

Overeenkomst Veltwerk Online Backup SERVICE LEVEL AGREEMENT



Veltwerk Online Backup
Veltwerk BV.
Keurenplein 43
1069CD Amsterdam

Inhoud

1	DEFINITIES.....	3
2	BESCHIKBAARHEID INFRASTRUCTUUR.....	4
3	BEVEILIGING.....	4
3.1	Versleuteling data	4
3.2	Codeersleutel	4
3.3	Versleuteling netwerkverkeer	4
3.4	Geografische scheiding.....	4
3.5	Fysieke beveiliging/voorzieningen	4
4	ONDERSTEUNING OP AFSTAND	5
4.1	Beschikbaarheid helpdesk.....	5
4.2	Kosten ondersteuning op afstand (buiten SLA)	5
4.3	Reactiesnelheid per telefoon	5
4.4	Reactiesnelheid per e-mail	5
5	ONDERSTEUNING OP LOCATIE	6
5.1	Inschakelen koeriersdienst.....	6
5.2	Consultant op locatie	6
6	ONDERHOUD.....	6
7	CONTROLE & RAPPORTAGE	6
8	COMPENSATIES.....	7
8.1	Compensatie per incident	7
8.2	Maximale compensatie per jaar	7
8.3	Aanspraak maken op compensatie	7
9	OVEREENKOMST	8
9.1	Slotbepalingen.....	8
9.2	Duur en beëindiging	9
9.3	Facturatie	9

1 DEFINITIES

- Aanbieder:** Veltwerk BV. De aanbieder van online back-up producten en diensten.
- Afnemer:** Klant en/of reseller: de afnemer van online back-up producten en diensten van Aanbieder.
- Beschikbaarheid:** Het percentage van de tijd dat systemen, diensten en/of personen daadwerkelijk beschikbaar zijn vergeleken met de totaal gemeten tijd.
- Kantooruren:** Maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot en met 17.00 uur, maar niet op algemeen erkende feestdagen.
- Overmacht:** Gevolgen waarop aanbieder geen enkele invloed kan uitoefenen, zoals niet correct functionerende software en/of hardware van derden; verkeershinder door files of ongevallen; overmacht bij derden.
- Reactiesnelheid:** De tijd die verstreken is tussen een storings- en/of supportmelding van afnemer en het moment waarop aanbieder telefonisch of per e-mail reageert.
- SLA:** Service Level Agreement is de overeenkomst die aanbieder met afnemer aangaat, en waarin de garanties zijn opgenomen die de aanbieder aan afnemer biedt.
- Spoedgeval(len):** Hieronder wordt verstaan:
1. ernstige:
 - vertragingen en/of fouten bij het herstelproces;
 - storings met betrekking tot het back-upproces bij afnemer.
 2. afnemer wil/moet met spoed:
 - gebruik maken van een koerier om een harde schijf op locatie te ontvangen;
 - gebruik maken van materialen en/of personen op locatie;
 - een back-up terugplaatsen, maar komt daar eigenhandig niet uitof anderszins voor afnemer aantoonbaar urgente en spoedeisende zaken.
- Werkdagen:** Maandag tot en met vrijdag, maar niet op algemeen erkende feestdagen.
- Tijdseenheid < [...]** Dit betreft maximaal de aangegeven [tijdseenheid]. Dit kan het aantal werkdagen zijn of het aantal uren. De berekende tijd geldt alleen over kantooruren. Stel dat de tijdseenheid [1 werkdag] is en de aanvraag is op donderdag om 15.00 uur binnen gekomen, dan heeft aanbieder tot vrijdag 14.59 uur de tijd om de aanvraag in behandeling te nemen

2 BESCHIKBAARHEID INFRASTRUCTUUR

Aanbieder garandeert onderstaande beschikbaarheid van haar back-up infrastructuur. Kan aanbieder hieraan niet voldoen, dan kan afnemer compensatie vragen.

Backup servers
99%

3 BEVEILIGING

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

3.1 Versleuteling data

Aanbieder garandeert dat data middels een 128-bits algoritme versleuteld wordt (keuze uit AES, DESede of Twofish), voordat de data het systeem van afnemer verlaat. Dit betekent dat niemand (inclusief medewerkers van aanbieder) data van afnemer kunnen inzien, 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 is alleen bij afnemer bekend. Afnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor deugdelijke opslag van de codeersleutel. Aanbieder kan nooit verantwoordelijk gesteld worden voor het ontbreken van een correcte codeersleutel.
LET OP: Zonder correcte codeersleutel is het onmogelijk om data te herstellen of te decoderen!

3.3 Versleuteling netwerkverkeer

Aanbieder garandeert dat netwerkverkeer tussen systemen van afnemer en systemen van aanbieder te allen tijde via een SSL beveiligde verbinding plaats kan vinden. Deze SSL versleuteling zorgt ervoor dat niemand de gegevens die tussen systemen van afnemer en aanbieder getransporteerd worden, kan onderscheppen. Afnemer kan er echter voor kiezen om een niet SSL beveiligde verbindingen te gebruiken, maar aanbieder raadt dit sterk af.

