



Cyberfusion

Service Level Agreement (SLA)

Managed VPS: Premium

Met een managed VPS van Cyberfusion bent u verzekerd van het beste serviceniveau. In dit document vind u onze SLA waar u te allen tijde beroep op kunt doen. Verplichtingen van zowel Opdrachtgever als Klant worden in dit document opgegeven, eveneens als situaties waarin een server niet als managed beschouwd wordt.

Inhoudsopgave

Toepasselijkheid	3
Eerste doorlichting	3
Geschiedenis en inzien	4
Helpdesk en support	5
Het melden van incidenten	6
Storingsdienst	7
Het aanleveren van andere gegevens	7

Diskwalificaties voor management	8
Monitoringssysteem	8
Gegarandeerde response times	9
Definities	10
Prijslijst	11
Verantwoordelijkheidsoverzicht	11

Toepasselijkheid

Het door ons aangeleverde SLA (te vinden in dit document) is van toepassing op managed VPS-en waarvan de bevestiging per e-mail is verzonden dat deze toegevoegd zijn aan ons systeem. Na de eerste doorlichting gaat dit SLA in. Hiervoor kan er nog geen beroep gedaan worden op de in dit SLA overeengekomen afspraken, aldaar de VPS nog niet op ons monitoringssysteem aangesloten is en dit dus buiten onze macht ligt.

Het SLA is een aanvulling op de door Cyberfusion opgemaakte Algemene Voorwaarden. Deze zijn te vinden op <https://www.cyberfusion.nl/>.

Eerste doorlichting

Wij voeren een eerste doorlichting uit van de VPS. Hierbij zijn privacy en veiligheid een topprioriteit.

Wij beheren servers met: cPanel, Plesk, DirectAdmin o.b.v. Ubuntu en CentOS (RHEL).

In het geval van een nieuw ingestelde server wordt deze kant en klaar opgeleverd. Dit wordt mondeling afgesproken en opgegeven in de door ons opgestelde beschrijving van de eerste doorlichting. Uitzondering hierop is als het controlepaneel is opgeleverd met een foutief image via de serverprovider.

Onder de standaard installatie valt:

- * De configuratie van werkende e-mail en eventuele opschoning van de IP-reputatie zodat mail niet als spam gemarkeerd wordt;
- * Aansluiting op ons monitoringssysteem;

- * Toevoeging van de server aan ons secundaire monitoringssysteem;
- * Het uitvoeren van eventuele door Klant opgegeven taken (binnen redelijke context);
- * Het oplossen van eventuele problemen die de algemene functionaliteit van de server beperken;
- * Eventuele configuratie van de firewall en/of verhelping van eventuele problemen daarin

Geschiedenis en inzien

In tegenstelling tot veel andere partijen houden wij voor onbepaalde tijd alle taken + de bijbehorende beschrijvingen bij. Deze kunnen te allen tijde opgevraagd worden vanuit ons clientpanel. Ze worden voor en na oplevering voorzien van een beschrijving: respectievelijk wat we precies gaan doen, mogelijke impact en aan het einde wat we uiteindelijk precies gedaan hebben. In de meeste gevallen verschilt dit niet.

Hierbij geldt:

- * Uitgevoerde taken kunnen over het algemeen niet teruggedraaid worden (tegen enkel al vastgestelde maandelijks tarief)

Het aanmelden van een taak wordt gedaan via ons clientpanel **of** help@cyberfusion.nl. Pas wanneer u een bevestiging via e-mail van ons systeem heeft ontvangen van de door ons of u aangemelde taak, kunt u er vanuit gaan dat deze ook succesvol is opgenomen. Als dat niet het geval is kunt u geen beroep doen op het door ons aangegeven tijdvak.

Bij een taak wordt altijd vermeld:

- * Algemene beschrijving (naam);
- * Uitgebreide beschrijving;
- * Tijd & datum

Helpdesk en support

Het is te allen tijde mogelijk een e-mail te sturen naar help@cyberfusion.nl om vragen te stellen aan onze managed VPS-afdeling. U bereikt hiermee onze technische helpdesk, deze is niet telefonisch bereikbaar. Voor administratieve zaken vragen wij u een e-mail te sturen naar support@cyberfusion.nl.

Incidenten mogen niet gemeld worden via het reguliere ticketsysteem.

De afdeling managed VPS support (help@) hanteert een "First Come First Serve"-principe. Dit houdt in dat tickets op basis van tijdstip waarop ze binnen gekomen zijn beantwoord en/of afgehandeld worden. Het streven hierbij is Same Business Day (tickets worden afgehandeld op dezelfde (werk)dag).

Wij monitoren de ticket queue 24/7. Dit betekent niet dat wij bepaalde tickets ook 24/7 van een antwoord kunnen voorzien. Bepaalde afdelingen die vereist zijn om aan een ticket mee te werken zijn niet te allen tijde beschikbaar, maar in een bepaald tijdvak. In dat geval zullen wij het ticket zo snel mogelijk beantwoorden.

