van misbruik;
- Zal bij ontzegging van de toegang tot het hostingpakket contact opnemen met de opdrachtgever via de door de opdrachtgever opgegeven contactgegevens;
- Is gerechtigd de dienstverlening permanent te staken en/of het contract eenzijdig te ontbinden bij herhaaldelijke of voortdurende overlast.

#### 5.1.2 Verplichtingen opdrachtgever

De opdrachtgever:

- Erkent dat het aan BRISP is om te bepalen wanneer er sprake is van misbruik;
- Voorkomt misbruik van de dienst;
- Beveiligt zijn accounts welke toegang geven tot de dienst tegen misbruik;
- Zal zich onthouden van internetmisbruik;
- Erkent dat BRISP gerechtigd is het hostingpakket (tijdelijk) af te sluiten in geval van het veroorzaken van overlast en/of het plegen van misbruik;
- Erkent dat bij schade of gevolgschade door het afsluiten van het hostingpakket in verband met misbruik, BRISP niet aansprakelijk kan worden gesteld;
- Erkent dat er geen aanspraak kan worden gemaakt op de garantievoorwaarden zoals omschreven in hoofdstuk 4 van dit document, bij tijdelijke afsluiting van het hostingpakket van de opdrachtgever vanwege, al dan niet vermeend, misbruik;
- Voert geen acties uit en installeert geen software waarvan kan worden verwacht dat dit de veiligheid en beschikbaarheid van het systeem bedreigt.

## 6. Voor akkoord

Dit service level agreement heeft betrekking op Magento Professional of Premium Hosting.

Handtekening opdrachtgever

Handtekening BRISP

Datum:

Datum:

Naam:

Naam:

---

---