3.4 Geografische scheiding

Aanbieder garandeert dat back-up data te allen tijde op tenminste twee systemen van aanbieder opgeslagen worden. Deze systemen zijn fysiek/geografisch minimaal 10 kilometer van elkaar gescheiden. De aanbieder geeft geen garantie dat back-up data direct al bij opslag op een tweede geografisch gescheiden systeem beschikbaar zal. De aanbieder geeft wel de garantie dat back-up data binnen 48 uur (normaliter binnen 60 minuten) bij opslag op een tweede geografisch gescheiden systeem beschikbaar zal zijn.

3.5 Fysieke beveiliging/voorzieningen

Het door de aanbieder gebruikte primaire systeem is voor zover mogelijk uitgevoerd met meervoudige componenten. De hard-disks waarop de data wordt opgeslagen evenals de voedingen die het systeem van stroom voorzien zijn meervoudig en fout tolerant uitgevoerd. Het door aanbieder gebruikte datacentrum voldoet aan de ISO 9001:2000 kwaliteitsnormen. Onderstaande strenge fysieke beveiligingskenmerken en voorzieningen zijn hiervan onderdeel:

- alleen toegang voor geautoriseerde gebruikers;
- toegang alleen mogelijk met behulp van Personal Access Card (PAC);
- fysieke afsluiting van etages/afdelingen op basis van autorisatieniveau;
- videobewaking, zowel binnen als buiten het gebouw;
- meervoudige alarmsystemen;
- klimaatregeling;
- extra noodstroomvoorzieningen;
- extra netwerkverbindingen;
- Branddetectie/Bestrijding

4 ONDERSTEUNING OP AFSTAND

4.1 Beschikbaarheid helpdesk

De helpdesk van aanbieder is op werkdagen en tijdens kantooruren beschikbaar voor afnemer. De helpdesk van aanbieder ook, en alleen voor spoedgevallen buiten kantooruren voor afnemer beschikbaar.

Support Tijdens kantooruren	Support spoedgevallen Tijdens kantooruren
---------------------------------------	-----------------------------------------------------

4.2 Kosten ondersteuning op afstand (buiten SLA)

Ondersteuning op afstand is in eerste instantie voor alle SLA's gratis, zowel telefonisch als per e-mail. Wanneer afnemer telefonisch of per e-mail ondersteuning wenst buiten de tijden die in de SLA zijn opgenomen, behoudt aanbieder zich het recht voor om geleverde ondersteuning aan afnemer in rekening te brengen. Prijzen voor ondersteuning buiten een SLA worden per half uur berekend met een aanvangstarief van een uur. Hiervoor geldt de volgende tarief:

- 90 euro per uur buiten kantooruren.

Aanbieder kan bijvoorbeeld de volgende geleverde ondersteuning in rekening 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, die niet is te classificeren als spoedgeval.

4.3 Reactiesnelheid per telefoon

Aanbieder streeft ernaar om afnemer direct te woord te staan en dit zal in de meeste gevallen ook mogelijk zijn. Lukt dit niet, dan kan afnemer compensatie vragen (zie hoofdstuk 8).

Reactiesnelheid Kantoortijden < 1 werkdag	Buiten Kantoortijden Naar vermogen
-----------------------------------------------------	----------------------------------------------

4.4 Reactiesnelheid per e-mail

Aanbieder streeft ernaar om afnemer per e-mail zo spoedig mogelijk van antwoord te voorzien en in de meeste gevallen zal dit ook mogelijk zijn. Lukt dit niet, dan kan afnemer compensatie vragen (zie hoofdstuk 8). Garanties op reactiesnelheid voor e-mail wordt alleen verstrekt indien de e-mail gericht is aan: info@Veltwerk.nl.

Reactiesnelheid Kantoortijden < 1 werkdag	Buiten Kantoortijden -
-----------------------------------------------------	----------------------------------

5 ONDERSTEUNING OP LOCATIE

5.1 Inschakelen koeriersdienst

Herstel van data is mogelijk via de software en/of de webomgeving van aanbieder. Indien gewenst kan aanbieder de data op externe harde schijf door een koerier afleveren op locatie van afnemer. Voor aflevering door een koerier worden naast de kosten van de koerier of vervoerder, de volgende kosten in rekening gebracht:

- 199 euro bij een aanvraag tijdens kantooruren;
- 299 euro bij een aanvraag buiten kantooruren.

5.2 Consultant op locatie

Een van onze consultants kan u bij u op locatie ondersteunen als u:

- met spoed uw bestanden nodig heeft, maar dit niet zelf wenst te doen;
- bijvoorbeeld de back-up software op extra/andere computers geïnstalleerd wilt hebben.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen spoedgevallen en niet spoedgevallen. Als u buiten kantooruren en/of met spoed een consultant op locatie wenst, dan geldt een tarief van 130 euro per uur met een aanvangstarief van twee 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 0,28 cent per kilometer.

Niet spoedgevallen
Naar vermogen

Spoedgevallen
Naar vermogen

6 ONDERHOUD

Indien aanbieder noodzakelijk onderhoud moet plegen aan de infrastructuur zal:

- aanbieder het onderhoud minimaal één week van tevoren aankondigen aan afnemer;
- de downtime maximaal 8 aaneengesloten uren bedragen.

