



Service Level Agreement

Shared Hosting

Versie 1.6 (08-2020)

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Algemene voorwaarden.....	3
Beginsituatie.....	3
Acceptatie.....	3
1 Dienstomschrijving Hosting SLA.....	4
1.1 Telefonische ondersteuning met eigen support code.....	4
1.2 Chat support tot 22.00 uur.....	4
1.3 Altijd binnen 4 (werk) uren reactie op je vragen.....	5
1.3.1 Oplossingstijd.....	5
1.4 Dagelijkse back-up van je pakketten.....	5
1.5 Hulp op afstand via Teamviewer, 15 minuten gratis.....	5
1.6 Uptime garantie van 99,9%.....	6
1.6.1 Wat is downtime?.....	6
1.7 Looptijd van de Hosting SLA.....	6
1.8 Tot en met 3 hostingpakketten.....	6
1.8.1 Meer dan 3 hostingpakketten.....	6
2 Service Levels.....	7
2.1 Garanties.....	7
2.2 Uptime verzekering.....	7
2.3 Onderhoud.....	7
2.3.1 Gepland onderhoud platform Flexwebhosting.....	8
2.3.2 Gepland onderhoud e-mail en websites.....	8
2.3.3 Communicatie gepland onderhoud.....	8
2.4 Calimiteiten.....	8
3 Verantwoordelijkheden klant.....	9
3.1 Onderhoud/updates websites.....	9
3.2 Up to date software.....	9
3.3 Voorbehoud.....	10



Algemene voorwaarden

Op deze Service Level Agreement zijn de **Algemene voorwaarden** van Flexwebhosting B.V van toepassing. Die zijn te vinden op de website van Flexwebhosting (<https://www.flexwebhosting.nl/algemene-voorwaarden>).

Dit document is enkel van toepassing op het product 'Service Level Agreement Shared Hosting', hierna kort genoemd; '**Hosting SLA**'. Mochten er tegenstrijdigheden zijn in beide documenten dan zal de **Hosting SLA** bepalend zijn. Voor alle overige zaken gelden de **Algemene voorwaarden**.

Beginsituatie

Flexwebhosting zal zich inspannen om de Hosting SLA conform afspraak na te leven. Dit kan echter alleen wanneer de beginsituatie van een hostingpakket geheel in lijn ligt met de standaard configuratie van een nieuw hostingpakket. Indien de configuratie afwijkt (al dan niet bewust) dan zal deze eerst conform de standaard configuratie moeten worden gemaakt. Is dit niet mogelijk dan wel niet wenselijk, dan zal de Hosting SLA op het betreffende pakket niet gelden.

Acceptatie

De Hosting SLA is van toepassing nadat Flexwebhosting heeft bevestigd dat de aanvraag is voltooid en de pakketten onder de betreffende SLA zijn toegevoegd. Zodra de acceptatie is voltooid, wordt u hier van per mail op de hoogte gesteld.



1 Dienstomschrijving Hosting SLA

Met de keuze voor een Hosting SLA geniet je direct van de volgende voordelen:

- Telefonische ondersteuning met eigen support code
- Chatsupport tot 22:00 via de klantenpagina
- Altijd binnen 4 (werk)uren reactie op alle vragen
- Dagelijkse back-up van de pakketten
- 'Hulp op afstand' via Teamviewer, 15 minuten gratis
- Uptime garantie van 99,9%

1.1 Telefonische ondersteuning met eigen support code

Wanneer je gebruikt maakt van de Hosting SLA, krijgt je een unieke support code. Deze code geeft recht op telefonische support/ondersteuning en wordt met voorrang behandeld. De code is zichtbaar op de klantenpagina. Bij contact met de telefonische support dient deze code ingevoerd te worden.

1.2 Chat support tot 22.00 uur

De reguliere openingstijden zijn maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur. Met de Hosting SLA heb je de mogelijkheid om van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 22:00 uur via de klantenpagina een beroep te doen op technische hulp/ondersteuning.

Hiervan zijn de volgende feestdagen uitgesloten:

- Nieuwjaarsdag
- Tweede paasdag
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag (eens per 5 jaar, 2020/2025)
- Hemelvaartsdag
- Tweede Pinksterdag
- Kerstmis



1.3 Altijd binnen 4 (werk) uren reactie op je vragen

De reguliere openingstijden zijn maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur.

Je kunt je vragen aan ons stellen door een ticket aan te maken op de klantenpagina. Hosting SLA gebruikers krijgen altijd binnen 4 (werk)uren een reactie op een bericht dat via het ticketsysteem is geplaatst.

