



Service Level Agreement Inleiding

Dit document vormt de Service Level Agreement (“SLA”) van DIVI Hosting & Development B.V., gevestigd te Stationsplein 26 in Nijmegen, en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 80661769 (hierna: "DIVI Hosting"). DIVI Hosting & Development B.V. opereert tevens onder de handelsnaam PUIK Hosting. Deze SLA geldt voor alle onder deze handelsnamen geleverde diensten (hierna gezamenlijk: "de Diensten").

De SLA heeft tot doel vast te leggen wat het serviceniveau is voor de Diensten. Dit wordt bereikt door prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.

De SLA gaat in op de datum van oplevering van de Diensten en duurt voor zolang als de Diensten worden geleverd aan de afnemer.

Serviceniveau

De volgende elementen zijn bepalend voor het serviceniveau en worden in deze SLA behandeld:

- Beschikbaarheid
- Back-ups
- Updates
- Klantenondersteuning
- Storingsbereikbaarheid
- Maatregelen (bij niet behalen van prestatienormen in de SLA)

Beschikbaarheid

- De beschikbaarheid van onze Shared-hosting is 99% van de tijd, gemeten per jaar.
- De beschikbaarheid van onze Business-hosting is 99.5% van de tijd, gemeten per jaar.

- De beschikbaarheid van onze Enterprise-hosting is 99.7% van de tijd, gemeten per jaar.

De beschikbaarheid van de Diensten betreft een inspanningsverplichting. De beschikbaarheid wordt gemeten door de leverancier.

Responsetijd

DIVI Hosting streeft ernaar om reguliere ondersteuningsverzoeken binnen één werkdag te beantwoorden. Onder reguliere ondersteuning vallen bijvoorbeeld vragen over het gebruik van de dienstverlening of kleine aanpassingen waarvoor geen maatwerk of diepgaande systeemwijzigingen vereist zijn.

Wanneer een verzoek betrekking heeft op maatwerkoplossingen of configuratiewijzigingen die afwijken van de standaard dienstverlening, wordt in overleg met de afnemer een passende oplevertermijn afgesproken. Deze termijn is afhankelijk van de complexiteit van het verzoek, de benodigde capaciteit en eventuele afhankelijkheden van derden.

Backups

DIVI Hosting maakt backups van de gegevens van de afnemer die in de Diensten worden verwerkt. De frequentie waarmee backups gemaakt worden, is afhankelijk van de afgenomen dienst:

Bij onze Shared-hosting wordt elke dag een volledige backup gemaakt.

Bij onze Business-hosting wordt elke dag een volledige backup gemaakt, en aanvullend elke 4 uur een backup van de database.

Bij onze Enterprise-hosting wordt elke dag een volledige backup gemaakt, en aanvullend elke 2 uur een backup van de database.

De backups worden bewaard voor een periode van een week, voordat deze worden overschreven.

Er wordt gecontroleerd of iedere backup correct is weggeschreven. Het terugzetten van backups wordt ieder kwartaal getest.

Het is mogelijk op verzoek van de afnemer een beschikbare backup van de gegevens van de afnemer terug te plaatsen in de Diensten.

Updates

Updates worden doorgevoerd wanneer dat noodzakelijk is voor het waarborgen van de veiligheid, bereikbaarheid en prestaties van onze dienstverlening.

Klantenondersteuning

De klantenservice is bereikbaar via:

- Mijn PUIK Hosting: <https://mijn.puikhosting.nl>
- E-mail: helpdesk@puikhosting.nl
- De openingstijden van de klantenservice zijn van Maandag t/m vrijdag tussen 09:00 uur en 16:30 uur. Feestdagen uitgezonderd.

Bereikbaarheid bij storingen

Mijn PUIK: <https://mijn.puikhosting.nl>. Supporttickets die vanuit Mijn PUIK aangemaakt worden via de optie 'Open Ticket' waarbij prioriteit 'hoog' is geselecteerd, worden buiten kantooruren direct geëscaleerd naar onze storingsdienst indien hierover aanvullende afspraken zijn gemaakt.

Maatregelen

Indien een of meer prestatienormen uit de SLA niet mocht worden gehaald, dan heeft de afnemer recht op een voor afnemer opgesteld verbeterplan.

Algemene Voorwaarden

Voor deze overeenkomst zijn de voorwaarden van NLdigital 2020 van toepassing. Onderwerpen en afspraken uit deze huidige overeenkomst overstemmen de voorwaarden van NLdigital.