

# SERVICE LEVEL AGREEMENT



PerfectBackup BV  
De Trompet 1560  
1967DB Heemskerk  
T: 31 (0)251-312070  
F: 31 (0)251-313733  
E: [info@perfectbackup.nl](mailto:info@perfectbackup.nl)  
w: [www.perfectbackup.nl](http://www.perfectbackup.nl)

## INHOUDSOPGAVE

1. Definities	2
2. Beschikbaarheid infrastructuur	3
3. Beveiliging	3
3.1. Versleuteling data	3
3.2. Codeersleutel	3
3.3. Versleuteling Netwerkverkeer	3
3.4. High Availability Cluster	3
3.5. Fysieke beveiliging/voorzieningen	3
4. Ondersteuning op afstand	3
4.1. Beschikbaarheid helpdesk	3
4.2. Kosten ondersteuning op afstand (buiten SLA)	4
4.3. Reactiesnelheid per telefoon	4
4.4. Reactiesnelheid per e-mail	4
5. Ondersteuning op locatie	4
5.1. Inschakelen koeriersdienst	4
5.2. Consultant op locatie	4
6. Onderhoud	5
7. Contrôle & rapportage	5
8. Compensaties	5
8.1. Compensatie per incident	5
8.2. Maximale compensatie per jaar	5
8.3. Aanspraak maken op compensatie	5
9. Overeenkomst	5
9.1. Slotbepalingen	5
9.2. Overeenkomst	6

### 1. DEFINITIES

<b>Aanbieder</b>	PerfectBackup: de aanbieder van online back-up producten en diensten.
<b>Afnemer</b>	Klant en/of reseller: de afnemer van online back-up producten en diensten van PerfectBackup.
<b>Beschikbaarheid</b>	Het percentage van de tijd dat systemen, diensten en/of personen daadwerkelijk beschikbaar zijn vergeleken met de totaal gemeten tijd.
<b>Bron</b>	Instapmodel behorend bij SLA, minst uitgebreide servicemodel.
<b>Goud</b>	Meest uitgebreide servicemodel behorend bij SLA.
<b>Kantooruren</b>	Maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot en met 17.00 uur, maar niet op algemeen erkende feestdagen.
<b>Overmacht</b>	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.
<b>Reactiesnelheid</b>	De tijd die verstrekken is tussen een storings- en/of supportmelding van afnemer en het moment waarop aanbieder telefonisch of per e-mail reageert.
<b>SLA</b>	Service Level Agreement is de overeenkomst die aanbieder met afnemer aangaat, en waarin de garanties zijn opgenomen die de aanbieder aan afnemer biedt.
<b>Spoeedgeval(len)</b>	Hieronder wordt verstaan: <ol style="list-style-type: none"><li>ernstige:<ul style="list-style-type: none"><li>vertragingen en/of fouten bij het herstelproces;</li><li>storingen met betrekking tot het back-up proces bij afnemer.</li></ul></li><li>afnemer wil/moet met spoed:<ul style="list-style-type: none"><li>gebruik maken van een koerier om een harde schijf op locatie te ontvangen;</li><li>gebruik maken van materialen en/of personen op locatie;</li><li>een back-up terugplaatsen, maar komt daar eigenhandig niet uit of anderszins voor afnemer aantoonbaar urgente en spoedeisende zaken.</li></ul></li></ol>
<b>Werkdagen</b>	Maandag tot en met vrijdag, maar niet op algemeen erkende feestdagen.
<b>Tijdseenheid &lt; [...]</b>	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
<b>Zilver</b>	Service van SLA op gemiddeld niveau.

## 2. BESCHIKBAARHEID INFRASTRUCTUUR

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

	<b>Brons</b>	<b>Zilver</b>	<b>Goud</b>
Netwerk	Naar vermogen	99%	99,9%
Backup server(s)	Naar vermogen	98%	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, Triple DES 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!

Aanbieder verstrekt afnemer diverse tips en middelen zodat deze de codeersleutel veilig kan bewaren.

### 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. High Availability Cluster

Aanbieder garandeert dat back-up data te allen tijde op meerdere systemen van aanbieder redundant en geclusterd opgeslagen worden. Een cluster is een groep gelinkte servers, die nauw samenwerken en als het ware één zijn. Indien een server wegvalt blijft uw data veilig omdat deze is verspreid over verschillende servers en lagen.

### 3.5. Fysieke beveiliging/voorzieningen

De door aanbieder gebruikte datacentra Evoswitch (Haarlem) voldoen aan de ISO 27001 kwaliteitsnormen.

Onderstaande strenge fysieke beveiligingskenmerken en voorzieningen zijn hiervan onderdeel:

- 24 uur per dag monitoring door daarvoor opgeleid personeel;
- alleen toegang voor geautoriseerde gebruikers;
- toegang alleen mogelijk met behulp van Personal Access Card (PAC);
- fysieke afsluiting van etages/afdelingen op basis van autorisatieniveau;
- fysieke afsluiting van racks waarin servers geplaatst zijn;
- 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 zowel voor spoedgevallen als voor niet spoedgevallen op werkdagen en tijdens kantooruren beschikbaar voor afnemer. Dit is ongeacht het type SLA, brons, zilver of goud. Afhankelijk van het type SLA is de helpdesk van aanbieder ook, en alleen voor spoedgevallen buiten kantooruren voor afnemer beschikbaar.

