

1. Definities

- a. Service Level Agreement (SLA): Deze Service Level Agreement.
- b. Overeenkomst: de afspraken, vastgelegd in een schriftelijke vastlegging, per e-mail, per fax, via de bestelformulieren op de websites van Evohost en/of mondeling op grond waarvan Evohost diensten aan de klant ter beschikking stelt en waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
- c. Diensten: De diensten zoals nader aangeduid op de websites van Evohost en/of in de tussen Evohost en de klant gesloten overeenkomst zoals Domeinregistratie, Webhosting, Virtuele servers (VPS, VDS), Dedicated servers, streamhosting en colocation.
- d. Onderhoud: Werkzaamheden aan de Evohost serverruimtes, netwerk en de server(s).
- e. De klant(en): Iedere (rechts)persoon(en) die met Evohost een overeenkomst heeft gesloten en/of diensten afneemt.
- f. Netwerk: De apparatuur en bekabeling welke ingezet worden om in de Evohost serverruimtes een verbinding met het internet mogelijk te maken voor de server(s) van de klant(en) en die van Evohost.
- g. Evohost: Evohost Internet Solutions, gevestigd en kantoorhoudend te Haaksbergen, ingeschreven onder dossiernummer 56675917 bij de kamer van koophandel te Enschede.
- h. Evohost Serverruimtes: Één van de serverruimtes waar vanuit Evohost haar diensten aan de klant(en) zal verlenen.
- i. NOC pagina: <http://noc.evoswitch-network.nl>
- j. Gemiddelde reparatietijd: De tijd die nodig is om een probleemmelding van de klant te isoleren en op te lossen.
- k. Werkdag(en): Van maandag tot en met vrijdag. Kantoortijden zijn van 9.00 tot 17.00 uur. Officiële feestdagen vallen hier buiten.
- l. Response tijd: Tijdsperiode tussen de registratie van een storing bij Evohost en de daadwerkelijke start van de werkzaamheden in opdracht van de klant ten behoeve van de opheffing van de storing.
- m. DDoS aanval: Het overbelasten en/of beperken van de verbinding van één of meer netwerken, systemen, of toepassingen daarop, door met meerdere computers het netwerk, systeem of toepassing daarop overmatig te benaderen.

2. Geplande onderhoudswerkzaamheden en kennisgeving hiervan

Evohost heeft elke dinsdag avond/nacht op woensdag (van 23:00 uur tot 06:00 uur) van de maand onderhoudswerkzaamheden. Tijdens deze nacht worden alle Virtuele en Dedicated Servers met een Support contract voorzien van de nodige updates/upgrades, kan het zijn dat een reboot van deze servers nodig is. Indien er werkzaamheden zijn die niet binnen het maandelijkse onderhoud uitgevoerd kunnen worden zal dit uiterlijk 3 werkdagen van tevoren kenbaar gemaakt worden op de NOC pagina van Evohost. Alle geplande onderhoudswerkzaamheden vinden plaats, indien niet anders gewenst of vereist, buiten kantoortijden. Onderhoudswerkzaamheden van leveranciers van Evohost waar Evohost geen macht over heeft, vallen hier buiten alhoewel Evohost ook strikte afspraken heeft met haar leveranciers met betrekking tot kennisgeving van deze werkzaamheden. Zodra deze werkzaamheden bekend zijn, zal Evohost dit kenbaar maken op de NOC pagina.

3. Uptime garantie van de beschikbaarheid

De dienstverlening van Evohost is 24 uur, 7 dagen per week beschikbaar. Gedurende de duur van de overeenkomst zal Evohost ervoor zorgdragen dat de beschikbaarheid op het netwerk en stroom voorzieningen in de Evohost serverruimtes 99,9%1 is. Het tijdstip van een storing en het tijdstip waarop de storing verholpen is, zijn bepalend voor de uptime garantie van de beschikbaarheid. De beschikbaarheid wordt gemeten per maand. Omgerekend is de maximale downtime:

- * 41 minuten op 28 dagen
- * 42 minuten op 29 dagen
- * 43 minuten op 30 dagen
- * 44 minuten op 31 dagen

1 De geplande onderhoudswerkzaamheden van Evohost en die van haar leveranciers en onmacht (zoals DDoS aanvallen) vallen hier buiten.