Van alles wat wij uitvoeren wordt u op de hoogte gesteld. Zo is het voor u altijd mogelijk de *history* van uitgevoerde commando's in te zien en komt u niet voor onverwachte verrassingen te staan. In geen enkel geval wijzigingen wij uw VPS zonder u daar eerst van op de hoogte te stellen.

Wij raden altijd aan een back-up te maken alvorens een taak uitgevoerd wordt. Is dit niet het geval, dan zijn wij niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens/data e.d.

Het melden van incidenten

Een incident betekent: een niet door de Klant veroorzaakte storing die voor problemen met de algehele functionaliteit of bereikbaarheid van de managed VPS in kwestie veroorzaakt. Dit wordt ook wel beschreven als een 'Emergency'.

Voor het melden van incidenten vragen we u een e-mail te richten naar help@cyberfusion.nl. Wij kunnen geen garantie afgeven op de responstijd van een *Emergency*. Het streven hierbij is een *response time* van 15 minuten.

Let op: een *Emergency* is alleen van toepassing wanneer een storing veroorzaakt door de malfunctioniteit van een

Een *Emergency* resulteert in het direct ondernemen van actie door een bevoegde medewerker.

Emergencies gelden niet voor:

- * Hardware falen (Cyberfusion is niet de VPS-provider);
- * Storingen die buiten de macht van Cyberfusion liggen;
- * Andere storingen aan de kant van de VPS-provider

Wij markeren een server automatisch als in *Emergency* wanneer ons monitoringssysteem aangeeft dat de server onbereikbaar is voor een periode van 10 minuten of meer. In dit geval behandelen wij de server per direct als offline en hoeft u zelf geen melding meer te doen.

Wij geven geen uptimegarantie af, omdat veel factoren buiten onze macht liggen. Denk hierbij aan bovenstaande exempties.

Storingsdienst

Het inschieten van een *Emergency*-ticket resulteert in een oproep voor onze storingsdienst. Deze storingsdienst is 24/7 bemand. Het is mogelijk een incident te melden die niet op de bovenstaande termen valt, maar dan wordt er een uurtarief gerekend.

Wanneer een incident gemeld wordt, maar deze blijkt incorrect te zijn (bijvoorbeeld wanneer de oorzaak een IP-blokkade van de Klant is), brengen wij geen extra kosten in rekening. Dit doen wij pas op het moment dat wij 2 keer in 1 week een foutieve melding doorkrijgen. Hierbij geldt dan het uurtarief en kan bij enkele gevallen toegang tot de Storingsdienst ontzegd worden.

Het aanleveren van andere gegevens

Het is voor de klant een eigen keuze of hij/zei ons voorziet van de inloggegevens van de VPS-provider in kwestie. Dit kan in sommige gevallen handig zijn, bijvoorbeeld wanneer de server niet meer uit een reboot loop gaat of een verkeerde firewallconfiguratie is ingesteld. Hierbij zijn inloggegevens noodzakelijk. Wanneer deze gegevens niet worden aangeleverd door de klant is het voor ons helaas niet mogelijk actie te ondernemen.

Wanneer deze gegevens wel worden aangeleverd worden deze achter slot en grendel opgeslagen. Ook is het belangrijk dat u ons

in dat geval op de hoogte houdt van wijzigingen van bijvoorbeeld uw gebruikersnaam of wachtwoord.

Wij raden in geen enkel geval deze gegevens aan te leveren in *plain text* (bijvoorbeeld via e-mail). Voor meer informatie hierover raden we u aan een e-mail te sturen naar help@cyberfusion.nl.

Diskwalificaties voor management

Een VPS wordt als unmanaged beschouwd wanneer deze voldoet aan de volgende criteria:

- * De VPS is niet bereikbaar vanaf ons management IP-adres;
- * De VPS is onbereikbaar voor een periode van 2 dagen of meer zonder gehoor van de Klant;
- * De VPS SSH port of inloggegevens worden veranderd

Monitoringssysteem

Wij sluiten uw VPS aan op ons monitoringssysteem. Deze monitort de volgende zaken:

- * Up-status van de server zelf;
- * CPU-, RAM- en diskgebruik van de VPS;
- * Monitoring op poortniveau (onder andere 80, 443, 25, 22)

Kritieke verstoringen waardoor de server niet naar behoren functioneert vallen onder onze storingsdienst. De functionaliteit van afzonderlijke diensten wordt enkel beoordeeld op bereikbaarheid.

Wij maken gebruik van het monitoringssysteem Observium. Bij de configuratie hiervan zorgen wij ervoor dat de serverinformatie enkel naar onze servers getunnelt kan worden (protocol is SNMP).

