



***SLA Hypernode technologie -
Magento Grow, Magento Professional en Magento
Excellence
Byte B.V. 2018***

- [1. Afbakening en begrippen](#)
 - [1.1 Afbakening](#)
 - [1.2 Begrippen en concepten](#)
- [2. Beschikbaarheid](#)
 - [2.1 Downtime](#)
 - [2.2 SLA op Magento Grow](#)
 - [2.3 SLA op Magento Professional pakketten](#)
 - [2.4 SLA op Magento Excellence pakketten](#)
 - [2.5 Aanspraak](#)
- [3. 24/7 contact bij storing](#)
 - [3.1 24/7 contact bij storing via de storingsmelder](#)
 - [3.2 Respons](#)
 - [3.3 Gebruik van de storingsmelder](#)
- [4. Back-ups](#)
 - [4.1 Back-ups op Magento Grow pakket](#)
 - [4.2 Back-ups op Magento Professional pakketten](#)
 - [4.3 Back-ups op Magento Excellence pakketten](#)
- [5. Privacy](#)
- [6. Beveiliging en onderhoud](#)
 - [6.1 Preventieve activiteiten](#)
 - [6.2 Updaten software](#)
 - [6.3 Onderhoud door Byte](#)
 - [6.4 Onderhoud door leveranciers](#)
 - [6.5 Spoedonderhoud](#)
 - [6.6 Groot onderhoud](#)
 - [6.7 Beveiliging: technische maatregelen](#)
 - [6.8 Beveiliging: procedurele maatregelen](#)
- [7. Monitoring en support](#)
 - [7.1 Monitoring](#)
 - [7.2 Support](#)
- [8. Communicatie](#)
 - [8.1 Definities incidenten](#)
 - [8.2 Follow-up incident](#)

Inleiding

Deze Service Level & Maintenance Agreement legt de afspraken vast die nodig zijn voor het goed kunnen uitvoeren van de service die Byte verleent. Byte doet er alles aan om shops altijd bereikbaar, veilig en snel te houden. Byte kan dit echter niet alleen en heeft daar de inzet en toewijding van leveranciers en van klanten voor nodig. In deze overeenkomst benoemen we het deel dat van Byte verwacht mag worden. De doelstelling van deze SLA is een kwaliteitswaarborging van Byte B.V. naar haar opdrachtgever(s). In deze SLA gaat het specifiek om de hosting op het door Byte B.V. ontwikkelde Hypernode platform.

1. Afbakening en begrippen

1.1 Afbakening

- Byte is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van het Hypernode platform op alle computernodes die draaien op het domein hypernode.io.
- Byte is niet verantwoordelijk voor verstoring van dienstverlening van derden, hieronder vallen al haar toeleveranciers en de rest van het internet.
- In bepaalde gevallen, opgesomd in artikel 2.1 van deze SLA, vallen verstoringen van dienstverlening van leveranciers waarbij de Hypernodes gehost worden echter wel onder de voorwaarden voor restitutie.
- Byte en haar leveranciers kunnen in geen geval aansprakelijk gehouden worden voor gevolgschade, waaronder winstderving of verloren besparingen, ook niet als Byte op de mogelijkheid van deze schade is gewezen, noch zijn Byte en leveranciers aansprakelijk voor claims van derden.
- Het Hypernode platform bestaat uit alle door Byte op het platform ontwikkelde software en door leveranciers geleverde en onderhouden computernodes. De werking van applicaties of sites die niet door Byte of de leverancier van de computernode op het platform zijn geïnstalleerd, valt buiten deze SLA.
- Byte is niet aansprakelijk voor verminderde prestaties als gevolg van het moedwillig verstoren van de dienstverlening door derden. Hieronder vallen onder andere distributed denial of service attacks (DDoS) en aanvallen van hackers.