Voor gebruikers van een Hosting SLA geldt aanvullend dat er voor technische ondersteuning en vragen tot 22.00 uur tickets in behandeling worden genomen.

1.3.1 Oplossingstijd

Het streven van Flexwebhosting is om elk probleem binnen 24 uur opgelost te hebben. In het geval dat er een afhankelijkheid van externe leveranciers bestaat, dan streeft Flexwebhosting er naar om uiterlijk binnen 7 werkdagen een oplossing cq. definitief antwoord te hebben.

1.4 Dagelijkse back-up van je pakketten

Flexwebhosting zal dagelijks een back-up maken van de onder deze SLA gekoppelde hostingpakketten. De back-up wordt iedere dag verversd zodat er altijd een up-to-date back-up is om op terug te kunnen vallen. Heb je de back up nodig? Neem dan contact met ons door een ticket op de klantenpagina aan te maken, dan zorgen wij ervoor dat alles weer zo snel mogelijk in goede orde wordt hersteld.

1.5 Hulp op afstand via Teamviewer, 15 minuten gratis

Met hulp op afstand kan een medewerker van Flexwebhosting met jou meekijken op je scherm. Vooraf wordt een afspraak ingepland, zodat er goede voorbereiding plaats kan vinden. Via Teamviewer kan er ingelogd worden op jouw computer en krijg je hulp op afstand. Normaal gesproken geldt een tarief van € 22,50 per 15 minuten. Bij de Hosting SLA kun je elke maand gebruik maken van 15 minuten Hulp op afstand, gratis. Mocht dit onverhoopt langer duren, dan geldt het reguliere tarief.



1.6 Uptime garantie van 99,9%

Flexwebhosting biedt een uptime garantie van 99,9%. Wij garanderen dit door gebruik te maken van verschillende toepassingen:

- Alle hostingservers van Flexwebhosting zijn voorzien van redundantie op het gebied van powerfeed, voeding, netwerk en disks;
- De opslag van het hosting platform is los gekoppeld van de rekenkracht, zodat bij het falen van één van de hardware onderdelen data niet verloren gaat;
- De opslag wordt 3x gedupliceerd, zodat eventueel diskfalen wordt opgevangen. Mocht een schijf uitvallen dan zal automatisch alle data opnieuw 3x gerepliceerd worden binnen een tijdsbestek van 8 uur.

Mocht een server uitvallen, dan zal deze middels High Availability configuraties automatisch opnieuw gestart worden op een reserve duplicaat server. Dit proces duurt slechts 2 tot 5 minuten.

1.6.1 Wat is downtime?

Downtime wordt veroorzaakt door server- of netwerkstoringen. Hierdoor zijn mail en websites onbereikbaar. Websites die een blanco pagina, of een gebroken pagina tonen, vallen niet onder downtime. Zolang de webserver reageert en een pagina kan tonen, zal de website als 'up' worden beschouwd.

1.7 Looptijd van de Hosting SLA

De Hosting SLA heeft een looptijd van 12 maanden en start na acceptatie en bevestiging door Flexwebhosting.

1.8 Tot en met 3 hostingpakketten

De Hosting SLA is klantgebonden. Deze kan tot 3 hosting- en of e-mailpakketten bevatten binnen het basisbedrag en zonder extra toeslag.

1.8.1 Meer dan 3 hostingpakketten

Geen zorgen. Besluit je om een extra hosting- of e-mailpakket af te nemen, dan plaatsen wij deze automatisch onder je Hosting SLA. Hierdoor geniet je meteen van alle voordelen. De toevoeging van een extra pakket bedraagt € 1,- excl. btw per maand per pakket en wordt apart in rekening gebracht.



2 Service Levels

2.1 Garanties

Flexwebhosting biedt garantie voor:

- Uptime van 99,9%
- Reactietijd van 4 (werk)uren

Wij staan achter onze SLA en zijn trots op de service die wij hierbij mogen bieden. Mocht Flexwebhosting onverhoopt niet kunnen voldoen aan de afgegeven garanties, dan heeft de klant recht op compensatie. De Hosting SLA kosten van de betreffende maand worden voor 150% vergoed.

2.2 Uptime verzekering

Garantie	Recht op compensatie bij	Vergoeding
Uptime netwerk 99,9%	< 99,9%	150%
Downtime	> 44 minuten	
Reactietijd	> 4 uur	150%

De garanties zijn per maand en zijn niet cumuleerbaar en gelden voor de maand waarin het probleem zich het eerst voordeed. Om aanspraak te maken op de vergoeding, dient de klant binnen 14 kalenderdagen contact op te nemen middels het aanmaken van een ticket. Vermeld altijd het probleem, het moment van de downtime, of het ticket ID waar niet op tijd op is gereageerd.

2.3 Onderhoud

Om de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de diensten te garanderen, vindt er regelmatig onderhoud plaats. Wanneer er onderhoud plaatsvindt, gelden de garanties niet.



2.3.1 Gepland onderhoud platform Flexwebhosting

In verband met regelmatige updates van ons platform zullen we maandelijks servers herstarten om de laatste versie van software te gebruiken. Deze updates zullen enkel in de ochtend tussen 09:00 en 12:00 uitgevoerd worden. Omdat deze herstarts noodzakelijk zijn om de veiligheid van het hosting platform te garanderen, valt dit niet onder downtime.

2.3.2 Gepland onderhoud e-mail en websites

Om de veiligheid van de e-maildiensten en de websites te kunnen faciliteren wordt elke nacht een generieke hosting configuratie over alle hostingservers geïnstalleerd. Daarnaast zullen elke week geautomatiseerd updates uitgevoerd worden op alle hosting servers. Deze updates zullen grotendeels in de nacht uitgerold worden waarbij enkel de betrokken diensten herstart worden. Websites en e-maildiensten zullen hier geen hinder van ondervinden.

2.3.3 Communicatie gepland onderhoud

Wanneer er gepland onderhoud plaats gaat vinden, wordt dit op de 'meldingen-pagina' geplaatst (<https://meldingen.flexwebhosting.nl>).

Op deze pagina worden servernamen en IP-adressen vermeld waar onderhoud op zal plaatsvinden. Controleer in je klantenpagina of jouw servernaam of IP-adres overeenkomt met de genoemde onderhoudsmelding.

2.4 Calimiteiten

Bij ernstige calamiteiten of verstoringen kunnen bepaalde diensten, zoals chatsupport en telefonische support, tijdelijk niet beschikbaar zijn. Dit valt buiten de afgegeven garantie aan downtime.



3 Verantwoordelijkheden klant

3.1 Onderhoud/updates websites

Flexwebhosting spant zich in om uw website en e-mail zo goed mogelijk te laten functioneren. Hiervoor gebruiken we onder andere de volgende tools/configuraties:

- Beveiligingsmodule die ongeldige of gevaarlijke aanvragen blokkeert (Mod_security)
- Beveiligingsmodule die zorgt dat er geen overbelasting is op de server (Mod_QOS)
- Up-to-date van Apache configuraties dagelijks
- Up-to-date Email configuraties dagelijks

Flexwebhosting biedt jou de mogelijkheid om bekende CMS pakketten zoals Wordpress en Joomla automatisch te updaten via Installatron. Je bent zelf verantwoordelijk om deze tool te gebruiken, en eventuele updates/backups periodiek te controleren.

Je bent ook te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden en beveiligen van de eigen website. Onze tools zorgen tevens voor berichtgeving per mail om jou in de gelegenheid te stellen altijd de laatste versie van de gebruikte software bij te werken. Flexwebhosting is dan ook op geen enkele manier aansprakelijk voor een hack op een website die plaats gevonden heeft. Er kan geen aanspraak worden gemaakt op de compensatie wanneer een website door toedoen van verouderde software onbereikbaar is geweest.

3.2 Up to date software

Het is van belang dat je altijd up to date software op je eigen apparaten gebruikt. Alleen dan kan Flexwebhosting garantie geven op de werking van websites of mail. Dit gaat om de volgende software:

- de laatste versies van Outlook/Thunderbird/FileZilla/Browsers etc.
- TLS 1.2 of nieuwer, inbegrepen bij ieder up-to-date besturingssysteem zoals Windows, MacOS en Android om een veilige mail connectie op te zetten met onze hosting servers

Je bent hier zelf verantwoordelijk voor. Mocht vanwege licenties geen nieuwere versie beschikbaar zijn van een software pakket, dan is het alternatief overstappen op OpenSource software zoals bijvoorbeeld Thunderbird of FileZilla.



3.3 Voorbehoud

De Hosting SLA geldt beperkt op de volgende onderdelen:

- Installatron
- SLIMON
- FlexFilter / SpamExperts

Voor deze diensten maakt Flexwebhosting gebruik van externe leveranciers en is diens gevolg ook afhankelijk van de verwerkingstijd van leveranciers.

