

## REDKNOT B.V. SERVICE LEVEL AGREEMENT HOSTING (level 2)

### ARTIKEL 1. - DEFINITIES

**Beschikbaarheid:** Het percentage van de totale tijd per kalendermaand waarin geen sprake is van een Storing als gevolg van een aan Redknot B.V. toerekenbare oorzaak.

**Gepland onderhoud:** Door Redknot B.V. vooraf aangekondigd uit te voeren onderhoudswerkzaamheden aan het netwerk en/of servers om de kwaliteit van de dienstverlening te continueren en/of te verbeteren, uit te voeren buiten kantoor tijden en gedurende maximaal zestien uur per maand.

**Kantoor tijden:**

Maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 uur en 17:30 uur Nederlandse tijd, met uitzondering van officiële feestdagen en dagen van aangekondigde bedrijfssluiting Redknot.

**Klant:** Partij die de dienstverlening van Redknot afneemt.

**Redknot B.V.:** Partij die dienstverlening aan Klant aanbiedt.

**Responstijd:** De tijd tussen melding van een storing door Klant en het eerste contact met Klant door Redknot terzake de (aanvang en/of voortgang van de) storingsopheffing.

**SLA:** Service Level Agreement.

**Spoedonderhoud:**

Noodzakelijk onderhoud ten behoeve van de stabiliteit en veiligheid van het netwerk van Redknot B.V. als gevolg van onvoorziene omstandigheden.

**Storing:** Omstandigheid waardoor de te leveren hosting dienst niet beschikbaar is.

**Werkuren:** Uren die binnen de Kantoor tijden vallen.

**Shared Hosting:** Hosting dienst waarbij Klant de server deelt met andere klanten.

**Virtual Private Server:** Hosting dienst waarbij Klant een eigen virtuele server tot zijn beschikking heeft

### ARTIKEL 2. - OBJECT VAN DE OVEREENKOMST

- 2.1 De SLA bevat de voorwaarden waaronder en het niveau van service waarop Redknot B.V. haar hosting diensten aan Klant aanbiedt.
- 2.3 De SLA is uitdrukkelijk niet van toepassing op andere door Redknot B.V. en/of aan haar gelieerde rechtspersonen te leveren diensten dan hosting activiteiten.
- 2.4 Op deze SLA zijn de bepalingen uit de Algemene Voorwaarden van Redknot B.V. van toepassing. In geval van enige strijdigheid tussen de bepalingen uit de SLA en de bepalingen uit de Algemene Voorwaarden prevaleren de bepalingen uit de SLA boven die uit de Algemene Voorwaarden, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in deze SLA. Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden is als bijlage toegevoegd en zijn tevens te vinden op onze website [www.redknot.nl](http://www.redknot.nl).

### ARTIKEL 3. - DUUR OVEREENKOMST

- 3.1 De SLA wordt aangegaan voor de duur van zes maanden.
- 3.2 Na afloop van de in het vorige lid genoemde periode wordt de looptijd van de SLA telkens stilzwijgend verlengd met een zelfde periode van zes maanden, tenzij een der partijen de overeenkomst uiterlijk één maand voor het einde van een periode per aangetekende brief opzegt. Opzegging per e-mail door Klant is slechts rechtsgeldig, nadat deze expliciet door Redknot B.V. is bevestigd.

#### ARTIKEL 4. - STANDAARD SLA

- 4.1 Iedere door Redknot B.V. aan Klant te leveren hostingdienst kent een standaard (minimum) servicelevel en een bijbehorend standaard SLA. Indien door Partijen bij het afnemen van een hostingdienst geen specifieke SLA is overeengekomen, heeft tussen Partijen het standaard SLA voor de afgenomen dienst in volle omvang te gelden.
- 4.2 Ongeacht de keuze van Klant voor een lager servicelevel dan de op de afgenomen hostingdienst toepasselijke standaard SLA, zal facturatie door Redknot B.V. op basis van de standaard SLA plaatsvinden. Klant heeft in voorkomend geval derhalve geen recht op enige korting, tenzij in deze SLA anders is overeengekomen.

#### ARTIKEL 5. - OMVANG SERVICELEVEL 1

- 5.1 De SLA op servicelevel 2 omvat de volgende zaken:

##### **Bereikbaarheid & Responstijd:**

- Telefonische bereikbaarheid tijdens Kantoortijden; de Responstijd is (vrijwel) direct
- 24/7 telefonische bereikbaarheid via voicemail; de Responstijd bedraagt maximaal twee Werkuren
- 24/7 bereikbaarheid via e-mail (support@redknot.nl); de Responstijd bedraagt maximaal twee Werkuren

##### **Beschikbaarheid:**

- De Beschikbaarheid van de hosting diensten bedraagt 99,9% (maximaal 45 minuten downtime per kalendermaand)
- Wanneer de beschikbaarheid van een of meer hosting diensten in enige maand beneden het garantielevel is, heeft Klant recht op 100% restitutie van de hostingkosten van de betreffende maand