Wij grijpen proactief in.

Gegarandeerde *response times*

Type aanvraag	Gegarandeerde <i>response time</i>	<i>Average response time</i>	Uitzonderingen
Storingsmeldingen / incident	6 uur	+/- 30 minuten	Onbereikbaarheid van de <i>agent</i> die op dat moment een <i>shift</i> draait. Bijvoorbeeld door gezondheidsproblemen, inbraak e.d.
Support	24 uur	25 minuten	geen
Sales	24 uur	25 minuten	geen
Telefonische aanvragen	- (geen telefonische ondersteuning)	-	geen

Aldaar wij het recht niet hebben onze precieze *average response time* te delen, geven we een indicatie die nauw grenst aan de werkelijke tijd.

Let op: een gegarandeerde *response time* betekent niet dat dit ook het gegarandeerde tijdvak is voor de resolutie van een in een ticket aangekaart probleem (zoals bij een incident).

Definities

Software: de programmatuur en systeemsoftware binnen een VPS welke onder de besturingssysteem wordt geïnstalleerd.

Applicaties: door de gebruiker geïnstalleerde of geconfigureerde software. Dit zijn zaken waar Cyberfusion geen kennis van heeft. Of iets software of een applicatie is kan beoordeeld worden aan de hand van de takengeschiedenis welke in te zien is op het clientpanel. De functionaliteit van applicaties worden door de gebruiker verzorgd. Cyberfusion is hiervoor niet aansprakelijk.

Back-up: *secundaire restore points.*

Herinstallatie: het opnieuw installeren van het besturingssysteem. Voorheen door ons geïnstalleerde applicaties die niet onder deze SLA vallen worden tegen de originele meerprijs geïnstalleerd.

In geen enkel geval komt de Klant in aanmerking voor creditering of compensatie. Helaas is de schaal van mogelijke fouten veroorzaakt door de Klant of VPS-provider (een groot aantal externe factoren) te groot om dit rendabel te realiseren. Helaas is het in enkele gevallen simpelweg ook niet mogelijk om een storing op te lossen aldaar wij voor een groot deel afhankelijk zijn van de door u gekozen VPS-provider.

Gebeurtenissen welke niet in aanmerking komen en niet onder de afspraken in deze SLA in aanmerking komen zijn onder andere:

- * Aangekondigd onderhoud;
- * Spoedonderhoud die ten goede komt aan de beveiliging van servers;
- * Door de VPS-provider of door de Klant veroorzaakte onderbrekingen;
- * Aanvallen door hackers;
- * Storingen die door de Klant zelf veroorzaakt zijn

Prijslijst

Op basis van deze SLA gelden de volgende prijzen voor het onderhoud.

Taak	Prijs	Opmerkingen
Updates van software	€0,00	
24/7 Monitoring	€0,00	
Support	€0,00	
24/7 Verhelpen van storingen	€0,00	
Ondersteuning op software	€0,00	
Ondersteuning op applicaties	€35,00	Uurtarief, geen starttarief

Verantwoordelijkheidsoverzicht

In het kader van minder ervaren gebruikers behouden wij het recht te allen tijde de overeenkomst te beëindigen.

Verantwoordelijkheid	Verantwoordelijke partij	Opmerkingen
Algeheel functioneren van de server	Cyberfusion	
Het 24/7 monitoren van de server	Cyberfusion	
Het reageren op e-mails en doorgeven van wijzigingen	Klant	
De <i>response times</i> nastreven	Cyberfusion	
Het VPS-platform zelf bereikbaar houden	VPS-leverancier (> Klant)	
Het updaten van software	Cyberfusion	Enkel op verzoek van Klant
Het bijhouden van taken en logs	Cyberfusion	In te zien via clientpanel

Verantwoordelijkheid	Verantwoordelijke partij	Opmerkingen
Zorgdragen voor back-ups	Klant	Cyberfusion kan ondersteuning bieden bij het configureren van automatische back-ups
Het bieden van een uptimegarantie	VPS-leverancier (> Klant)	
Herinstallatie van de server	Cyberfusion	Enkel op verzoek van Klant
Veiligheid van de server	Cyberfusion	

In een aantal gevallen kunnen wij de dienstverlening weigeren:

- * Meer dan 3 storingen per week (indien deze veroorzaakt zijn door Klant). Wanneer dit buiten de macht van Klant valt is dit niet van toepassing;
- * Meer dan 7 tickets per dag welke onderzoek vergen waardoor wij onze *response times* niet kunnen nastreven;
- * Het doorgeven van berichten welke niet in begrijpelijk Nederlands geschreven zijn. Dit houdt in dat het voor een aangewezen medewerker niet mogelijk is het bericht voldoende te begrijpen, in dit geval wordt gevraagd om het bericht anders te verwoorden