



Webhosting & Design SLA

versie 2.1, 28 mei 2018

Inhoudsopgave

Definities.....	3
Algemene Voorwaarden	5
1 Inleiding	6
2 Algemeen.....	7
2.1 Duur van het SLA	7
3 Dienstsomschrijving.....	8
3.1 Verantwoordelijkheden	8
3.2 Gepland Onderhoud	8
3.2.1 Verplichtingen LoopID:	8
3.2.2 Verplichtingen Opdrachtgever	9
3.3 Noodonderhoud	9
3.3.1 Verplichtingen LoopID	9
3.3.2 Verplichtingen Opdrachtgever	9
3.4 Verstoringen	10
3.4.1 Reactietijden	10
3.4.2 Verplichtingen LoopID	10
3.4.3 Verplichting Opdrachtgever	10
3.5 Foutieve meldingen	10
3.6 Technische Ondersteuning.....	11
3.6.1 Verplichtingen LoopID bij Technische Ondersteuning	11
3.6.2 Verplichtingen Opdrachtgever bij Technische Ondersteuning.....	11
4 Verzoeken en tarieven	12
5 Service levels.....	13
5.1 Garanties	13
5.2 Indienen van een ingebrekestelling.....	14
6 Abuse	15
6.1 Abuse regelgeving.....	15
6.1.1 Verplichtingen en rechten LoopID	15
6.1.2 Verplichtingen en rechten van Opdrachtgever.....	15
7 Onderhoudspakketten	15

Definities

Algemene Voorwaarden

De regels en voorwaarden die worden gehanteerd bij het aangaan van een Overeenkomst met LoopID. Deze Algemene Voorwaarden zijn meegezonden bij de Overeenkomst.

Dienst

De specifieke Dienst die LoopID met Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel offerte.

Gepland Onderhoud

Ieder onderdeel binnen een IT-infrastructuur moet regelmatig worden onderhouden om de beschikbaarheid en betrouwbaarheid te kunnen blijven garanderen. LoopID maakt gebruik van voor gedefinieerde onderhoudsvensters om Gepland Onderhoud uit te voeren.

LoopID

Wanneer LoopID geschreven staat in dit document verwijst dit naar vandeloop.nl, welke bij de Kamer van Koophandel geregistreerd staat onder KvK-nummer: 18074993.

Kantoortijden

Maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur. De feestdagen, tweede pinksterdag, tweede paasdag, eerste en tweede kerstdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en nieuwjaarsdag vallen buiten de openingstijden.

LoopID Account

Het loopID Account is een persoonlijk online portal waar de Opdrachtgever de administratie kan inzien en bijhouden, Diensten kan bestellen of upgraden en Verzoeken en Verstoringen kan indienen. Ook is dit de locatie waar de Opdrachtgever zijn contactgegevens actueel houdt.

Noodonderhoud

Onmiddellijke interventie op een situatie die een directe bedreiging voor de stabiliteit/ continuïteit/ integriteit van de Dienst betekent.

Operationeel beheer

Het onderhoud en operationeel houden van het systeem en hierop draaiende services zoals aangegeven in de Overeenkomst.

Opdrachtgever

De natuurlijke of rechtspersoon die met LoopID een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie LoopID een offerte daartoe heeft uitgebracht.

Overeenkomst

De Overeenkomst tussen LoopID en Opdrachtgever krachtens welke LoopID de Dienst zal uitvoeren.

Overmacht

Wanneer er sprake is van Overmacht, onder andere maar niet uitsluitend bij storingen of het uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS-aanvallen, DDoS-aanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, invoerbelemmeringen, uitvoerbelemmeringen en in het geval dat LoopID door haar eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van LoopID kan worden gevergd.

Reactietijden

De tijdsduur waarbinnen door een medewerker van LoopID wordt gereageerd op een constatering of melding van Verstoring. Geautomatiseerde antwoorden worden hier uitgesloten. Diagnose of oplossing van een Verstoring zijn niet per definitie de initiële reactie.

SLA

Service Level Agreement, een contractuele Overeenkomst waarin de afspraken over de dienstverleningsniveaus zijn vastgelegd. Hierin worden de Diensten en de kwaliteiten van de Diensten opgenomen.

Technische Ondersteuning

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om via het loopID Account Verzoeken in te dienen voor Technische Ondersteuning. Het gaat hierbij om activiteiten die de Opdrachtgever in principe zelf zou uitvoeren maar waarvoor de Opdrachtgever een beroep doet op de expertise van LoopID.

Verstoringen

Alle gebeurtenissen die niet tot de standaardoperatie van een service behoren en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van de service kunnen veroorzaken.

Verzoek

Een vraag om Technische Ondersteuning welke per uur betaald moet worden. LoopID kent verschillende tarieven voor additionele dienstverlening. In dit SLA worden deze beschreven in hoofdstuk 3.6.

Algemene Voorwaarden

Op dit Service Level Agreement Unmanaged zijn de Algemene Voorwaarden van kracht welke te vinden zijn op de website van LoopID (<https://www.loopid.nl/terms-of-service.php>). De garanties plus de bijbehorende boetepercentages kennen de volgende aanvullende voorwaarden:

- De contractuele boetes zijn niet cumulatief. Indien er meerdere gevolgen zijn door een oorzaak, wordt eenmalig een compensatie uitgekeerd.
- Bij overmacht kan er geen aanspraak worden gemaakt op de contractuele boetes.
- Bij uitkering boetebedrag kan er geen aanspraak gemaakt worden op een schadevergoeding.
- De administratie van LoopID is leidend.
- Onderhoudswerkzaamheden, zoals gedefinieerd in artikel 3.2 en 3.3 van de Algemene Voorwaarden, vallen buiten de garantie en worden dan ook niet meegenomen in de metingen.
- Het boetebedrag wordt nooit hoger dan het contractuele vastgelegde maandbedrag.

1 Inleiding

Dit Service Level Agreement (SLA) beschrijft de dienstverlening op het gebied van het beheer van de internetdiensten zoals LoopID deze aanbiedt aan de Opdrachtgever en de service levels die van toepassing zijn op de Dienst.

Dit SLA maakt integraal onderdeel uit van de Server/Hosting/Design Overeenkomst. Hierop zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, zoals te vinden op de website van LoopID (<https://www.loopid.nl/terms-of-service.php>). Unmanaged betekent dat de Opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor het technische beheer van de virtuele server. Eventuele Verstoringen in de hardware of de internetconnectiviteit worden na vaststelling binnen maximaal 6 uur verholpen. Een en ander onder de voorwaarden, zoals verder toegelicht in dit document.

In het SLA worden bindende afspraken gemaakt over de kwaliteitsparameters van de dienstverlening met het doel te komen tot een goede beleving van de internetdiensten van LoopID. Bij LoopID staat bereikbaarheid en betrouwbaarheid centraal. Afspraken en garanties met betrekking tot support en reactietijden, alsmede over de beschikbaarheid van uw Virtual Private Server en de bijbehorende internetverbinding, worden daarom helder omschreven in dit SLA.

Dit document beschrijft verder de verplichtingen en rechten van LoopID en de Opdrachtgever.

2 Algemeen

2.1 Duur van het SLA

Het SLA gaat in op de datum van de oplevering 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 SLAvorm wenst, zal dit enkel kunnen worden aangepast per facturiatietermijn.

3 Dienstomschrijving

3.1 Verantwoordelijkheden

Bij een SLA Unmanaged is de Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het technische beheer van de hosting omgeving. LoopID verricht wel het periodieke- en Noodonderhoud aan het netwerk en de apparatuur in het datacenter.

3.2 Gepland Onderhoud

Ieder onderdeel binnen een IT-infrastructuur moet worden onderhouden om een langdurige uptime te kunnen garanderen. LoopID maakt hiervoor gebruik van voor gedefinieerde onderhoudsvensters. Deze zijn dagelijks tussen 01.00 en 06.00 uur.

Wanneer we spreken over Gepland Onderhoud gelden er verplichtingen voor LoopID alsmede de Opdrachtgever. Deze zijn hieronder gedefinieerd.

3.2.1 Verplichtingen LoopID:

LoopID:

- spant zich in om Gepland Onderhoud zo min mogelijk impact op de Dienst te laten hebben;
- maakt voor Gepland Onderhoud gebruik van onderhoudsvensters, zonder verplicht te zijn hierover contact op te nemen met de Opdrachtgever;
- informeert de Opdrachtgever minimaal 7 dagen van tevoren via bericht over Gepland Onderhoud dat mogelijk verhoogd risico heeft of een mogelijke onderbreking van de dienstverlening inhoudt
- is uitgesloten van bovenstaande verplichtingen voor Noodonderhoud.

3.2.2 Verplichtingen Opdrachtgever

De Opdrachtgever:

- zorgt voor correcte en actuele contactgegevens, zodat LoopID contact kan opnemen over Gepland Onderhoud;
- erkent dat LoopID Gepland Onderhoud dient te (laten) plegen en dat dit een onderbreking in de beschikbaarheid van de Dienst kan betekenen;
- erkent dat het aan LoopID is om te beoordelen wat een verhoogd risico is.

3.3 Noodonderhoud

Noodonderhoud is een onmiddellijke interventie op een situatie die een directe bedreiging betekent voor de stabiliteit, continuïteit en/ of integriteit van de dienstverlening. Noodonderhoud is vanzelfsprekend niet te plannen, maar dient wel direct te worden uitgevoerd. Een dergelijke situatie kan zich voordoen wanneer bijvoorbeeld bij een van de leveranciers een lek in de programmatuur is gevonden die direct dient te worden gedicht.

Wanneer we spreken over Noodonderhoud gelden er verplichtingen voor LoopID alsmede voor de Opdrachtgever, deze zijn hieronder gedefinieerd.

3.3.1 Verplichtingen LoopID

LoopID:

- spant zich in om Noodonderhoud zo min mogelijk impact op de Dienst te laten hebben;
- voert Noodonderhoud zo snel als mogelijk uit na vaststelling of na melding van de leverancier.

3.3.2 Verplichtingen Opdrachtgever

De Opdrachtgever:

- erkent dat LoopID Noodonderhoud direct moet uitvoeren;
- erkent dat het aan LoopID is om te beoordelen wanneer er sprake is van Noodonderhoud.

3.4 Verstoringen

Het verhelpen van Verstoringen aan de hardware of de internetconnectie van de Server/Hosting/Design door LoopID valt binnen dit SLA en hiervoor rekent LoopID geen kosten. Wanneer het loginscherm van het controlepaneel voor uw hosting omgeving bereikbaar is, is er in geen geval sprake van een Verstoring. Wanneer er sprake is van een Verstoring aan de hardware of de internetconnectie van de Server/Hosting/Design buiten de schuld en/ of de directe controle van LoopID, dient de Opdrachtgever deze te melden middels een ticket in Het loopID Account.

3.4.1 Reactietijden

Na melding van een Verstoring zal LoopID binnen 6 uur een diagnose stellen. Wanneer uit de diagnose blijkt dat de Verstoring het gevolg is van een hardware-defect, wordt dit defect maximaal binnen 6 uur na diagnose vervangen. Het boetebeding zoals van kracht en vermeld in hoofdstuk 4 is toepasbaar op deze Reactietijden.

3.4.2 Verplichtingen LoopID

LoopID:

- acteert enkel op Verstoringen die via zijn/haar loopID Account zijn ingediend;
- heeft binnen 6 uur de diagnose afgerond;
- komt binnen 6 uur na diagnose tot een oplossing van de Verstoring.

3.4.3 Verplichting Opdrachtgever

De Opdrachtgever:

- meldt Verstoringen via uw loopID Account;
- zorgt voor een contactpersoon die ten tijde van Verstoringen bereikbaar is.

3.5 Foutieve meldingen

De Opdrachtgever dient een Verstoring te melden wanneer deze door hem wordt geconstateerd. Echter wanneer het achteraf blijkt dat het hier niet om een Verstoring gaat, brengt LoopID hiervoor kosten in rekening conform het IT Supportuurtarief, te weten € 120 per uur.

3.6 Technische Ondersteuning

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om via Het loopID Account Verzoeken in te dienen voor Technische Ondersteuning. Het gaat hierbij om activiteiten die de Opdrachtgever in principe zelf zou uitvoeren, maar waarvoor de Opdrachtgever een beroep doet op de expertise van LoopID.

Wanneer de Opdrachtgever een Verzoek middels zijn/haar loopID Account heeft ingediend, ontvangt deze een ticketnummer ter referentie. Een medewerker van LoopID 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.

Wanneer we spreken over Verzoeken gelden er verplichtingen voor LoopID alsmede voor de Opdrachtgever, deze zijn hieronder gedefinieerd.