##### **Monitoring prestaties:**

- 24/7 monitoring van de aangeboden hosting diensten

##### **Backup:**

- Dagelijkse backup van klantdata en databases
- Backups van klantdata en databases worden tenminste drie weken bewaard op een externe locatie
- De backups worden opgeslagen op tape en/of RAID systemen

#### ARTIKEL 6. - UITSLUITINGEN TEN AANZIEN VAN BESCHIKBAARHEID

- 6.1 Uitgesloten van de in artikel 5 genoemde Beschikbaarheid zijn de volgende omstandigheden:

##### **Onderhoud:**

- Gepland onderhoud aan het netwerk en/of servers van Redknot B.V.
- Spoedonderhoud

##### **Storingen toe te rekenen aan Klant:**

- Storing als gevolg van een handelen of nalaten door Klant
- Storing als gevolg van het gebruik van falende software en/of hardware door Klant
- Storing als gevolg van het ondeskundig gebruik van software en/of hardware door Klant

##### **Storingen buiten de invloedssfeer van Redknot:**

- Storing als gevolg van het moedwillig verstoren van de dienstverlening door derden, zoals DDoS en aanvallen door hackers
- Storing als gevolg van een stroomstoring of netwerkstoring in het datacenter
- Storing als gevolg van een handelen en/of nalaten door leveranciers/derden
- Storing als gevolg van overmacht, zoals in de Algemene Voorwaarden omschreven
- Downtime als gevolg van verhuizing van onder meer, doch niet uitsluitend domeinnamen, websites, email, etc. van Klant

- 6.2 Wanneer de dienst vanaf een willekeurige andere computer dan die waarop de Storing door Klant wordt ervaren, wel beschikbaar is, is geen sprake van een Storing welke aan Redknot toerekenbaar is. Een dergelijke storingsmelding heeft derhalve geen (negatieve) invloed op de Beschikbaarheid.

#### ARTIKEL 7. - RAPPORTAGE

- 7.1 Redknot B.V. verzorgt maandelijks een rapportage ten aanzien van de Beschikbaarheid, eventuele Storingen en de afhandeling daarvan. Op verzoek wordt een dergelijke rapportage digitaal aan Klant toegezonden.

#### ARTIKEL 8. - ONGEHINDERDE UITVOERING

- 8.1 Klant zal alle medewerking verlenen ten aanzien van de door Redknot B.V. uit te voeren werkzaamheden en zal indien nodig zodanige maatregelen treffen als redelijkerwijs noodzakelijk is om een ongehinderde uitvoering van de werkzaamheden door Redknot B.V. te garanderen.
- 8.2 Redknot B.V. staat ervoor in dat de door haar ter uitvoering van de overeengekomen diensten in te zetten personen en (technische) hulpmiddelen voldoen aan de interne kwaliteitsnormen en beschikken over de kwaliteit die van een professionele dienstverlener verwacht mogen worden.

#### ARTIKEL 9. - TARIEVEN INCIDENTELE DIENSTEN

- 9.1 Voor de in deze SLA genoemde incidentele extra af te nemen diensten op servicelevel 1 gelden bij aanvang van de overeenkomst de volgende tarieven:

**Restore van een backup van klantdata tijdens kantooruren:**

- € 80,- per restore;

**Restore van een backup van klantdata buiten kantooruren:**

- € 80,- per restore + € 80,- per aangevangen 30 minuten;

**Het tijdens kantoor tijden in behandeling nemen van een storingsmelding, waarvan de oorzaak niet of niet-verwijtbaar aan Redknot B.V. toe te rekenen is:**

- € 80,- per uur per medewerker

**Het buiten kantoor tijden in behandeling nemen van een storingsmelding, waarvan de oorzaak niet of niet-verwijtbaar aan Redknot B.V. toe te rekenen is:**

- € 80,- per aangevangen 30 minuten per medewerker

**Overige werkzaamheden tijdens kantooruren welke buiten de SLA vallen:**

- € 80,- per uur per medewerker

Genoemde tarieven zijn per incident en exclusief 21% BTW.

#### ARTIKEL 10. - JAARLIJKSE AANPASSING TARIEVEN

- 10.1 Redknot B.V. is gerechtigd de in de artikel 9 genoemde tarieven jaarlijks aan te passen. Eventuele tariefsaanpassingen gaan in per 1 januari van enig kalenderjaar en zullen uiterlijk dertig dagen tevoren door Redknot B.V. aan Klant worden gecommuniceerd.

#### ARTIKEL 11. - FACTURATIE / BETALINGSTERMIJN

- 11.1 De vaste contractueel overeengekomen diensten worden gezamenlijk met de afgenomen hostingdienst vooruit gefactureerd. Incidentele extra af te nemen diensten worden in de eerstvolgende maand na het leveren van de diensten gefactureerd.
- 11.2 Alle facturen dienen uiterlijk binnen achtentwintig dagen na factuurdatum op de rekening van Redknot B.V. bijgeschreven te zijn.

## ARTIKEL 12. - TOEPASSELIJK RECHT & FORUMKEUZE

- 12.1 Op de SLA is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam