

SLA Plus Byte B.V.

Inhoudsopgave

- 1. Afbakening en begrippen
 - 1.1 Afbakening
 - 1.2 Begrippen en concepten
- 2. Noodhulpaanvraag en response

1. Afbakening en begrippen

1.1 Afbakening

- Deze voorwaarden zijn aanvullend op de standaard Hosting SLA, SLA Hypernode technologie en op de algemene voorwaarden van Byte. Deze kunt u terugvinden op onze website (www.byte.nl). Indien een bepaling in deze voorwaarden strijdig is met de algemene voorwaarden en/ of de voorwaarden van de standaard Hosting SLA en/ of SLA Hypernode technologie, gelden de bepalingen van deze SLA Plus.
- Byte en haar leveranciers kunnen in geen geval aansprakelijk zijn voor gevolgschade, waaronder winstderving of verloren besparingen, ook niet als Byte op de mogelijkheid van deze schades is gewezen, noch zijn Byte en leveranciers aansprakelijk voor claims van derden.
- Byte is niet aansprakelijk voor verminderde prestaties als gevolg van het moedwillig verstoren van de applicatielening of site door derden. Hieronder vallen onder andere distributed denial of service attacks (DDoS) en aanvallen van hackers.
- Byte is maandelijks maximaal aansprakelijk voor een bedrag ter hoogte van de maandsom van het hostingcontract en de bijkomende kosten voor de SLA Plus bij verminderde prestaties, voor zover dit door aantoonbare nalatigheid van Byte komt.
- De klant maakt verantwoord gebruik van de ter beschikking gestelde hostingruimte en volgt aanwijzingen van Byte snel en adequaat op voor verantwoord gebruik.
- De SLA Plus 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 hiervan tenminste 1 maand van tevoren schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld worden en is dan in de gelegenheid per eerst volgende verlengingsdatum de overeenkomst te beëindigen.
- Byte heeft een inspanningsverplichting om het voorgelegde probleem aan de applicatie of website zo goed als mogelijk op te lossen ("best effort"). Wij kunnen echter geen garanties afgeven voor een oplossing. Sommige problemen zijn voor ons niet op te lossen. De verplichting van Byte is dus uitdrukkelijk geen resultaatsverplichting.
- Problemen met een oplostijd van meer dan 4 uur kunnen we in principe niet oplossen. Het is aan de dienstdoende technicus om een inschatting te geven van de oplostijd. Het accent ligt op het bieden van noodhulp om downtime aan de applicatie of website van de klant te voorkomen.
- Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de door Byte geboden oplossingen.

- Naast de maandelijkse kosten voor afsluiten van de SLA Plus, geldt er een uurtarief bij het inschakelen van de 24/7 Noodhulpdienst. De tarieven staan vermeld op onze website www.byte.nl. Het uurtarief wordt in rekening gebracht vanaf het moment dat de aanvraag van 24/7 Noodhulpdienst de dienstdoende techneut bereikt heeft. Het uurtarief wordt berekend per kwartier, afgerond naar beneden. Er geldt tevens een minimumtarief.
- Byte behoudt zich het recht voor om de tarieven te wijzigen. De klant zal hiervan tenminste 1 maand van tevoren schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld worden en is dan in de gelegenheid per eerst volgende verlengingsdatum de overeenkomst te beëindigen.

1.2 Begrippen en concepten

- **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, Contractant:** De persoon of organisatie die de overeenkomst met Byte is 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 en toegang heeft tot het datacentrum.
- **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).
- **24/7 Noodhulpdienst:** De 24/7 Noodhulpdienst kan kan 24 uur per dag, 7 dagen per week worden ingeschakeld 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:** Een techniek om met digitale certificaten veilig en vertrouwd over het internet (of ander publiek netwerk) tussen servers te kunnen communiceren.
- **SSL:** 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.

- **Loadbalancer / loadbalancing:** Het verdelen van belasting (load) over meerdere (identieke) servers.
- **Netblock:** Een set van IP adressen toegewezen aan een internet dienstverlener (provider).
- **Ping:** Een methode om te controleren of een IP adres/server bereikbaar is. Er wordt een klein pakketje naar de server gestuurd waar deze op dient te antwoorden.
- **Traceroute:** Een methode om te zien via welk route pakketten over het internet bij de ontvanger aankomen. Eventueel problemen met tussenliggende routers (knooppunten) kunnen zo in kaart gebracht worden.
- **RAID:** Een techniek om data op meerdere hardeschijven op te slaan, ter voorkoming van dataverlies bij een hardeschijf defect.
- **Anonymous FTP:** Op een FTP server kunnen inloggen zonder een geldig account te hebben. Een gebruikersnaam en wachtwoord opgeven is dan niet nodig.

2. 24/7 Noodhulpdienst en response

- SLA Plus geeft het recht om de 24/7 Noodhulpdienst in te schakelen bij (applicatie-inhoudelijke) problemen:
 - Tijdens kantooruren: Per e-mail en kantoortelefoon.
 - Buiten kantooruren: Door een aanvraag middels de 24/7 Noodhulpdienst, welke bereikbaar is via het Service Panel of direct op bytenoodhulpdienst.nl.
- Byte geeft tijdens kantooruren binnen 1 uur terugkoppeling aan de klant die de 24/7 Noodhulpdienst inschakelt.
- Byte geeft buiten kantooruren binnen 1 uur terugkoppeling aan de klant die de 24/7 Noodhulpdienst inschakelt middels de daarvoor beschikbaar gestelde tool.
- Tijdens productie-uren ontvangen tenminste twee technici meldingen van het monitoringsysteem.
- Er is altijd tenminste één technicus te bereiken.
- De klant die de 24/7 Noodhulpdienst inschakelt ontvangt altijd een debrief met daarin de probleembeschrijving, het opgestelde oplossingstraject en de verwachte oplostijd (voor zover het oplossen van het probleem mogelijk is).