- Indien er sprake is van aantoonbare nalatigheid van Byte, is Byte aansprakelijk voor een bedrag ter hoogte van maximaal 40% van de maandsom van het hostingcontract waarbij de SLA is afgesloten.
- De klant maakt op verantwoorde wijze gebruik van de ter beschikking gestelde voorzieningen en volgt aanwijzingen van Byte snel en adequaat op voor verantwoord gebruik.
- Deze SLA wordt telkens voor dezelfde contractperiode aangegaan als het hostingcontract waarbij deze wordt afgesloten en kan op basis van veranderde omstandigheden worden aangepast. De klant zal hier van tenminste 1 maand van tevoren schriftelijk en/of per e-mail op de hoogte gesteld worden en is dan in de gelegenheid per eerstvolgende verlengingsdatum de overeenkomst te beëindigen.
- Op deze SLA zijn de algemene voorwaarden van Byte van toepassing. De algemene voorwaarden van Byte kun je vinden op de website: www.byte.nl. Indien een beding in deze SLA afwijkt van een beding in de algemene voorwaarden, geldt het beding in deze SLA.
- Byte behoudt zich het recht voor om de tarieven te wijzigen. De klant zal hier van tenminste 1 maand van tevoren schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld worden en is dan in de gelegenheid per eerstvolgende verlengingsdatum de overeenkomst te beëindigen.

1.2 Begrippen en concepten

- **Hypernode:** Een computernode waarop een Magento-applicatie gehost wordt, inclusief alle daarop door Byte geïnstalleerde software.
- **Kantoortijden:** Maandag tot en met vrijdag, 9.00 tot 17.30, Nederlandse tijd, met uitzondering van officiële feestdagen.
- **Productie-uren:** Maandag tot en met zondag, 8.00 tot 24.00, Nederlandse tijd.
- **Klant:** Iedereen die voor de betreffende Hypernode technisch beheerder, contractant of registrant is.
- **Contractant:** De persoon die het pakket bij Byte betaalt en dus de degene die de offerte en de facturen ontvangt. De Contractant is degene met wie deze SLA wordt aangegaan.
- **Technisch Beheerder:** De persoon of organisatie die voor de Contractant het beheer uitvoert. Deze kan gelijk zijn aan de Contractant.
- **Technicus:** Gekwalificeerd technisch medewerker van Byte, die zelfstandig verstoringen kan verhelpen.

- **Overmacht:** Elke van de wil van partijen onafhankelijke c.q. onvoorzienbare omstandigheid, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de andere partij niet meer kan worden verlangd.
- **Restitutie-eenheid:** Bij downtime wordt gerekend in restitutie-eenheden (onder bepaalde condities).
- **Storingmelding:** Er kan 24 uur per dag, 7 dagen per week een melding van een storing worden gedaan aan de dienstdoende technicus van Byte, middels de door Byte daarvoor ter beschikking gestelde tool.
- **DDoS (aanval):** Een aanval vanuit een groot aantal locaties/computers (botnet) met als doel een computernetwerk of dienst onbereikbaar te maken voor de gebruikers.
- **Hacker:** Iemand die inbreekt in computer systemen/websites.
- **PKI:** Oftwel Public Key Infrastructure is een techniek om met digitale certificaten veilig en vertrouwd over het internet (of ander publiek netwerk) tussen servers te kunnen communiceren.
- **SSL:** Oftewel Secure Socket Layer is een techniek om met digitale certificaten veilig en vertrouwd met websites op het internet te kunnen communiceren.
- **Rollback scenario:** Een stappenplan om terug te kunnen keren naar de oude situatie wanneer er zich onvoorziene problemen voordoen tijdens onderhoud.
- **Recovery back-ups:** Recovery back-ups worden gemaakt om in het geval van ernstige calamiteiten (zoals: hardware storingen bij de cloudleverancier, of (natuur)rampen) altijd de mogelijkheid te hebben om een back-up (snapshot) van je node terug te kunnen plaatsen.
- **Historische back-ups:** Historische back-ups zijn back-ups die op verzoek ter beschikking kunnen worden gesteld aan klanten.

2. Beschikbaarheid

2.1 Downtime

Er is sprake van downtime als aan een van de volgende twee voorwaarden is voldaan:

- De Hypernode is niet bereikbaar voor externe bezoekers door het falen van op de Hypernode door Byte geïnstalleerde software.
- De Hypernode is niet bereikbaar voor externe bezoekers door het falen van diensten van de leverancier waarbij de Hypernode gehost wordt.

Hierop zijn een aantal uitzonderingen. Er is geen sprake van downtime bij:

- Overmacht, zoals het uitvallen van stroom of netwerkverbindingen, DDoS aanvallen of andere hackeractiviteiten.
- Aangekondigd onderhoud van Byte, mits dit buiten productie-uren valt en niet meer dan 8 uur per maand is.
- Aangekondigd onderhoud van leveranciers van Byte, mits dit niet meer dan 8 uur per maand is.
- Spoedonderhoud noodzakelijk voor veiligheid en stabiliteit.
- (Ver)storingen die door de klant, een collega, of een door de klant ingeschakelde derde, zijn veroorzaakt.
- Applicatieinhoudelijke problemen van applicaties of sites die niet door Byte op het platform zijn geïnstalleerd, die tot (ver)storingen op de desbetreffende website leiden.
- Gehackte websites, die al dan niet bewust door Byte (of een derde), om die reden zijn uitgeschakeld.
- Zaken die buiten de SLA vallen van de leverancier waarbij de Hypernode gehost wordt.

Downtime gaat in wanneer (a) de klant de storing meldt of (b) Byte zelf een storing constateert en publiceert in de statuspagina van de Hypernode. Een klant kan een storing ook achteraf melden. Dit telt ook als downtime, mits aan de voorwaarden in artikel 2.5 is voldaan.

2.2 SLA op Magento Grow

Minder dan 99,5% uptime per maand betekent dat de SLA voor Magento Grow niet gehaald is. Uptime is de tijd waarin er geen downtime is. Uptime wordt per maand berekend. Bij het niet behalen van de gegarandeerde uptime, wordt de Contractant op eigen verzoek een percentage uitgekeerd van het maandbedrag van zijn/haar hostingpakket waarop de SLA van toepassing is en deze uptime niet gehaald is:

Tussen 99,4% en 99,5%: 10% restitutie van de maandsom

Tussen 99,3% en 99,4%: 20% restitutie van de maandsom

Tussen 99,2% en 99,3%: 30% restitutie van de maandsom

99,2% of lager: 40% restitutie van de maandsom

2.3 SLA op Magento Professional pakketten

Minder dan 99,9% uptime per maand betekent dat de SLA voor Magento Professional niet gehaald is. Uptime is de tijd waarin er geen downtime is. Uptime wordt per maand berekend. Bij het niet behalen van de gegarandeerde uptime, wordt de Contractant op eigen verzoek een percentage uitgekeerd van het maandbedrag van zijn/haar hostingpakket waarop de SLA van toepassing is en deze uptime niet gehaald is:

Tussen 99,8% en 99,9%: 10% restitutie van de maandsom
Tussen 99,7% en 99,8%: 20% restitutie van de maandsom
Tussen 99,6% en 99,7%: 30% restitutie van de maandsom
99,6% of lager: 40% restitutie van de maandsom

2.4 SLA op Magento Excellence pakketten

Minder dan 99,95% uptime per maand betekent dat de SLA voor Magento Excellence niet gehaald is. Uptime is de tijd waarin er geen downtime is. Uptime wordt per maand berekend. Bij het niet behalen van de gegarandeerde uptime, wordt de Contractant op eigen verzoek een percentage uitgekeerd van het maandbedrag van zijn/haar hostingpakket waarop de SLA van toepassing is en deze uptime niet gehaald is:

Tussen 99,85% en 99,95%: 10% restitutie van de maandsom
Tussen 99,75% en 99,85%: 20% restitutie van de maandsom
Tussen 99,65% en 99,75%: 30% restitutie van de maandsom
99,65% of lager: 40% restitutie van de maandsom

2.5 Aanspraak

De Contractant komt in aanmerking voor restitutie voor downtime mits deze aannemelijk maakt dat Byte de prestatieafspraken niet heeft gehaald. Bij verschil van mening zal de

klant screenshots aanleveren die aantonen dat de voorzieningen van Byte geheel of gedeeltelijk onbeschikbaar zijn.

De totale restitutie in een maand kan nooit meer zijn dan 40% van de maandsom voor het betreffende pakket waarbij de SLA is afgesloten.

3. 24/7 contact bij storing

3.1 24/7 contact bij storing via de storingsmelder

- Er is altijd, 24 uur per dag, 7 dagen per week, een technicus bereikbaar voor meldingen van het monitoringsysteem en van de storingsmelder.
- Indien een klant een storing ontdekt die downtime veroorzaakt, heeft hij/zij de mogelijkheid deze aan Byte te melden.
 - Tijdens kantooruren: per e-mail en kantoortelefoon.
 - Buiten kantooruren: door een storingsmelding middels de storingsmelder, welke bereikbaar is via het Service Panel of direct op bytenoodhulpdienst.nl. Deze dienst geldt voor alle pakketten met een SLA.

3.2 Respons

- Byte geeft tijdens kantooruren binnen 1 uur terugkoppeling aan de incidentmelder, tenzij de storing al op de site www.bytenoc.nl of in de statuspagina van de Hypernode op het Service Panel (<https://service.byte.nl/hypernode/status/>) vermeld was ten tijde van het melden van het incident.
- Byte geeft buiten kantooruren binnen 2 uur terugkoppeling aan de incidentmelder, mits de melding via de Byte storingsmelder is gedaan, tenzij de storing al op de site www.bytenoc.nl of in de statuspagina van de Hypernode op het Service Panel vermeld was ten tijde van het melden van het incident.
- Bij storingen aan door Byte op de Hypernode geïnstalleerde software werkt Byte zo snel mogelijk aan de oplossing van deze storing om downtime minimaal te houden en zal zij de klant in elk geval achteraf en waar mogelijk ook tijdens het oplossen van de storing informeren over het probleem en de gekozen oplossing.

- Bij storingen bij de leverancier waarbij de Hypernode gehost wordt, zal Byte de informatie doorgeven die zij van de leverancier ontvangt.
- Op basis van best effort doet Byte wat in haar macht ligt om de leverancier te stimuleren een storing zo snel mogelijk op te lossen en hier zo volledig mogelijk over te communiceren.

3.3 Gebruik van de storingsmelder

- Via de storingsmelder kan de klant zowel storingen aan de door Byte op de Hypernode geïnstalleerde software, als storingen aan de leverancier waarbij de Hypernode gehost wordt melden.
- Bij onrechtmatig gebruik van de mogelijkheid om storingen aan Byte systemen te melden (storingsmelding), behoudt Byte zich het recht voor de gemaakte uren in rekening te brengen. De tarieven staan vermeld op onze website: www.byte.nl.
- Bij herhaaldelijk onrechtmatig of overmatig gebruik kan de toegang tot de storingsmelder worden ontzegd.
- Onder onrechtmatig gebruik wordt in ieder geval, maar niet enkel, het melden van de volgende zaken aangemerkt:
 - (Ver)storingen aan niet SLA gegarandeerde systemen (zoals de mailserver en het Service Panel).
 - (Ver)storingen die door de klant, een collega, of een door de klant ingeschakelde derde, zijn veroorzaakt.
 - Applicatieinhoudelijke problemen van applicaties of sites die niet door Byte op het platform zijn geïnstalleerd, die tot (ver)storingen op de desbetreffende website leiden.

4. Back-ups

4.1 Back-ups op Magento Grow pakket

Bij de SLA op het Magento Grow pakket zijn er in geval van nood recovery back-ups beschikbaar. (Zie ook 1.2 Begrippen en concepten).

Bij Magento Grow zijn geen historische back-ups inbegrepen in de SLA. Deze zijn tegen betaling van € 100,- wel op te vragen tot 4 weken geleden. Dagelijkse back-ups van de afgelopen 7 dagen, en wekelijkse back-ups van de voorgaande 3 weken.

4.2 Back-ups op Magento Professional pakketten

Voor Magento Professional pakketten worden recovery back-ups en historische back-ups gemaakt. (Zie ook 1.2 Begrippen en concepten).

Bij de SLA op Magento Professional pakketten bestaat de volgende historische back-up frequentie:

- Elke 24 uur wordt een kopie van de back-up van de database en files opgeslagen.
- Back-up frequentie en retentie van files en databases:
 - Tot 7 dagen terug: 1 per dag (7 back-ups).
 - Tot 30 dagen terug: 1 per week (4 back-ups).
 - Back-ups gaan 1 maand terug.

4.3 Back-ups op Magento Excellence pakketten

Voor Magento Excellence pakketten worden recovery back-ups en historische back-ups gemaakt. (Zie ook 1.2 Begrippen en concepten).

Bij de SLA op Magento Excellence pakketten bestaat de volgende historische back-up frequentie:

- Elke 24 uur wordt een kopie van de back-up van de database en files opgeslagen.
- Back-up frequentie en retentie van files en databases:
 - Tot 7 dagen terug: 1 per dag (7 back-ups).
 - Tot 30 dagen terug: 1 per week (4 back-ups).
 - Back-ups gaan 1 maand terug.

5. Privacy

De back-ups zijn alleen toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers van Byte . Historische back-ups worden op verzoek van de Technisch Beheerder of de Contractant van het hostingpakket aan de Technisch Beheerder of de Contractant overgedragen.

Byte BV
Postbus 10662
1001 ER Amsterdam



Medewerkers van Byte hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de informatie en meta-informatie die opgeslagen is op de Hypernodes.

6. Beveiliging en onderhoud

Byte verplicht zich preventieve activiteiten te ondernemen die de kans op beveiligingsincidenten verkleinen.

6.1 Preventieve activiteiten

Byte monitort het hele Hypernode platform iedere dag en de hele dag door. Hierdoor kunnen we direct ingrijpen als er problemen zijn, zelfs nog voordat klanten er iets van merken. We scannen o.a. op slecht beveiligde software en verdachte activiteiten, updaten periodiek softwarecomponenten. Er is 24/7 een techneut stand by om in actie te komen.

Daarnaast monitoren wij proactief de Magento applicatie en het gedrag ervan. Zien we rare pieken dan wordt dat geëscaleerd naar onze techneuten die er direct induiken. Zo leren en verbeteren we elke dag. Met die kennis kunnen we processen automatisch verbeteren. Klanten merken daarom van veel issues vaak niets. Met MageReport Premium maken we een deel van deze monitoring zichtbaar voor klanten. Denk aan langdurige processen, CPU verbruik en Magento logs.

6.2 Updaten software

Byte voert bij het uitkomen van nieuwe versies van software een risico analyse uit van (1) de risico's voor het platform; en (2) de impact op de werking van de applicatie. Op basis daarvan beslist zij of ze (1) direct updatet, zonder notificatie; (2) direct updatet, met notificatie; (3) de update inplant, met notificatie, en (4) indien wenselijk een testplatform aanbiedt.

Onderhoud wordt aangekondigd via e-mail en/of www.bytenoc.nl en wordt waar mogelijk buiten productie-uren gedaan. Onderhoudswerkzaamheden leveren maximaal 8 uur per maand downtime op buiten productie-uren, deze tellen niet mee als downtime.

Voor ieder onderhoud wordt van tevoren een rollback scenario uitgewerkt.

6.3 Onderhoud door Byte

Onderhoud gebeurt buiten productie-uren, tenzij de ingeschatte impact voor klanten minimaal of nihil is, dan kan onderhoud tijdens productie-uren plaatsvinden. Onderhoud wordt minimaal 5 dagen van tevoren aangekondigd via: www.bytenoc.nl.

6.4 Onderhoud door leveranciers

Onderhoud van leveranciers is onderhoud dat door een van de leveranciers van Byte gepland en uitgevoerd wordt. Onderhoud van leveranciers kan binnen productie-uren plaatsvinden en met een aankondiging van minder dan 5 dagen van tevoren. Op basis van best effort doet Byte wat in haar macht ligt om de leverancier te stimuleren onderhoud zo tijdig mogelijk aan te kondigen en buiten productie-uren te plannen. Onderhoud van leveranciers waarbij er impact is op de uptime of performance van de Hypernode, wordt door Byte ook altijd aangekondigd via e-mail en/of bytenoc.nl, mits de leverancier Byte tijdig op de hoogte heeft gesteld.

6.5 Spoedonderhoud

Byte moet ten behoeve van de stabiliteit van het gehele platform mogelijk spoedonderhoud uitvoeren, bijvoorbeeld in geval van publicatie van urgente veiligheidsproblemen. Vermindering van dienstverlening of downtime als gevolg van dit spoedonderhoud vallen niet onder de gemeten downtime.

Spoedonderhoud wordt indien mogelijk buiten productie-uren gedaan, maar indien noodzakelijk ook tijdens productie-uren. Spoedonderhoud zal altijd worden toegelicht via www.bytenoc.nl en indien nodig via e-mail.

6.6 Groot onderhoud

Implementatie van software met significante functionaliteitswijzigingen, wordt van te voren aangekondigd via e-mail en www.bytenoc.nl. Indien mogelijk en wenselijk wordt de nieuwe software middels een testplatform aangeboden. Belangrijke versiewijzigingen worden minimaal 30 dagen van tevoren aangekondigd.

6.7 Beveiliging: technische maatregelen

- Alle administratieve handelingen worden uitgevoerd over versleutelde (SSL) verbindingen.
- Authenticatie tussen servers onderling gebeurt op basis van PKI.
- Klantwachtwoorden worden door ons niet opgeslagen, alleen de versleutelde representatie daarvan. Mocht een hacker binnendringen in (een deel van) onze systemen, dan heeft deze niet de beschikking over alle wachtwoorden van onze klanten.

6.8 Beveiliging: procedurele maatregelen

- Wij houden nauwgezet publicaties van beveiligingslekken in de gaten. Op basis van een interne richtlijn wordt de kans op exploitatie, impact van misbruik en functionele impact van de oplossing ingeschat. Zijn zowel impact van misbruik als kans op exploitatie hoog, dan wordt het lek direct gedicht. Is dit niet het geval en heeft de implementatie van een fix mogelijk functionele consequenties voor de toepassingen van onze klanten, dan wordt de implementatie gepland voor het volgende onderhoudsvenster en wordt een aankondiging rondgestuurd naar onze klanten.
- Onze systeemwachtwoorden veranderen tenminste iedere zes maanden of na afscheid van technische medewerkers.
- Voor iedere mutatie van site, e-mail en klantgegevens en domeineigendom vereisen we authenticatie met behulp van een wachtwoord of een schriftelijk en ondertekend

bewijs van goedkeuring. Hier zijn we bijzonder streng in, aangezien dit de enige manier is om social engineering (manipulatie van onze medewerkers teneinde een wachtwoord te bemachtigen) te voorkomen.

- Wij scannen reactief onze logbestanden op verdachte patronen. Hierdoor zijn wij in staat om in een vroeg stadium misbruik van de bij ons gehoste sites te detecteren.
- Anderzijds scannen we proactief op verouderde software. Hierdoor kunnen we onze klanten waarschuwen indien zij lekke (verouderde) applicaties hebben geïnstalleerd die mogelijk kunnen worden misbruikt voor het versturen van spam of het verhullen van de identiteit van een hacker.

7. Monitoring en support

7.1 Monitoring

Er is altijd, 24 uur per dag, 7 dagen per week, een technicus bereikbaar voor meldingen van het monitoringsysteem en van de noodhulpdienst.

We monitoren alle Hypernodes op de werking van de door Byte geïnstalleerde software en op de beschikbaarheid en stabiliteit van onze cloudleveranciers. We voeren elke minuut metingen uit vanaf verschillende locaties. Merken we een verstoring, dan worden deze direct doorgestuurd naar tenminste 2 technici die 24/7 stand by staan. Door deze reactietijd kunnen we problemen vaak oplossen voordat klanten ze merken.

7.2 Support

De klant heeft recht op telefonische support tijdens kantooruren. Byte reageert binnen 4 kantooruren op hostinggerelateerde supportverzoeken. Applicatieinhoudelijke verzoeken vallen niet onder de SLA.

8. Communicatie

8.1 Definitie incidenten

Definitie incident

- Een incident houdt in dat een Hypernode langer dan 15 minuten niet bereikbaar is voor externe bezoekers. Een incident kan voor 1 tot alle Hypernodes gelden. Het aantal Hypernodes waarvoor het incident geldt, bepaalt welke communicatiekanalen worden ingezet om het incident te melden.

8.2 Follow-up incident

- Wanneer er een incident is, wordt dit altijd gemeld op de statuspagina in het Service Panel van Byte (<https://service.byte.nl/hypernode/status/>).
- Wanneer het incident meer dan 10% van alle Hypernodes betreft, wordt dit ook gemeld op de site www.bytenoc.nl.
 - Tijdens kantooruren verschijnt binnen 1 uur een notificatie (wie, wat).
 - Buiten kantooruren verschijnt binnen 4 uur een notificatie (wie, wat).
 - Planning en alternatieven worden binnen 2 uur tijdens kantooruren, en binnen 6 uur buiten kantooruren op www.bytenoc.nl vermeld.