4. Korting bij het niet realiseren van de gegarandeerde Uptime

Bij het niet realiseren van de uptime garantie heeft de klant met de volgende diensten: Webhosting, Virtuele Servers (VPS, VDS), Colocatie, Dedicated Servers en bandbreedte recht op een éénmalige korting volgens onderstaande berekening over de maandelijkse kosten van Colocatie en Bandbreedte/dataverkeer;

Binnen kantooruren

- * 99,9% - gegarandeerd (geen vergoeding)
- * 99,8% - 20%
- * 99,7% - 30%
- * 99,6% - 35%
- * 99,5% - 45%
- * 99,4% - 50%

Minder dan 99,3% wordt het hele maandbedrag vergoed.

Buiten kantooruren

- * 99,8% - 15%
- * 99,7% - 20%
- * 99,6% - 25%
- * 99,5% - 30%
- * 99,4% - 35%
- * 99,3% - 40%
- * 99,2% - 45%
- * 99,1% - 50%

Minder dan 99,0% wordt het hele maandbedrag vergoed.

5. Response tijd

Evohost garandeert een response tijd van 1 werkdag op alle Support tickets voor alle afgenomen diensten bij Evohost. Bij Virtuele en Dedicated Servers diensten kunnen er Support contracten afgesloten worden waarmee deze klanten voorrang krijgen in de response tijd op hun tickets.

Indien Evohost binnen 1 maand meer dan 3 keer niet binnen de gegarandeerde response tijd reageert heeft de klant met een Support contract recht op een korting van 25% over de eerst volgende factuur van het support contract.

6. Aanspraak op korting

Om correct aanspraak te maken op een éénmalige korting moet de klant binnen 5 werkdagen na de overschrijding een e-mail sturen naar support@evohost.nl met daarin het klantnummer en de dienst waarvoor de korting wordt aangevraagd. Evohost zal deze e-mails binnen 5 werkdagen in behandeling nemen.

7. Backups

Evohost maakt van alle Shared webhosting servers dagelijks backups met een retentie van maximaal 7 dagen. Virtuele en Dedicated Servers waarvoor een backup dienst is afgenomen worden ook dagelijks gebackupt met een retentie van maximaal 7 dagen.

8. Monitoring

De diensten met een Monitoring of een Support contract worden 24x7 uur gemonitord. Deze diensten worden proactief gemonitord door een geautomatiseerde check tools. Bij onregelmatigheden sturen deze tools geautomatiseerd berichten naar de verantwoordelijke engineers zodat deze het kunnen oppakken en oplossen.

9. Contact

In geval van storingen tijdens of buiten kantooruren (maandag t/m vrijdag 09:00-17:00) is Evohost bereikbaar per e-mail op support@evohost.nl of telefonisch op 053-7113636. In geval van storingen buiten kantooruren dienen de storingen echter wel telefonisch gemeld te worden op 053-7113639.

10. Slotbepalingen

- a.** Deze SLA is een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van Evohost. Indien er artikelen uit deze SLA tegenstrijdig zijn met die van de Algemene Voorwaarden zijn de artikelen van de Algemene Voorwaarden altijd leidend.
- b.** Deze SLA is van toepassing op alle diensten van Evohost. Aanvullende afspraken worden gedefinieerd in een Support contract.
- c.** Indien bij gerechtelijke uitspraak één of meer artikelen van deze SLA ongeldig verklaard, zullen overige bepalingen van deze SLA onverminderd van kracht blijven en zullen Evohost en de klant in overleg treden ten einde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.