	<b>Brons</b>	<b>Zilver</b>	<b>Goud</b>
Support niet spoedgevallen	kantooruren	kantooruren	Kantooruren
Support spoedgevallen	kantooruren	Maandag - zaterdag 07.00 – 21.00 uur	Dagelijks 24 uur per dag

### 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. In de verschillende SLA's worden echter garanties verstrekt over de maximaal te verstrijken tijd waarbinnen afnemer te woord gestaan moet worden. Lukt dit niet, dan kan afnemer compensatie vragen (zie hoofdstuk 8).

	Brons	Zilver	Goud
Binnen kantooruren	< 1 werkdag	< 2 uur	< 1 uur
Buiten kantooruren	-	< 4 uur	< 1 uur

#### 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. In de verschillende SLA's worden echter garanties verstrekt over de maximaal te verstrijken tijd waarbinnen afnemer per e-mail een reactie zal ontvangen. 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 support@perfectbackup.nl.

	Brons	Zilver	Goud
Binnen kantooruren	< 1 werkdag	< 5 uur	< 3 uur
Buiten kantooruren	-	Naar vermogen	Naar vermogen

## 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.

Aanbieder streeft naar onderstaande termijnen voor data minder dan 300 GB en alleen voor aflevering binnen Nederland en België door een koerier. Voor data van meer dan 300 GB, aflevering buiten Nederland en België en/of aflevering per aangetekend schrijven, geldt in alle gevallen dat aflevering naar vermogen plaatsvindt.

	Brons	Zilver	Goud
Nederland spoedgevallen	Naar vermogen	< 24 uur op locatie	< 8 uur op locatie
België spoedgevallen	Naar vermogen	< 24 uur op locatie	< 10 uur op locatie
Nederland geen spoedgevallen	Naar vermogen	Naar vermogen	< 2 werkdagen op locatie
België geen spoedgevallen	Naar vermogen	Naar vermogen	< 2 werkdagen op locatie

### 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 170 euro per uur met een aanvangstarief van één uur. In alle andere gevallen geldt een tarief van 90 euro per uur met een aanvangstarief van één uur. De reiskosten bedragen in alle gevallen 0,50 cent per kilometer.

	<b>Brons</b>	<b>Zilver</b>	<b>Goud</b>
Nederland spoedgevallen	Naar vermogen	< 24 uur op locatie	< 8 uur op locatie
België spoedgevallen	Naar vermogen	< 24 uur op locatie	< 10 uur op locatie
Nederland geen spoedgevallen	Naar vermogen	Naar vermogen	< 2 werkdagen op locatie
België geen spoedgevallen	Naar vermogen	Naar vermogen	< 2 werkdagen op locatie

## 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. Dit geldt voor ieder type SLA.

	<b>Brons</b>	<b>Zilver</b>	<b>Goud</b>
Dagelijkse controle via e-mail	Ja	Ja	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 verreken 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:

<b>Incident</b>	<b>Compensatie</b>
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 PerfectBackup gegeven garanties dienen binnen tien (10) werkdagen na het voordoen van de tekortkoming per aangetekend schrijven kenbaar gemaakt zijn op volgend adres:

PerfectBackup BV  
De Trompet 1560  
1967 DB Heemskerk

## 9. OVEREENKOMST

### 9.1. Slotbepalingen

Een SLA is gekoppeld aan maximaal één back-up abonnement en is gekoppeld aan de inlognaam van het back-up abonnement. Afnemer kan geen aanspraak maken op in de SLA vastgelegde serviceverlening en/of garanties, als zij

problemen ondervindt met een back-up abonnement waarvoor geen SLA is afgesloten. Afnemer ontvangt 25% korting op de prijs van een SLA als zij al een betaalde SLA heeft afgesloten.

Op deze SLA zijn de Algemene Voorwaarden van PerfectBackup van toepassing. PerfectBackup BV maakt gebruik van de ICT-Office Voorwaarden gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840. Deze kunt u als pdf downloaden vanaf onze website <http://www.perfectbackup.nl/disclaimer>. Desgewenst sturen wij u kosteloos een exemplaar toe. Afnemer geeft door ondertekening aan, akkoord te gaan met de Algemene Voorwaarden van PerfectBackup.

## 9.2. Overeenkomst

### Gewenste SLA

- Brons- Gratis!
- Zilver - €14,99 per maand
- Goud - €24,99 per maand

### Back-up abonnement / inlognaam

Inlognaam

### Contactpersoon

Naam

E-mail adres

Telefoonnummer

Faxnummer

Functie

### Afnemer

(Bedrijfs)naam

Ondergetekende, verklaart uit naam van aanbieder te mogen handelen en de bovenstaande overeenkomst gelezen en akkoord bevonden te hebben.

Handtekening aanbieder:

.....

plaats .....

datum ..... - ..... - .....

Ondergetekende, verklaart uit naam van afnemer te mogen handelen en de bovenstaande overeenkomst gelezen en akkoord bevonden te hebben.

Handtekening afnemer:

.....

plaats .....

datum ..... - ..... - .....