

VERSIE 1.0
WOLFMEISTER VOF



SERVICE LEVEL AGREEMENT

UITGEREIKT DOOR:

WOLFMEISTER IT

Graafseweg 10
5213 AL - 's-Hertogenbosch
KVK 71055657

SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. PARTIJEN

Deze Service Level Agreement (verder benoemd als: SLA) is een overeenkomst die is gesloten tussen:

Wolfmeister VOF, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel in 's Hertogenbosch hierna te noemen Wolfmeister;

Opdrachtgever van Wolfmeister en afnemer van Producten, hierna te noemen Opdrachtgever.

2. OVERZICHT

2.1 ACHTERGROND EN DOEL VAN DEZE SERVICE LEVEL AGREEMENT

Deze SLA is van toepassing op de diensten van Wolfmeister, deze bestaan uit: cloud hosting diensten en applicatie onderhoud. Dit service level beschrijft de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken voor het te realiseren dienstenniveau van deze door Wolfmeister aangeboden diensten.

Deze SLA beschrijft de basis van het SLA, het service level dat met elke dienst wordt meegeleverd, alsmede de uitbreidingen die hierop mogelijk zijn.

2.2 LOOPTIJD VAN DEZE SLA

Deze SLA heeft geen einddatum en zal alleen door een nieuwe versie van de SLA tot stand kunnen komen.

Periodiek wordt deze SLA herzien om waar nodig nieuwe omstandigheden in het document te verwerken, die ten tijde van het opstellen van de vorige versie van deze SLA nog niet bekend of beschikbaar waren. Voor een nieuwe versie van deze SLA zal de in de Algemene Voorwaarden gedefinieerde procedure gelden.

De looptijd van deze SLA loopt parallel aan de looptijd voor de hosting. De hosting wordt per jaar gefactureerd. Opzegging kan per jaar tot één maand voor de verlengdatum.

2.3 GERELATEERDE DOCUMENTEN

Deze SLA heeft een relatie met de algemene voorwaarden.

Daar waar de definities of bepalingen in deze SLA strijdig zijn met die in de algemene voorwaarden, zullen de definities en bepalingen in de algemene voorwaarden geldend zijn.

Daar waar de definities of bepalingen in deze SLA strijdig zijn met specifieke afspraken die voor bepaalde diensten met de opdrachtgever zijn gemaakt, zullen de specifieke afspraken geldend zijn.

Daar waar specifieke afspraken over het service level strijdig zijn met de algemene voorwaarden, zullen de specifieke afspraken geldend zijn.

2.4 TOEGANG VAN DE OPDRACHTGEVER

Binnen deze SLA heeft de opdrachtgever toegang tot de het CMS van de website op een gebruikers niveau. Enige andere vorm van toegang (SSL,mysql, admin rechten) in Wordpress, Drupal of Expression Engine zijn voorbehouden aan Wolfmeister om de verantwoordelijkheid van het SLA controleerbaar te houden.

2.5 TOEGANG VAN WOLFMEISTER

Binnen deze SLA heeft Wolfmeister toegang tot de server omgeving van de gebruiker, het CMS, de database en eventueel gekoppelde andere elementen die cruciaal zijn voor het uitvoeren van deze SLA. Zonder deze toegang is uitvoering van deze SLA niet mogelijk.

2.6 STRUCTUUR VAN DEZE SLA'S

Wolfmeister heeft twee service levels: Service Level 1 en Service Level 2

SLA1 - SLA Basis

SLA2 - SLA Uitgebreid

Deze SLA beschrijft allereerst het service niveau behorende bij SLA1. Voor alle diensten wordt uitgegaan van SLA level 1. SLA niveau 2 wordt altijd op maat in overleg met de klant opgesteld.

3. WOLFMEISTER DIENSTVERLENING

3.1 SCOPE VAN DE DIENSTVERLENING

Deze Service Level Agreement heeft betrekking op de dienst waarop deze Service Level Agreement is afgesloten, alsmede de voor de dienst benodigde infrastructuur zoals afgenomen bij onze hosting partner, te weten:

Datacenter faciliteiten, zoals stroom en koeling. De netwerkinfrastructuur zoals: switches, interne en externe netwerkverbindingen en routers.

De infrastructuur van specifieke diensten, inclusief alle hardware en software waar deze diensten uit zijn opgebouwd. De Systeemsoftware die op een server draait.

3.2 GRENZEN VAN DE OPDRACHT

De volgende zaken vallen buiten de scope van deze SLA:

- De eigen infrastructuur van de gebruiker, alsmede het publieke internet dat buiten de invloedssfeer van Wolfmeister ligt.
- Functioneel applicatiebeheer van de applicaties van de gebruiker.
- Eventuele koppelingen of andere interfaces van de applicaties van de gebruiker met externe omgevingen.
- Wolfmeister neemt verantwoordelijkheid voor beheer, monitoring en beveiliging maar is niet aansprakelijk voor gevolgen van security incidenten.

3.3 UITGANGSPUNTEN EN RANDVOORWAARDEN

In deze SLA gelden de volgende uitgangspunten en randvoorwaarden:

- Gebruiker draagt zorg voor een afdoende beveiliging en bescherming van omgeving, door zorgvuldig toegangsbeheer en veilige/sterke wachtwoorden.
- Wolfmeister is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor het beveiligen van de server tegen inbraakpogingen door derden en/of de eventuele gevolgschade bij een succesvolle inbraak.
- Wolfmeister is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de onderliggende infrastructuur waar vanaf de dienst wordt aangeboden.

