

## Service Level Agreement (SLA-2) tarief per maand: € 49,99 exclusief BTW

Deze SLA bevat uitsluitend afspraken die te maken hebben met incidentafhandeling. Over andere aspecten die met het niveau van dienstverlening te maken hebben, worden dus geen expliciete afspraken gemaakt.

Deze betreffen de volgende aspecten:

- System availability (up-time)
- Mean Time Between Failure (MTBF per systeem)
- Mean Time To Repair (MTTR) per outage classification
- Security, Backup and Restoration
- Maintenance (Cost)
- Release management and change management

Uitgangspunt daarbij is dat alle genoemde aspecten in redelijkheid met elkaar samenwerken. Indien deze aspecten bij nader inzien aangepast dienen te worden, dan kan deze SLA op die punten –in overleg– worden aangepast.

### Incident afhandeling

Incidentklasse	Responstijd binnen kantooruren	Responstijd buiten kantooruren	Escalatietijd Buiten- en binnen kantooruren
<b>Server geheel niet bereikbaar of bruikbaar.</b>	Maximaal 60 minuten	Maximaal 120 minuten	4-8 uur/uren
<b>Server verminderd bereikbaar of bruikbaar.</b>	Maximaal 120 minuten	Maximaal 240 minuten	8-12 uur/uren
<b>Verzoek tot wijziging binnen configuratie</b>	Maximaal 16 uur/uren	Maximaal 96 uur/uren	Niet van toepassing

### Aanmeldingsprocedure

Incidenten worden door cliënt aangemeld bij IntraHosting. Aanmelding tijdens kantooruren\* geschiedt via het reguliere telefoonnummer +31(0)599-658277. Aanmelding buiten kantooruren\* geschiedt telefonisch op het escalatienummer +31(0)634-620344.

\* Respectievelijk openingstijden (raadpleeg o.a.: <http://www.intrahosting.nl/contact/>). Zie ook "Definities".

Aanmeldingen kunnen alleen worden verricht door de onderstaande personen;

Naam: ..... Telefoonnummer: ..... Identificatienummer: .....  
 Naam: ..... Telefoonnummer: ..... Identificatienummer: .....

Deze namen zijn onder voorbehoud en kunnen op verzoek worden aangepast.

### Terugmeldingsprocedure

1. Incidentklasse van de aanmelding vaststellen.
2. Onderzoek naar de oorzaak van het gemelde incident
3. Vaststellen wanneer en op welk wijze het betreffende incident kan worden opgelost
4. Telefonische terugmelding naar melder van het incident via het opgegeven telefoonnummer. Indien deze terugmelding wordt tenminste de volgende informatie verschaft; incidentklasse, oorzaak (indien reeds gevonden) en wanneer het incident is opgelost / opgelost zal zijn.
5. Afsluiten en opmaken rapportage van de incidentmelding.

## Escalatie

Indien een incident niet binnen een bepaalde tijd kan worden opgelost, vindt er een escalatie plaats. Dat omvat het volgende:

1. Direct/CEO/CTO worden op hoogte gebracht van het incident.
2. IntraHosting zet alle redelijkerwijs beschikbare middelen in om de oplossing van het incident te bespoedigen.
3. IntraHosting zorgt ten tijde van de escalatie iedere 3 uren voor een incidentrapportage aan melder.

## Definities

### Kantooruren

Van 11:00 uur tot 23:00 uur (CET) op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag. Met uitzondering van officieel erkende feestdagen.

### Responstijd

Tijdsduur gemeten vanaf het moment van aanmelding door melder tot het moment van terugmelding door IntraHosting.

### Escalatie tijd

Tijdsduur gemeten vanaf het moment van aanmelding door melder tot het moment waarop het incident geëscaleerd wordt.

### Incidentklassen

#### Server geheel niet bereikbaar of bruikbaar

De aanroep van de hoofdpagina van de server in een webbrowser leidt tot een foutmelding of het gebruik van de website leidt consequent tot foutmeldingen welke server gerelateerd zijn.

#### Server verminderd bereikbaar of bruikbaar

De server functioneert naar behoren, meer respondeert te langzaam of de server is voor een bepaalde groep internetgebruikers niet bereikbaar.

#### Verzoek tot wijziging binnen configuratie

De server functioneert en respondeert naar behoren. Echter wenst SLA contractant een wijziging in de huidige werkende configuratie door te voeren.

## Maintenance

#### Kosten systeembeheer en configuratiewijzigingen.

*Binnen SLA – Managed € 29,99 per uur exclusief BTW \**

#### Kosten basis systeembeheer (virtualisatie, updates en systeemsoftware)

*Binnen SLA – Managed € 0,00 per uur exclusief BTW \**

*Zonder SLA overeenkomst geldt een standaard uurtarief van € 59,99 exclusief BTW en geldt een Best Effort behandelingstermijn na melding van een incident.*