

Service Level Agreement (SLA) Premium diensten Fxw.nl

Met een Premium server van Fxw.nl bent u verzekerd van het beste serviceniveau en een volledig geïnstalleerd up-to-date systeem. U kunt direct beginnen met het hosten van uw websites en e-mail.

Fxw.nl biedt een compleet en volledig gratis Service Level agreement op Premium diensten. Elders betaalt u al snel € 100,- of meer per maand, bij Fxw.nl is de beste Premium service vanzelfsprekend!

Een Premium dienst levert aanzienlijke voordelen!

- Gratis support op alle door Fxw.nl geïnstalleerde standaard software
- Gratis updates en upgrades op de door Fxw.nl geïnstalleerde standaard software
- Gratis herinstallatie van alle servers
- Ruime openingstijden Technische Helpdesk tot 23:00 uur voor vragen en advies
- Bij ernstige hardware verstoringen vervangende server binnen 3 uur
- Helpdesk support tickets binnen 1 uur beantwoord
- 24/7 beschikbaar voor storingsen en kritische incidentmeldingen
- Reactietijd van 15 minuten bij kritische incidentmeldingen
- 24/7 monitoring
- Netwerk uptime garantie van 99,9%

De SLA is een aanvulling op de geldende algemene voorwaarden van Flexwebhosting B.V., van toepassing op alle leveringen van Fxw.nl, onderdeel van Flexwebhosting B.V. Zie <http://www.fxw.nl>

Product toepasselijkheid

Deze Service Level Agreement is van toepassing op alle Premium producten en diensten aangeboden door Fxw.nl, met uitzondering van Colocatie en Basic diensten. Op deze diensten is een andere SLA van toepassing.

Premium installatie

Een Premium server is gebruiksklaar geïnstalleerd en voorzien van actuele versies van:

- Virtualisatie-Software (VZ)
- CentOS
- DirectAdmin

Onder de default installatie valt tevens alle noodzakelijke software zoals PHP, MySQL, Apache, Mailserver etc.

Beschikbaarheid van de geleverde diensten

– Hardware

Als Hardware wordt beschouwd een machine waarop VPS-Premium servers worden gehost of de hardware welke door een gebruiker wordt gehuurd in de vorm van een Dedicated Premium server.

Dedicated Premium server

Bij problemen aan hardware van Dedicated Premium servers welke zorgen voor onbereikbaarheid van de dienst(en) zal FXW binnen maximaal 3 uren vervangende hardware ter beschikking stellen t.b.v. het hervatten van de diensten. Dit geldt 24/7 x 365 dagen per jaar.

VPS-Premium-Hardware

Fxw.nl monitort 24/7 x 365 dagen per jaar de onderliggende hardware waarop VPS Premium diensten worden aangeboden. Bij hardware storingsen welke leiden tot onbereikbaarheid van de hardware zal Fxw.nl binnen 3 uur nieuwe hardware ter beschikking stellen om aansluitend de VPS diensten te kunnen hervatten.

Bereikbaarheid en Support

– Helpdesk

Fxw.nl biedt een online Helpdesk Ticketsysteem t.b.v. ondersteuning en het stellen van vragen. Er is een FAQ beschikbaar en een mogelijkheid tot het online indienen van een ticket gericht aan de Technische Helpdesk of andere afdelingen van Fxw.nl. De Technische Helpdesk is zowel per ticket als telefonisch beschikbaar op werkdagen volgens de op de website van Fxw.nl aangegeven openingstijden.

De responstijd op de tickets gericht aan de Technische Helpdesk bedraagt tijdens de openingsuren maximaal 1 uur. Buiten de openingsuren worden de aanvragen de eerst volgende werkdag behandeld.

Overige afdelingen zijn zowel via het Ticketsysteem als telefonisch beschikbaar tijdens kantooruren en hanteren een responstijd van respectievelijk;

Verkoop: Same Business Day principe met een streven binnen 2 uren
Administratie: First Come First Serve principe met een streven van Same Business Day
Abuse: Same Business Day principe

– 24x7 melden van incidenten

Een incident is een niet door de gebruiker veroorzaakte onverwachte verstoring in de levering van diensten zoals met Fxw.nl overeengekomen en opgenomen in deze SLA.

Voor het melden van incidenten biedt Fxw.nl een “Emergency” box binnen het online Helpdesk ticket systeem. Hier kunnen storingen gemeld worden die veroorzaakt worden door een onbeschikbaarheid van kritische diensten. Een melding resulteert in het direct ondernemen van actie door een medewerker van Fxw.nl.

De responstijd op een “Emergency” melding is maximaal 15 minuten.

– Storingsdienst buiten de openingstijden van de Technische Helpdesk en in het weekend

Wanneer de Technische Helpdesk gesloten is, biedt Fxw.nl een 24/7 storingsdienst. Medewerkers van Fxw.nl zijn beschikbaar voor storingen die veroorzaakt worden door een onbeschikbaarheid van kritische diensten. Het plaatsen van een “Emergency” melding binnen het online Helpdesk Ticket systeem resulteert in het direct oproepen voor het ondernemen van actie van een medewerker van Fxw.nl.

De responstijd op een “Emergency” melding is maximaal 15 minuten.

De storingsdienst is via de “Emergency” box gratis beschikbaar wanneer er door storingen binnen de hardware, netwerk infrastructuur of andere binnen de systemen van Fxw.nl liggende oorzaken een onbeschikbaarheid van kritische diensten optreedt.

Wanneer de “Emergency” melding betrekking heeft op een vraag of probleem binnen een server-omgeving, of andere infrastructuur van de gebruiker en/of van derden, dan geldt een starttarief en aansluitend een uurtarief dat in rekening wordt gebracht conform de op dat moment geldende tarieven. Bij plaatsing van een “Emergency” behorende tot deze categorie(ën), geldt de ticketplaatsing door gebruiker tevens als akkoord voor de in rekening te brengen kosten conform de op dat moment geldende tarieven. Zie voor meer informatie de prijslijst op <http://www.fxw.nl>

Monitoring

Fxw.nl zorgt dag en nacht voor de beschikbaarheid van haar diensten.

Het netwerk van Fxw.nl met daarin de verschillende netwerkbestanddelen, hardware waarop virtuele servers (VPS) worden aangeboden en dedicated hardware worden 24/7 geautomatiseerd gemonitord.

Onder monitoring valt tevens de controle op beschikbaarheid van de volgende diensten:

- Apache (httpd / webserver)
- MySQL (database server)
- Direct Admin (controle paneel)
- Exim (mailserver)
- Raid status (disk controle)

Bij verstoringen in deze onderdelen en services zullen de systemen van Fxw.nl direct melding(en) maken van de constatering richting de Technische Dienst van Fxw.nl.

Buiten de openingstijden van de Technische Helpdesk worden storingsmedewerkers direct geautomatiseerd opgeroepen. Bij dergelijke oproepen grijpt Fxw.nl direct in om de gemelde verstoring zo snel mogelijk te verhelpen.

Directe actie wordt ondernomen op kritieke verstoringen aan services die onder monitoring vallen, (afhankelijk van het type SLA). De afzonderlijke diensten worden enkel op beschikbaarheid van de betreffende dienst beoordeeld.

Services en ondersteuning op geleverde diensten

– Operating system (OS)

Onder het Operating System (OS) wordt verstaan: de bij default installatie door Fxw.nl opgeleverde versie (distributie) van CentOS Linux.

Fxw.nl biedt haar klanten een actuele versie (distributie) van het besturingssysteem CentOS Linux bij oplevering van de dienst. Updates en upgrades van de door Fxw.nl geïnstalleerde versie van het besturingssysteem CentOS Linux zijn mogelijk op aanvraag en worden gratis uitgevoerd.

– Software

Onder software wordt verstaan; alle programmatuur en systeemsoftware die binnen een server draait en onder de besturingssysteem (OS) laag wordt geïnstalleerd.

Fxw.nl draagt zorg voor de installatie van de door haar geleverde web-, mail-, databaseserver en overige software welke bij de default installatie van de servers behoren.

Verdere configuratie en aanpassingen aan persoonlijke wensen worden door de gebruiker zelf verzorgd.

Ondersteuning t.a.v. software onder het besturingssysteem wordt enkel geleverd op de door FXW geleverde software bij de default installatie of naderhand door Fxw.nl geïnstalleerde default software. Deze ondersteuning wordt evenals updates van deze software op aanvraag geleverd, waarbij het risico voor incompatibiliteit met de applicatie geheel bij de gebruiker ligt. Fxw.nl is enkel verantwoordelijk voor de uitvoer van het verzoek.