Upgrades en veranderingen aan software worden door Wolfmeister enkel uitgevoerd in het geval van security updates met duidelijke kritische vulnerability;

3.4 SERVICES EN SERVICE LEVELS

In de artikelen hieronder staan de verschillende elementen beschreven waar de mogelijke ondersteuning van Wolfmeister uit bestaat.

Er zijn 2 Wolfmeister service levels mogelijk, Service Level 1 en 2. Service Level 1 is ons basis service level dat op de website van toepassing is.

Deze SLA beschrijft allereerst het service niveau behorende bij SLA1. Voor alle diensten wordt uitgegaan van SLA level 1. SLA niveau 2 wordt altijd op maat in overleg met de klant opgesteld.

Service Level 1 en 2 kunnen alleen afgenomen worden als hostingdiensten omschreven in artikel 7 afgenomen worden bij Wolfmeister.

4 BESCHIKBAARHEID, ONDERHOUD EN RAPPORTAGE

4.1 ONDERHOUD EN ONDERHOUDSVENSTERS

Wolfmeister zal periodiek onderhoud plegen op de overeengekomen data volgens het overeengekomen Service Level. Regulier onderhoud wordt ingepland in onderhoudsvensters die vooraf per mail worden aangekondigd.

Indien de tijdgevoeligheid van het onderhoud kritisch is (bijvoorbeeld: bij kritische vulnerabilities) wordt een spoedonderhouds-venster aangekondigd per e-mail. Dit kan kort van tevoren worden aangekondigd. Indien mogelijk wordt het spoedonderhoud ingepland op een tijdstip dat de impact van het onderhoud verkleint; de aard van het onderhoud maakt dit echter niet altijd mogelijk.

4.2. DEPLOYMENTS VAN APPLICATIE-UPDATES

Deployments van applicatie-updates zoals: CMS Wordpress, Expression Engine en Drupal, veroorzaken een korte onderbreking van diensten. Deze zullen tot een minimum beperkt worden.

5 TOEGANG TOT SUPPORT

5.1 SERVICEDESK

Wolfmeister biedt via e-mail toegang tot de servicedesk voor het aanmelden van issues of het stellen van vragen. Deze servicedesk is beschikbaar tijdens kantooruren op de werkdagen en tijden die op onze site staan aangegeven. De servicedesk is gesloten op officieel erkende Nederlandse feestdagen en in het weekend tenzij anders aangegeven.

De servicedesk is tevens telefonisch bereikbaar in het geval van urgente kwesties of als e-mail niet beschikbaar is. Bij het telefonisch melden van kwesties, van welke aard dan ook, dient eerst een bericht via e-mail te worden ingediend met vermelding van de kwestie. Deze kan Wolfmeister vervolgens gebruiken voor issue registratie en het antwoorden aan de gebruiker.

Voor zaken die vóór 12 uur 's middags zijn aangemeld geldt een responstijd volgens het Same Business Day principe. Zaken die na 12 uur 's middags zijn aangemeld worden volgens het Next Business Day principe beantwoord.

5.2 24/7 SUPPORT

Wanneer de servicedesk gesloten is, biedt Wolfmeister een 24/7 storingsdienst op basis van beste beschikbaarheid. Bij de servicedesk kunnen storingen gemeld worden die veroorzaakt worden door een onbeschikbaarheid van kritische hostingdiensten die Wolfmeister gecontracteerd was te leveren of te ondersteunen (zoals omschreven in artikel 4).

Het service level bepaalt of de storingsdienst kosteloos voor zaken, zoals problemen binnen een server-omgeving, gebeld kan worden. Na het telefonisch melden van deze zaken dient tevens een bericht via e-mail te worden ingediend met vermelding van de kwestie behalve als afgesproken is dat dit niet nodig is.

ORINGSDIENST SUPPORT BIJ SERVICE LEVEL 1

De storingsdienst is gratis beschikbaar als de dienst van de gebruiker onbeschikbaar is door een storing binnen de Wolfmeister infrastructuur.

Als de vraag betrekking heeft op een probleem binnen een serveromgeving of andere specifieke infrastructuur van de gebruiker dan geldt het tarief dat op het overzicht strippenkaart gecommuniceerd is. Hierbij wordt minimaal 15 minuten systeembeheerondersteuning verrekend met de strippenkaart.

5.3 SCOPE VAN DE ONDERSTEUNING - ACTIVITEITEN

Welke activiteiten Wolfmeister in haar ondersteuning betreft hangt af van het afgenomen Service Level.

Invulling bij Service Level 1

Bij Service Level 1 zal de ondersteuningsverplichting zich beperken tot:

- Dagelijkse backups tot één week terug
- *Elk kwartaal* Wordpress/thema/plugin updates
- Eén Snelheidsoptimalisatie per jaar
- Monitoring beveiliging

Limitaties ondersteuningsactiviteiten:

Als een configuratie niet mogelijk is door een bug of missende functionaliteit in de systeemsoftware dan valt het oplossen hiervan niet onder deze SLA.

5.4 BACK-UPS

Wolfmeister biedt back-up ruimte en software aan met een retentieperiode van één week. Het configureren van deze back-up service en het monitoren of back-ups gedaan worden zal door Wolfmeister worden verzorgd.