Aanbieder behoudt zich het recht voor van deze voorwaarden af te wijken indien werkzaamheden een spoedeisend karakter hebben en op zeer korte termijn uitgevoerd moeten worden om verdere downtime van de dienstverlening te voorkomen. Denk aan spoedreparaties, updates, en dergelijke.

7 CONTROLE & RAPPORTAGE

Dagelijks krijgt u automatisch terugkoppeling per e-mail over de status van uw back-up.

Dagelijkse controle via e-mail
Ja

8 COMPENSATIES

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

8.1 Compensatie per incident

Aanbieder betaalt en/of verrekent compensaties met afnemer, als zij niet aan de in deze SLA opgenomen garanties voldoet en afnemer compensatie opeist. Als aanbieder niet aan een of meer gevolgen van garanties kan voldoen doordat niet aan een garantie wordt voldaan (oorzaak), kan afnemer alleen compensatie opeisen voor de oorzaak. Het gaat om de volgende compensaties:

Incident Compensatie

- Niet nakomen beschikbaarheid en/of reactiesnelheden 5 % van het jaarlijkse factuurbedrag per incident
- Niet nakomen beschikbaarheid infrastructuur 10 % van het jaarlijkse factuurbedrag per incident
- Niet nakomen levering personeel en/of materialen op locatie binnen de gestelde tijd 20 % van het jaarlijkse factuurbedrag per incident

8.2 Maximale compensatie per jaar

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

8.3 Aanspraak maken op compensatie

Alle claims met betrekking tot de door Veltwerk BV. gegeven garanties dienen binnen tien (10) werkdagen na het voordoen van de tekortkoming per aangetekend schrijven kenbaar gemaakt zijn op het adres van de aanbieder.

9 OVEREENKOMST

9.1 Slotbepalingen

Op deze SLA zijn de Algemene Voorwaarden van Veltwerk BV. van toepassing. Desgewenst sturen wij u kosteloos een exemplaar toe. Afnemer geeft door ondertekening aan, akkoord te gaan met de Algemene Voorwaarden van Veltwerk BV.

Alle software ter beschikking gesteld door Veltwerk BV wordt niet verder voorzien van garantie dan zover deze door de toeleveranciers van deze software wordt gedragen.

Veltwerk geeft u het niet exclusieve, niet overdraagbare recht de software en het bijbehorende backup abonnement te gebruiken.

Hoewel het geenszins het uitgangspunt is u ongevraagde (elektronische) post te versturen behoud Veltwerk BV. zich het recht voor om u via (elektronische) post op de hoogte stellen van aanstaande wijzigingen, perioden van niet beschikbaarheid, aanstaand onderhoud, aanpassingen in voorwaarden etc.

Hoewel het geenszins het uitgangspunt is uw online communicatie te volgen, behoud Veltwerk BV zich het recht voor om ten behoeve het opsporen van fouten, of onderhoud om systeemstabiliteit te waarborgen logfiles te bewaren en in te zien.

De communicatie over uw backup account vertrouwd op elektronische post als primair medium. U dient zorg te dragen dat de door u opgegeven gegevens juist zijn en dat het door u opgegeven account e-mail van Veltwerk BV kan ontvangen.

Hoewel onwaarschijnlijk, behoud Veltwerk BV zich het recht voor om binnen de grenzen van deze SLA de geleverde dienst te onderbreken om spoedeisende onderhoudswerkzaamheden uit te kunnen voeren, zulks zonder enige vooraankondiging. Het is ten alle tijde het streven bij voorkomende gevallen de afnemer op voorhand op de hoogte te stellen.

De afnemers van de backup dienst zijn de enige die kennis hebben van de encryptie sleutels. De afnemers zijn als zodanig verantwoordelijkheid voor het veiligstellen en bewaren van deze sleutels.

Veltwerk BV. is niet in staat om bestanden in te zien of te herstellen en kan geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden bij verlies van data als gevolg van het verliezen van de encryptie sleutel of de ontsluiting van data het bekend raken bij derden.

9.2 Duur en beëindiging

Deze overeenkomst en alle uit deze overeenkomst voortvloeiende bepalingen en verplichtingen zijn bindend tot en met 1 jaar na de datum waarop de overeenkomst tot stand is gekomen. Deze overeenkomst wordt na deze eerste periode maandelijks verlengd en kan dan op enig moment met inachtneming initieele contractperiode schriftelijk (brief, fax of e-mail) per kalendermaand worden opgezegd.

Het afnemen van een zogenaamde demo versie met een proefabonnement is niet gebonden aan deze termijnen en voorwaarden. Een proefabonnement kan te allen tijde per direct worden beëindigd.

9.3 Facturatie

Tenzij anders overeengekomen wordt de afnemer maandelijks over de afgenomen periode gefactureerd.

De aanbieder behoudt zich het recht voor haar dienstverlening per direct te staken wanneer niet tijdig door de opdrachtgever aan de betalingsverplichting wordt voldaan of zich andere conflictsituaties voordoen.