3.6.1 Verplichtingen LoopID bij Technische Ondersteuning

LoopID:

- acteert enkel op Verzoeken die zijn ingediend via zijn/haar loopID Account;
- geeft de Opdrachtgever een indicatie van de acties die worden ondernomen. Aan de indicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

3.6.2 Verplichtingen Opdrachtgever bij Technische Ondersteuning

Opdrachtgever:

- dient Verzoeken in via zijn/haar loopID Account.

4 Verzoeken en tarieven

LoopID kent verschillende tarieven voor additionele dienstverlening zoals Technische Ondersteuning. Deze onderscheiden zich in de aard van de uit te voeren werkzaamheden. Hieronder een uitleg van de verschillen en het overzicht van de kosten per uur. De facturatie volgt per 10 minuten en LoopID hanteert een starttarief van € 60.

Remote Hands

LoopID verstaat onder Remote Hands alle activiteiten die de Opdrachtgever normaliter zelf uitvoert. Via de afdeling Helpdesk zal de Opdrachtgever LoopID kunnen vragen enkele eenvoudige handelingen uit te voeren op de Server/Hosting/Design van de Opdrachtgever. De kosten hiervoor bedragen € 60 per uur.

Basic Support

LoopID verstaat onder Basic Support de adviezen over mogelijke oorzaken van Verstoringen op gebruikers- en beheerdersniveau en het oplossen van deze Verstoringen op gebruikers- en beheerdersniveau. Het gaat hierbij om alle activiteiten die de Opdrachtgever zelf zou uitvoeren als user of admin binnen het door LoopID beschikbaar gestelde Control Panel. Deze ondersteuning wordt door onze afdeling Helpdesk afgehandeld. De kosten hiervoor bedragen € 90 per uur.

IT Support

LoopID verstaat onder IT Support de adviezen over de mogelijke oorzaken van Verstoringen op root-niveau en het probleem oplossen van deze Verstoringen op root- en administratorniveau. Deze ondersteuning wordt door onze afdeling Operations afgehandeld. De kosten hiervoor bedragen € 120 per uur.

Consultancy

LoopID verstaat onder Consultancy het adviseren en onderzoeken van implementaties van nieuwe features en software. Deze vorm van dienstverlening wordt door een Technisch Consultant van de afdeling Operations afgehandeld. De kosten hiervoor bedragen € 180 per uur.

5 Service levels

LoopID biedt garanties op de uptime van de verbinding van de server met internet, de stroomvoorziening aan de server en de koeling van de serverruimte. LoopID biedt in dit SLA Unmanaged 24x7/6 ook de garantie dat defecte hardware binnen 6 uur na constatering van het defect wordt vervangen. Dit SLA biedt tevens de garantie dat binnen 2 uur na incidentmelding door de Opdrachtgever een initiële diagnose van het probleem wordt gesteld. Mocht LoopID deze garanties niet naleven dan kan de Opdrachtgever geen vergoeding claimen.

5.1 Garanties

De garanties die LoopID afgeeft plus boetedoening voor het niet behalen van deze garantie staan hieronder in de tabel. De boetedoening is een percentage van het contractuele vastgelegde maandbedrag.

Garantie		Boete staffel	Boetepercentage
Uptime Netwerk	99.97%	99,8%-95%	10%
		95%-90%	30%
		90%-80%	40%
		80% en minder	50%
Diagnose	binnen 6 uur	6-12 uur	25%
		12 uur en meer	50%
Verstoringen Platform	Binnen 6 uur na diagnose	6-12uur	25%
		12 uur en meer	50%

Deze garanties zijn per jaar. De Opdrachtgever dient de claim in te dienen middels de in hoofdstuk 5.2 beschreven methode.

5.2 Indienen van een ingebrekestelling

De Opdrachtgever dient zelf een claim voor een boetepercentage in te dienen. Deze kan de Opdrachtgever indienen binnen 30 kalenderdagen na het einde van de te claimen maand. Deze claim kan enkel worden ingediend wanneer de Opdrachtgever in de betreffende maand een incident heeft gemeld middels Het loopID Account.

Het indienen van een claim gaat via Het loopID Account of schriftelijk. De contactgegevens staan vermeld op de website: <https://www.loopID.nl/contact>. Wanneer aan alle voorwaarden is voldaan en de metingen van LoopID ook een afwijking van de garantie aangeven, wordt overgegaan tot uitkering van de boetedoening.

6 Abuse

6.1 Abuse regelgeving

Om de service te kunnen garanderen, hebben de Opdrachtgever en LoopID beide een aantal rechten en plichten wanneer het aankomt op Abuse. Dit internetmisbruik is voor beide partijen ongewenst. Onder Abuse verstaat LoopID onder andere, maar niet uitsluitend: spamming, hacking, het opslaan/ verspreiden van content welke in strijd is met de wet et cetera.

6.1.1 Verplichtingen en rechten LoopID

LoopID:

- is gerechtigd de server internettoegang te ontzeggen in geval van het veroorzaken van overlast en/ of het plegen van misbruik;
- is gerechtigd de server internettoegang te ontzeggen in geval van onvoldoende beveiliging van de systemen;
- zal bij ontzegging van de toegang van de server tot internet contact opnemen met de Opdrachtgever via de door de Opdrachtgever opgegeven contactgegevens;
- is gerechtigd de dienstverlening permanent te staken en/ of het contract eenzijdig te ontbinden bij herhaaldelijke of voortdurende overlast.

6.1.2 Verplichtingen en rechten van Opdrachtgever

Opdrachtgever:

- beveiligt zijn accounts welke toegang geven tot de Dienst, tegen hacking en misbruik zoals het opslaan/ verspreiden van content die in strijd is met de wet;
- voorkomt misbruik van de Dienst;
- zal zich onthouden van illegale praktijken, zoals, maar niet uitsluitend: spamming en hacking van derden;
- erkent dat LoopID gerechtigd is haar eigen en andermans systemen te beschermen door het tijdelijk ontzeggen van de internettoegang van schadelijke systemen;
- erkent dat LoopID gerechtigd is de server de internettoegang te ontzeggen in geval van het veroorzaken van overlast en/ of het plegen van misbruik;
- erkent dat hij bij schade of gevolgschade door het afsluiten van de verbinding, in verband met Abuse, LoopID niet aansprakelijk kan worden gesteld;
- erkent dat er geen aanspraak kan worden gemaakt op de garantievoorzwaarden, zoals genoemd in hoofdstuk 3 van dit document, bij tijdelijke afsluiting van het systeem van de Opdrachtgever vanwege (al dan niet vermeend) Abuse;
- erkent dat het aan LoopID is om te bepalen wanneer er gesproken kan worden van Abuse;
- voert geen acties uit en installeert geen software waarvan kan worden verwacht dat dit de veiligheid en beschikbaarheid van het systeem niet ten goede komt. Hierbij kan gedacht worden aan virussen, exploits, backdoors, rootkits, onveilige software et cetera.

7 Onderhoudspakketten

Aanvulling:

Webdesign / Design / Ontwikkeling:

Geen

BASIC € 12,50 per maand

- Veiligheid-updates
- Versie updates CMS
- Versie updates templates
- Website en email back-ups (dagelijks gedurende 3 weken)
- Support via e-mail
- Inhoudelijke reactie binnen 2 werkdagen
- Inclusief 15 minuten overige support werkzaamheden per maand
- Exclusief de eventuele licentiekosten van de geïnstalleerde plugins

GO € 25,- per maand

- Veiligheid-updates
- Versie updates CMS
- Versie updates templates
- Plugin-updates
- Bug fixes ontstaan door Browser updates
- Website en email back-ups (dagelijks gedurende 3 weken)
- Telefonische support (tijdens kantooruren)
- Inhoudelijke reactie uiterlijk de volgende werkdag
- Inclusief 30 minuten overige support werkzaamheden per maand
- Exclusief de eventuele licentiekosten van de geïnstalleerde plugins

PRO € 35,- per maand

- Veiligheid-updates
- Versie updates CMS
- Versie updates templates
- Plugin updates
- Bug fixes ontstaan door Browser, Plug-in en Script updates
- Website en email back-ups (dagelijks gedurende 3 weken)
- Telefonische support (24/7)
- Inhoudelijke reactie uiterlijk de volgende werkdag
- Inclusief 60 minuten overige support werkzaamheden per maand
- Exclusief de eventuele licentiekosten van de geïnstalleerde plugins

Vink de in de daarvoor bedoelde vak uw keuze Indien nodig. Onderhoudspakket wordt per maand gefactureerd.

Al onze prijzen zijn exclusief BTW.