De ondersteuning op de default software zoals bovenstaand omschreven, updates en upgrades worden kosteloos uitgevoerd.

– Applicaties

Onder applicaties wordt verstaan alle door de gebruiker zelf geïnstalleerde softwarematige applicaties en overige zaken welke door de gebruiker zelf op de server zijn geïnstalleerd, aangemaakt en/of geconfigureerd.

De applicaties behorende tot deze categorie behoren volledig tot de verantwoordelijkheid van de gebruiker. Functioneel beheer en ondersteuning op de applicaties van gebruiker, evenals databasebeheer van databases van gebruiker worden niet door Fxw.nl verzorgd.

Service Level Agreement (SLA) Premium diensten Fxw.nl

– **Back-up**

Fxw.nl biedt standaard externe FTP Back-up ruimte bij alle producten. Het configureren van de back-ups en het monitoren van de juiste uitvoer van back-ups valt volledig onder verantwoordelijkheid van de gebruiker van de diensten.

– **Extra systeembeheerondersteuning**

Op verzoek kan Fxw.nl extra ondersteuning bieden op de door haar geleverde default systemen, OS en software welke tijdens de default installatie of naderhand door Fxw.nl werden geïnstalleerd. De diensten die door de afdeling Technische Helpdesk worden verricht t.a.v. de default software zijn kosteloos.

– **Beveiliging Netwerk, VPS-hardware**

Fxw.nl draagt zorg voor een adequate beveiliging van haar netwerk, hardware en VPS server omgeving teneinde deze omgeving tegen inbraakpogingen door derden te beschermen.

– **Beveiliging dedicated Premium server, VPS Premium server en hostingomgeving (incl. OS)**

De gebruiker van de door Fxw.nl aangeboden producten en diensten is zelf verantwoordelijk zorg te dragen voor een adequate beveiliging en bescherming van de op de server geplaatste gegevens zoals de websites en overige software. Fxw.nl en Flexwebhosting B.V. zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het beveiligen van deze omgeving tegen inbraakpogingen door derden en/of eventuele gevolgschade bij een succesvolle inbraak.

– **Aanvullende Software installaties**

Op verzoek verzorgt Fxw.nl aanvullende software installaties op Premium servers. Hieronder vallen o.a. extra modules voor de standaard software zoals PHP, Perl en dergelijke. Voor aanvullende software installaties welke buiten de default server set-up vallen kunnen kosten in rekening worden gebracht. Zie voor een actueel overzicht en meer informatie onze website <http://www.fxw.nl>

– **Server herinstallatie**

Een server herinstallatie is kosteloos en wordt uitgevoerd als een default installatie. Onder een server herinstallatie valt de volledige default installatie van de virtuele server alsmede de default geïnstalleerde software. De op verzoek van gebruiker uitgevoerde aanvullende software installaties en/of extra modules vallen niet onder de server herinstallatie en kunnen op verzoek opnieuw op de server worden geïnstalleerd. De installatie van aanvullende software en extra modules worden in rekening gebracht conform de op dat moment geldende tarieven. Zie voor meer informatie de prijslijst op onze website <http://www.fxw.nl>

Door gebruiker zelf geïnstalleerde software en/of applicaties alsmede de door gebruiker gedane configuratie vallen buiten de herinstallatie.

– **Netwerk Infrastructuur**

Fxw.nl biedt een netwerk infrastructuur uptime garantie van 99.9% op de geleverde diensten. Bij niet behaalde netwerk uptime van 99.9% zal Fxw.nl de serverhuur van de betreffende maand crediteren.

Gebeurtenissen welke niet in aanmerking komen voor creditering bij het niet behalen van de gestelde netwerk-uptime garantie zijn:

- Vooraf aangekondigd onderhoud aan netwerkbestanddelen om de beschikbaarheid te kunnen blijven waarborgen
- Spoedonderhoud in het netwerk welke ten goede komt aan de werking / beveiliging van de servers en netwerkbestanddelen
- Hardwarematige storingen
- Storingen door terroristische aanvallen
- Waterschade / Brandschade
- Storingen door de gebruiker zelf veroorzaakt
- Aanvallen door Hackers