

SLA Managed Cloud VPS

Definities

VedaWeb

De onderneming VedaWeb B.V., tevens handelend onder naam VedaWeb. Statutair gevestigd aan de Willem de Zwijgerstraat 36 a, 6021 HM te Budel. Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 71092072.

Klant

Ieder natuurlijk-/rechtspersoon met wie VedaWeb een Overeenkomst aangaat, dan wel aan wie VedaWeb een offerte of aanbieding doet, alsmede iedere bezoeker van de Website.

Product

Het aangeboden door VedaWeb, in de ruimste zin van het woord, alsmede door de Klant; waarop de Overeenkomst van toepassing is, al dan niet in de vorm van installatie, onderhoud of reparatie van het Product.

Overeenkomst

Iedere Overeenkomst die tussen VedaWeb en de Klant tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts-)handelingen van die Overeenkomst.

Dienst

De specifieke dienst VedaWeb met Klant overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst.

Beschikbaarheid

De totale tijdsduur waarin de Klant daadwerkelijk van de Diensten gebruik heeft kunnen maken uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur gemeten gedurende een (1) kalendermaand. Gepland Onderhoud wordt niet meegerekend bij het bepalen van de Beschikbaarheid (99,90%)

Overmacht

VedaWeb is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Klant, indien VedaWeb hinder ondervindt als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan opzettelijke schuld. In geval van overmacht aan de zijde van VedaWeb heeft de Klant geen recht op enige (schade-)vergoeding, ook niet als VedaWeb als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: defecte hardware, storingen of het uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS-aanvallen, DDoS-aanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, natuurrampen, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, invoerbelemmeringen, uitvoerbelemmeringen en in het geval dat VedaWeb door haar eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van VedaWeb kan worden gevergd.

Kantoortijden

Maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 18.00 uur. De volgende feestdagen vallen buiten de openingstijden: nieuwjaarsdag, eerste en tweede paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede pinksterdag en eerste en tweede kerstdag.

Reactietijden

De tijd tussen het ontstaan van een Storing en het eerste contact of poging tot contact door VedaWeb met Klant.

Storing

Van een storing is sprake als de Dienst (zoals vermeld in de Overeenkomst) niet beschikbaar is en deze niet-beschikbaarheid toe te rekenen is aan VedaWeb.

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden van VedaWeb, terug te vinden op <http://vedaweb.nl/algemenevoorwaarden.pdf>.

1. Algemeen

Duur SLA

Deze Service Level Agreement gaat in op de datum van levering van de Dienst, tenzij de Overeenkomst nog niet in werking is getreden. Dan gaat het SLA in op de dag van de inwerkingtreding van de Overeenkomst. Het SLA heeft een looptijd die gelijk is aan die van de Overeenkomst. Wanneer de Opdrachtgever tussentijds een andere SLA-vorm wenst, zal dit enkel kunnen worden aangepast per facturiatietermijn.

2. Dienstomschrijving

Gepland onderhoud

Om beschikbaarheid en betrouwbaarheid van het onderdeel te kunnen blijven garanderen is regelmatig onderhoud vereist. In geval van regulier onderhoud wordt dit minimaal één dag van tevoren gemeld via <http://www.vedastatus.nl/>.

Spoedonderhoud

VedaWeb moet voor de veiligheid en stabiliteit spoedonderhoud uitvoeren indien er een urgent probleem ontstaat of publicatie van een urgent veiligheidsprobleem. Vermindering van de dienstverlening en/of downtime als gevolg van dit spoedonderhoud, vallen niet onder de gemeten downtime. Spoedonderhoud zal indien mogelijk in de nacht plaatsvinden, maar als nodig ook overdag, ieder spoedonderhoud zal worden toegelicht via <http://www.vedastatus.nl/>.

Technische ondersteuning

De Klant heeft de mogelijkheid om via internet verzoeken in te dienen voor Technische Ondersteuning. Het gaat hierbij om activiteiten die de Klant in principe zelf zou uitvoeren, maar waarvoor de Opdrachtgever een beroep doet op de expertise van VedaWeb. Wanneer de Klant een Verzoek middels het controlepaneel heeft ingediend, ontvangt deze een ticketnummer ter referentie. Een medewerker van VedaWeb zal de Opdrachtgever vervolgens een indicatie geven van de acties die worden ondernomen en de eventuele kosten die hiermee zijn gemoeid. Verzoeken worden enkel tijdens kantooruren behandeld en uitgevoerd. Voor Verzoeken geldt geen gegarandeerde reactietijd.

Tarieven

VedaWeb werkt met een vast tarief voor additionele dienstverlening. De facturatie volgt per 15 minuten en VedaWeb hanteert een minimum van 15 minuten. De kosten hiervoor bedragen € 16,25 per 15 minuten, exclusief btw.

3. Service Levels

Beschikbaarheid

VedaWeb garandeert een uptime garantie (beschikbaarheid) van 99,90% per maand, overmacht en onderhoud wordt niet meegerekend in de totale beschikbaarheid (uptime).

Prioriteitsniveaus

1	Het geheel niet langer beschikbaar zijn van de Dienst.
2	Gedeeltelijk onderbroken / verminderde prestatie van de Dienst.
3	Problemen met beperkte gevolgen voor Klant
4	Verzoek om wijziging van de Dienst

Een medewerker van VedaWeb die de Storing in behandeling neemt, bepaalt het prioriteitsniveau. Deze medewerker informeert de Klant over het prioriteitsniveau van de Storing en de eventuele oorzaak en oplossing.

Reactietijden

In onderstaande tabel staan de reactie- en hersteltijden behorend bij het 8/5 SLA.

Prioriteitsniveau	Reactietijd	Hersteltijd
1	2 kantooruren	4 kantooruren
2	4 kantooruren	6 kantooruren
3	12 kantooruren	n.v.t.
4	24 kantooruren	n.v.t.

In onderstaande tabel staan de reactie- en hersteltijden behorend bij het 24/7 SLA.

Prioriteitsniveau	Reactietijd	Hersteltijd
1	2 uur	3 uur
2	4 uur	6 uur
3	12 uur	n.v.t.
4	8 kantooruren	n.v.t.

4. Boeteclausule en beperkingen

Boeteclausule

In het geval dat de Reactietijd, Hersteltijd en/of 99,90% Beschikbaarheid niet wordt gehaald door een Storing wordt, op verzoek van de Klant, de dienst van de Klant gecrediteerd in overeenstemming met een dag van het maandelijkse bedrag dat de Klant aan VedaWeb verschuldigd is voor levering van de dienst waarbij de Storing is opgetreden; met dien verstande dat de Klant niet meer dan één creditering per dag ontvangt, ongeacht het aantal het aantal keren dat de Reactietijd, Hersteltijd of Beschikbaarheid van 99,90% niet gehaald is.

De garanties zijn per maand. De Klant dient de claim binnen 5 werkdagen na de betreffende Storing in te dienen bij VedaWeb, schriftelijk of per mail.

Beperkingen, afhankelijkheden en overmacht

Op de inspanningsverplichting en het recht op daarmee samenhangende contractuele boetes (vorige paragraaf) kan door de Klant geen beroep worden gedaan indien het niet nakomen van de service levels door VedaWeb voortvloeien uit een of meerdere onderstaande punten:

- het handelen van de Klant in strijd met de verplichtingen die voor hem voortvloeien uit de algemene voorwaarden;
- het handelen van een derde partij voor zover dit volgens maatschappelijk verkeer geldende opvatting voor rekening en/of risico van de Klant; althans niet voor rekening en/of risico van VedaWeb, behoort te komen;
- Overmacht.

5. Contactgegevens

VedaWeb B.V.

Willem de Zwijgerstraat 36 A
6021 HM Budel

Telefoon: 0495 – 237 777
E-mail (sales): sales@vedaweb.nl
E-mail (support): support@vedaweb.nl

6. Akkoord

Dit Service Level Agreement maakt integraal onderdeel uit van de Managed VPS en Managed SSD VPS Overeenkomst.

Handtekening opdrachtgever:

Naam:

Datum: