

# **SERVICE LEVEL AGREEMENT**

Versie: 4.5.0  
Datum: 17-09-2018

**INHOUDSOPGAVE**

Inhoudsopgave .....2

1 Afkortingen & definities .....3

2 Algemeen.....5

    2.1 Toepasselijkheid .....5

    2.2 Wijzigingen in de SLA .....5

    2.3 Voorwaarden en uitsluitingen .....5

3 Dienstverlening en dienstniveaus .....7

    3.1 Interconnect .....7

    3.2 Beschikbaarheid.....7

        3.2.1 Algemeen.....7

        3.2.2 MyInterconnect .....8

        3.2.3 Datacenters Interconnect.....8

        3.2.4 Connectivity .....10

        3.2.5 IaaS .....12

        3.2.6 Security .....13

        3.2.7 Opties .....13

    3.3 Backup .....14

    3.4 Procedures .....14

        3.4.1 Autorisatie van contactpersonen .....14

        3.4.2 Toegangsprocedure .....15

        3.4.3 Rapportage en afhandeling van beveiligingsincidenten .....15

4 Ondersteuning en beheer .....16

    4.1 Customer Service Team.....16

    4.2 Beheer van incidenten .....16

        4.2.1 Proactief en reactief.....16

        4.2.2 Melding.....17

        4.2.3 Afhandeling.....18

        4.2.4 Escalatie .....18

    4.3 Beheer van wijzigingen.....18

        4.3.1 Gepland onderhoud .....18

        4.3.2 Spoedonderhoud .....19

        4.3.3 Onderhoudsvenster.....19

        4.3.4 Change freeze .....19

        4.3.5 Black Building Test.....19

5 Rapportage.....20

6 Vergoedingsregeling.....20

    6.1 Toepasselijkheid .....20

    6.2 Creditering .....20

        6.2.1 Voorbeeld .....21

Appendix A – Overview Services Interconnect .....22

## 1 AFKORTINGEN & DEFINITIES

De in deze Service Level Agreement (SLA) met hoofdletter geschreven begrippen hebben, tenzij uit de context van de SLA uitdrukkelijk anders blijkt, de volgende betekenis. In deze SLA worden tevens dienstnamen met hoofdletter geschreven. Deze zijn niet opgenomen in onderstaand overzicht.

<b>Autorisatielijst</b>	Overzicht van contactpersonen die door de Klant geautoriseerd zijn om toegang te verkrijgen tot de datacenters van Interconnect, remote-hands aan te vragen, administratieve en/of technische wijzigingen aan te vragen en/of contactpersonen te beheren.
<b>Beschikbaarheid</b>	<p>Percentage van de totale tijd, gemeten over een volledig kalenderjaar, waarin de Dienst beschikbaar is voor de gebruikers, waarbij Onderhoud en Spoedonderhoud buiten beschouwing worden gelaten. Voor het berekenen van de Beschikbaarheid wordt de volgende formule gebruikt:</p> <p><b>Beschikbaarheid</b> = <math>(U - D) / U * 100\%</math>, waarbij</p> <p><b>U</b> = totaal aantal service-uren binnen de meetperiode exclusief Onderhoud en Spoedonderhoud;</p> <p><b>D</b> = Storingstijd. Totaal aantal uren dat de Dienst niet beschikbaar is a.g.v. een Storing.</p>
<b>CST</b>	Customer Service Team (Servicedesk) van Interconnect.
<b>DC1</b>	Interconnect Datacenter te 's-Hertogenbosch.
<b>DC2</b>	Interconnect Datacenter te Eindhoven.
<b>Demarcatiepunt</b>	De grenslijnen van de Dienst, waarbinnen de in deze SLA beschreven garanties gelden.
<b>Dienst</b>	De specifieke Dienst die Interconnect met de Klant overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst.
<b>Infrastructuur</b>	De technische omgeving van Interconnect die de Dienst mogelijk maakt. Inclusief, indien van toepassing, ondersteunende diensten van leveranciers.
<b>Interconnect</b>	InterConnect Services B.V. ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 50100572.
<b>Kantoortijden</b>	<p>Tijdvakken waarbinnen Interconnect telefonisch bereikbaar is.</p> <p>Algemeen erkende feestdagen en dagen waarvoor Interconnect aangekondigd heeft gesloten te zijn, worden niet tot Kantoortijden gerekend.</p>

---

<b>Kantoortijden CST</b>	Tijdvakken waarbinnen het CST telefonisch bereikbaar is, zoals vermeld in hoofdstuk 4.1.
	Algemeen erkende feestdagen en dagen waarvoor Interconnect aangekondigd heeft gesloten te zijn, worden niet tot Kantoortijden CST gerekend.
<b>Klant</b>	De (rechts)persoon, handelend vanuit beroep of bedrijf, met wie Interconnect een Overeenkomst is aangegaan.
<b>Melding</b>	Formeel bericht van een geautoriseerde contactpersoon van de Klant (telefonisch/e-mail) of een notificatie van het monitoringsysteem van Interconnect aan het CST dat de Dienst niet naar behoren werkt.
<b>MyInterconnect</b>	Het online klantenportaal van Interconnect ( <a href="http://www.myinterconnect.nl">www.myinterconnect.nl</a> ) waarop de Klant informatie kan opvragen, wijzigingen kan doorvoeren en verzoeken kan indienen met betrekking tot de Dienst(en).
<b>Onderhoud</b>	Het uitvoeren van werkzaamheden aan de Infrastructuur met als doel de kwaliteit van de Interconnect dienstverlening te kunnen handhaven of wijzigingen in de Dienst of Infrastructuur door te voeren.
<b>Oplostijd</b>	Zie 'Storingstijd'.
<b>Overeenkomst</b>	De Overeenkomst tussen Interconnect en de Klant op grond waarvan Interconnect een Dienst (op)levert.
<b>Reactietijd</b>	De tijd tussen een Melding en het moment dat deze wordt opgepakt (registratie, eerste contact met de Klant en start diagnose).
<b>SLA</b>	Service Level Agreement. Dit document.
<b>Spoedonderhoud</b>	Het uitvoeren van werkzaamheden aan de Infrastructuur met als doel het opheffen van onvoorziene omstandigheden, die een bedreiging vormen voor de continuïteit en/of beveiliging van de Dienst en/of andere Diensten.
<b>Storing</b>	Van een Storing is sprake als de Dienst, binnen de Demarcatiepunten, niet beschikbaar is, tenzij sprake is van een in deze SLA opgenomen uitsluiting.
<b>Storingstijd</b>	De tijd, door Interconnect gemeten en geregistreerd, tussen de Melding en het afmelden van de Storing door Interconnect aan de Klant, dan wel het tijdstip dat de Dienst weer beschikbaar is.

## 2 ALGEMEEN

Deze Service Level Agreement is een overeenkomst tussen Interconnect en de Klant, waarin kwalitatieve en kwantitatieve afspraken met betrekking tot de levering en ondersteuning van de Dienst(en) zijn vastgelegd.

### 2.1 TOEPASSELIJKHEID

Deze SLA is uitsluitend van toepassing op een of meerdere Diensten zoals vermeld in *Appendix A*, die de Klant op basis van een Overeenkomst afneemt en waarop deze SLA van toepassing is verklaard.

De SLA is geldig vanaf het moment dat Interconnect schriftelijk aan de Klant heeft bevestigd dat de Dienst is opgeleverd.

### 2.2 WIJZIGINGEN IN DE SLA

Interconnect is gerechtigd deze SLA aan te passen wanneer zij dit nodig acht. Alle wijzigingen zullen minimaal 30 dagen voordat deze ingaan aan de Klant medegedeeld worden.

### 2.3 VOORWAARDEN EN UITSLUITINGEN

1. De SLA is nadrukkelijk niet van toepassing op:
  - a) andere Diensten van Interconnect die de Klant afneemt en waarop geen SLA is afgesloten.
  - b) hardware reparaties aan de apparatuur van de Klant, tenzij expliciet anders overeengekomen.
2. Er is geen sprake van een Storing als de Dienst niet beschikbaar is als gevolg van:
  - a) omstandigheden die aan de Klant zijn toe te rekenen, waaronder falende apparatuur en software van de Klant (op verzoek van of door de Klant geïnstalleerd). Als aannemelijk is dat een aangemelde Storing wordt veroorzaakt door dergelijke omstandigheden, is het stortingstarief á €275,- per aangevangen uur per engineer van toepassing.
  - b) Onderhoud of Spoedonderhoud (zie 4.3 – 'Beheer van wijzigingen').
  - c) een situatie waarbij een enkelvoudige component, van een redundant afgenomen Dienst of optie op een Dienst, niet aan de gevraagde capaciteit kan voldoen (bijv. een B-stroomfeed waarvan de automaat tript omdat de A-stroomfeed wegvalt).
  - d) oorzaken waar Interconnect redelijkerwijs geen invloed op kan uitoefenen. Hieronder valt tevens de situatie waarin de gevolgen van een incident geminimaliseerd hadden kunnen worden door inzet van een andere Dienst of optie op een Dienst, maar de klant deze niet afnam ten tijde van aanvang van het incident. Bijv. een DDOS-aanval waarbij de optie Anti-DDOS niet is afgenomen.
  - e) opschorting op basis van de algemene voorwaarden van Interconnect.
3. 'Valse' Meldingen als gevolg van onaangekondigd beheer door de Klant, derden i.o.v. de Klant of derden namens de Klant, zullen gefactureerd worden en kunnen leiden tot het vervallen van deze SLA. Onderhoud dat van invloed is op de werking van het monitoringsysteem van Interconnect dient daarom tijdig doorgegeven te worden aan het CST.

4. De beheeroptie 'Managed' kan uitsluitend geleverd worden als Interconnect over een administrator login beschikt op de Dienst. De Klant dient zorg te dragen voor instandhouding van een dergelijke login. De Klant vrijwaart Interconnect van iedere aansprakelijkheid die mogelijk het gevolg is van het gebruik van de login.
5. De SLA op Managed Firewall is alleen van toepassing indien de firewall is geplaatst in een datacenter van Interconnect.
6. Alle metingen, die naar aanleiding van deze SLA door Interconnect worden uitgevoerd, dienen als dwingend bewijs tussen partijen. Metingen van Interconnect zijn daarom te allen tijde leidend.

### 3 DIENSTVERLENING EN DIENSTNIVEAUS

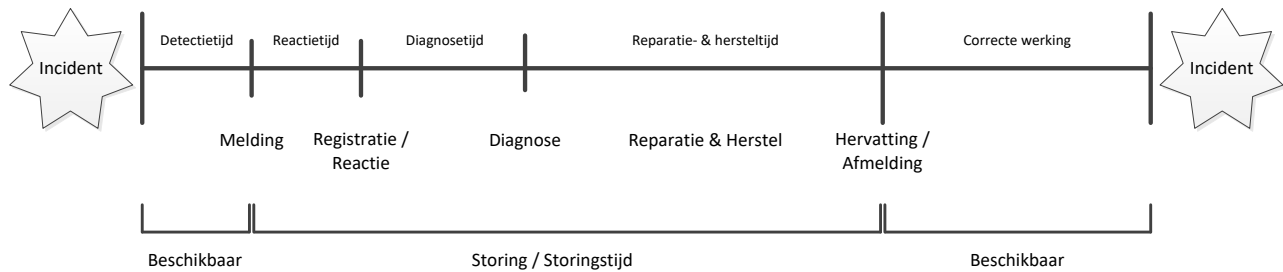
#### 3.1 INTERCONNECT

Interconnect beschikt over eigen datacenters in 's-Hertogenbosch en Eindhoven. De faciliteiten in beide datacenters zijn er volledig op gericht om de betrouwbaarheid van de Diensten zeker te stellen. Een uitgebreid overzicht van de specificaties en faciliteiten van de datacenters is opgenomen in de betreffende productinformatie.

#### 3.2 BESCHIKBAARHEID

##### 3.2.1 Algemeen

Een Dienst kan beschikbaar of in Storing zijn. Van een Storing is sprake wanneer de Dienst, binnen de Demarcatiepunten, niet beschikbaar is. Een incident is, in termen van deze SLA, geen Storing indien er sprake is van een of meerdere situaties zoals omschreven in sectie 2.3 lid 2.



Figuur 1. Schematisch overzicht Beschikbaarheid vs Storingstijd

Voor hosting en datacenter Diensten (zie *Appendix A*) geldt dat onder Beschikbaarheid tevens wordt verstaan dat de Dienst toegankelijk (bereikbaar) is voor de Klant. Deze garantie geldt binnen het aaneengesloten gedeelte van het IPv4/IPv6 netwerk dat onder het directe beheer valt van Interconnect, uitgezonderd breedband Diensten.

In situaties waarbij de Beschikbaarheid van Dienst A afhankelijk is van Dienst B, geldt als uitgangspunt voor het berekenen van de Beschikbaarheid van Dienst A, dat Dienst B te allen tijde beschikbaar was.

Bij de berekening van de Beschikbaarheid van een Dienst die in dat kalenderjaar opgeleverd of beëindigd werd, wordt de Dienst resp. voor oplevering en/of na beëindiging geacht beschikbaar te zijn geweest.

**SLA types**

Interconnect biedt verschillende SLA types betreffende de Beschikbaarheid van de Dienst. De Beschikbaarheid van de Dienst geldt binnen de Demarcatiepunten, zijnde het platform dat door Interconnect wordt ingezet teneinde de Dienst te kunnen leveren.

SLA type	Beschikbaarheid
<b>Bronze</b>	99 %
<b>Silver</b>	99.6 %
<b>Gold</b>	99.9 %
<b>Platinum</b>	99.95 %

In *Appendix A* is weergegeven welk SLA type standaard is inbegrepen bij een Dienst en/of welke SLA types optioneel zijn af te nemen.

In de volgende secties worden, indien van toepassing, afwijkende/aanvullende garanties, Demarcatie-punten en randvoorwaarden beschreven.

**3.2.2 MyInterconnect**

MyInterconnect is het online klantenportaal van Interconnect waarop de Klant informatie kan opvragen, wijzigingen kan doorvoeren en verzoeken kan indienen met betrekking tot de Dienst(en). De Beschikbaarheid van deze portal (zie *Appendix A*) betreft een operationele doelstelling en valt derhalve niet onder de vergoedingsregeling (zie 0 – 'Vergoedingsregeling').

**3.2.3 Datacenters Interconnect**

**Colocatie algemeen**

Voor de colocatie Diensten (Colocated Server, Rackspace, Private Space, Private Datacenter), geleverd vanuit de datacenters van Interconnect, gelden de volgende dienstniveaus:

Colocatie	DC 1 – 's-Hertogenbosch	DC 2 – Eindhoven
<b>IP connectiviteit</b>	99,9 % (t/m aansluitpunt in rack)	99,9 % (t/m aansluitpunt in rack)
<b>Stroom</b>	99.9 % (t/m stroomrail)	99.9 % (t/m aftakkast)

De volgende waardes betreffen operationele doelstellingen welke buiten de vergoedingsregeling vallen. Interconnect zal zich inspannen hieraan te voldoen.

Colocatie	DC 1 – 's-Hertogenbosch	DC 2 – Eindhoven
<b>Temperatuur</b>	99.0 % (16°C -25°C)	99.9 % (18°C-25°C)
<b>Luchtvochtigheid</b>	99.9 % (20%-80%)	99.9 % (20%-80%)



---

**Randvoorwaarden / uitgangspunten**

- Bij uitval van een niet-redundante netwerkaansluiting, is sprake van een klasse 1 incident (Storing, zie 4.2.2 – 'Prioriteit').
- Bij uitval van een niet-redundante stroomfeed in DC1 is sprake van een klasse 1 incident. Bij uitval van een niet-redundante stroomfeed in DC2 is sprake van een klasse 2 incident.
- Bij uitval van beide componenten van een redundante stroomfeed (A+B), Multiple Switch Connect of Multiple Datacenter Connect, is sprake van een klasse 1 incident (Storing). Bij uitval van een enkele component, is sprake van een klasse 2 incident.
- De prestatie 'temperatuur' betreft het percentage van het totale aantal temperatuurmetingen dat binnen het in de tabel vermelde bereik valt. In DC 1 wordt de uitblaaslucht van de CRAC (koel) unit gemeten. Deze kan per unit verschillen en is afhankelijk van de condities van de retourlucht (naar de koel-units). In DC 2 wordt de inblaaslucht in de cold-corridor gemeten.

**Private Space**

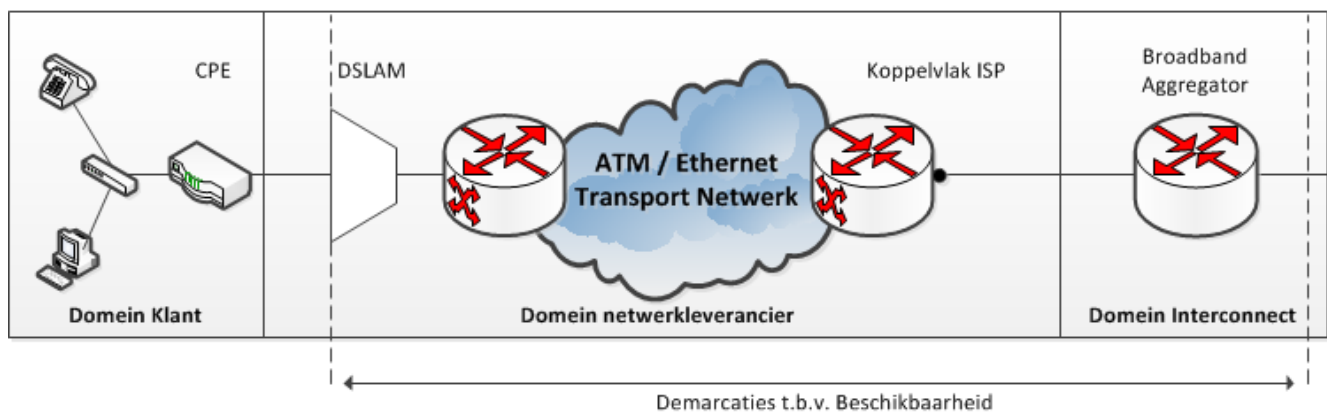
Op de Dienst Private Space is het SLA type Platinum van toepassing indien de Klant iedere stroomfeed redundant (A+B) afneemt en elke netwerkaansluiting voorziet van een Multiple Switch Connect dan wel Multiple Datacenter Connect.

3.2.4 Connectivity

DSL

Interconnect levert DSL-verbindingen op het netwerk van KPN en Tele2.

Deze SLA garandeert de Beschikbaarheid van de verbinding. De hier genoemde verbinding betreft het stuk vanaf de broadband aggregator in het core-netwerk van Interconnect tot en met de DSLAM in de wijkcentrale waarop de eindlocatie (klantlocatie) is aangesloten. Zie ook onderstaande figuur waarin deze Demarcatiepunten zijn weergegeven.



Figuur 2. Beschikbaarheid AoDSL / EoDSL

Een incident is een Storing indien er geen enkel datatransport op de verbinding mogelijk is en zodoende alle PVC's / VLAN's niet functioneren.

Bij deze Dienst is sprake van reactief incidentbeheer. De Storingstijd start op het moment dat de Melding van de Klant is ontvangen door het CST. De Storing wordt als opgelost beschouwd, zodra er weer datatransport op de verbinding mogelijk is.

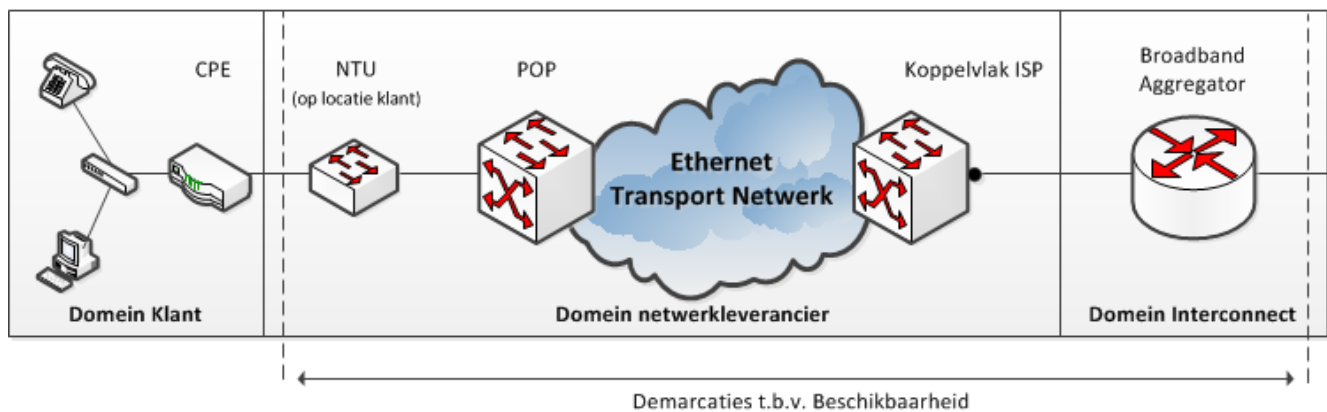
Randvoorwaarden / uitgangspunten

- Een SLA Gold of Platinum is alleen mogelijk in combinatie met een CPE van en beheerd door Interconnect.
- Een SLA Platinum is daarnaast alleen mogelijk bij een redundante verbinding (DSL/DSL, DSL/Glasvezel of een combinatie met een radioverbinding) waarbij DSL/DSL gebruik maakt van twee verschillende netwerkleveranciers. Indien één verbinding niet beschikbaar is, is er sprake van een klasse 2 incident. Wanneer beide verbindingen niet beschikbaar zijn, is er sprake van een klasse 1 incident (Storing).

**Glasvezel / Radio (Access)**

Interconnect levert glasvezelverbindingen op de netwerken van Eurofiber, KPN, Tele2, Ziggo en autonoom in de omgeving van de Interconnect datacenters. Daarnaast levert Interconnect ook radioverbindingen van Tele2.

Deze SLA garandeert de Beschikbaarheid van de verbinding. De hier genoemde verbinding betreft het stuk vanaf de broadband aggregator in het core-netwerk van Interconnect tot en met de NTU (Network Termination Unit) op de eindlocatie (klantlocatie). Zie ook onderstaande figuur waarin deze Demarcatiepunten zijn weergegeven.



*Figuur 3. Beschikbaarheid glasvezel*

Een incident is een Storing indien er geen enkel datatransport op de verbinding mogelijk is en zodoende alle VLAN's niet functioneren.

Bij deze Dienst is sprake van reactief incidentbeheer. De Storingstijd start op het moment dat de Melding van de Klant is ontvangen door het CST. De Storing wordt als opgelost beschouwd, zodra er weer datatransport op de verbinding mogelijk is.

**Randvoorwaarden / uitgangspunten**

- Een SLA Gold of Platinum is alleen mogelijk op glasvezelverbindingen waarbij de access wordt afgenomen bij Interconnect.
- Een SLA Gold of Platinum is alleen mogelijk in combinatie met een CPE en/of NTU van en beheerd door Interconnect.
- Een SLA Platinum is daarnaast alleen mogelijk bij een redundante verbinding (Glasvezel/Glasvezel, Glasvezel/DSL of een combinatie met een radioverbinding). Indien één verbinding niet beschikbaar is, is er sprake van een klasse 2 incident. Wanneer beide verbindingen niet beschikbaar zijn, is er sprake van een klasse 1 incident (Storing).

**Glasvezel (Dark Fiber)**

Bij de Dienst 'Dark Fiber' (onbelichte glasvezelverbinding tussen twee locaties) is sprake van reactief incidentbeheer. De Storingstijd start op het moment dat de Melding van de Klant is ontvangen door het CST. De Storing wordt als opgelost beschouwd, zodra de fysieke glasvezels weer functioneren.

Een incident is een Storing indien er sprake is van een of meerdere niet functionerende fysieke glasvezels.

**Randvoorwaarden / uitgangspunten**

- Noodzakelijke reconstructies van het tracé en/of renovatie van de glasvezelverbindingen vallen buiten de scope van deze SLA.
- Bij een Melding van een Storing zal de storingsploeg van de aannemer binnen 2,5 uur na tijdstip Melding aanwezig zijn om een aanvang te nemen met het lokaliseren van de Storing. Zodra de Storing is gelokaliseerd, zal direct worden overgegaan tot herstelwerkzaamheden van de fysieke glasvezel(s).
- De aannemer draagt er zorg voor dat de vezels van de verbroken verbinding binnen maximaal 12 kantooruren hersteld zijn (de eerste vezels binnen 4 uur na aankomst en overige vezels gemiddeld binnen 8 uur na aankomst). Herstel van schades in doorpersingen, gestuurde boringen, kunstwerken en overige situaties waar door overmacht de werkzaamheden langer duren, zijn niet inbegrepen in de hierboven genoemde hersteltijden.
- Indien de hierboven genoemde hersteltijden door overmacht niet behaald kunnen worden, heeft de aannemer de verplichting alles in het werk te stellen de Storing zo spoedig mogelijk te verhelpen.

**3.2.5 IaaS****Virtual Private Server / Virtual Private Cloud (VPS / VPC)**

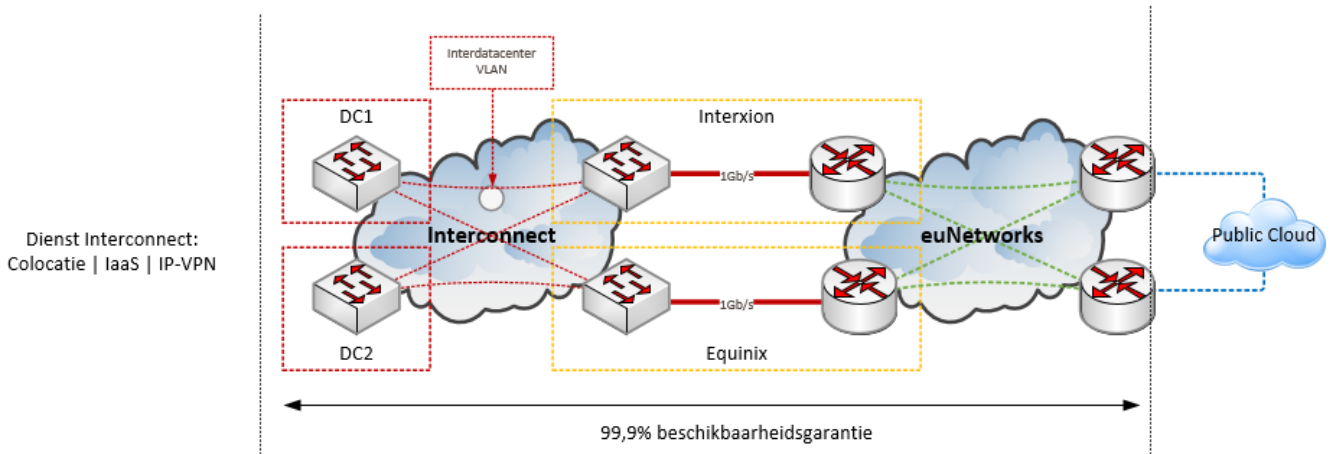
Interconnect garandeert bij de Dienst VPS en VPC de Beschikbaarheid van het platform dat wordt ingezet teneinde de Dienst te leveren. De Dienst wordt als beschikbaar beschouwd als het platform beschikbaar is.

Indien er sprake is van een multi-site VPC-configuratie geldt standaard een SLA Platinum. Bij uitval van beide sites (locaties) is sprake van een klasse 1 incident (Storing). Bij uitval van een enkele site, is sprake van een klasse 2 incident.

Niet-beschikbaarheid van de Dienst gedurende de herstarttijd van het VMware HA (High Availability) mechanisme, geldt niet als Storingstijd.

**Public Cloud Connect**

Interconnect garandeert bij de Dienst Public Cloud Connect een Beschikbaarheid van 99,9%. De SLA op deze Dienst is alleen van toepassing bij een Storing op een van de componenten binnen de Demarcatiepunten, weergegeven in onderstaand figuur.



Figuur 4. Beschikbaarheid Public Cloud Connect

**3.2.6 Security**

**Managed Firewall**

Een Managed Firewall van het type SSG-5 of SRX-300 kan optioneel worden voorzien van een SLA Gold.

Indien er sprake is van een redundante firewall configuratie, geldt standaard een SLA Gold (SSG-5/SRX-300) dan wel SLA Platinum (SSG-140/SRX-320/SRX-340). Bij uitval van beide componenten van een redundante firewall is sprake van een klasse 1 incident (Storing). Bij uitval van een enkele component, is sprake van een klasse 2 incident.

**3.2.7 Opties**

Opties met een eigen beschikbaarheidsgarantie zijn apart vermeld in Appendix A. De vergoedingsregeling (zie 0 – 'Vergoedingsregeling') is van toepassing op de geboden beschikbaarheidsgarantie van de betreffende optie indien deze beschikbaarheid niet wordt behaald.

### **3.3 BACKUP**

Interconnect spant zich in om dagelijks een backup te maken van alle Diensten, voor zover mogelijk, teneinde het herstel bij calamiteiten te bespoedigen. Indien digitale opslagruimte deel uitmaakt van de Dienst en backup hiervan mogelijk is, zullen de hierop opgeslagen gegevens van de Klant worden meegenomen in deze backup.

Interconnect geeft geen garantie ten aanzien van de beschikbaarheid van backups die het zelf maakt. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren en opslaan van backups van zijn gegevens.

### **3.4 PROCEDURES**

Interconnect hecht grote waarde aan informatiebeveiliging en is ISO 27001 gecertificeerd. De scope van deze certificering betreft de gehele organisatie.

Het informatiebeveiligingsbeleid is erop gericht de betrouwbaarheid van informatiesystemen te waarborgen en eventuele schade, direct of indirect, die ontstaat uit beveiligingsincidenten te minimaliseren. Interconnect committeert zich aan de doelstelling informatiebeveiliging doorlopend te meten en te verbeteren.

#### **3.4.1 Autorisatie van contactpersonen**

Interconnect hanteert een strikte procedure om te voorkomen dat personen, die niet door de Klant geautoriseerd zijn, gevoelige dan wel Klant gerelateerde informatie verkrijgen wanneer zij contact opnemen met Interconnect, wijzigingen kunnen doorvoeren aan de Dienst en/of toegang verkrijgen tot het datacenter. Een contactpersoon kan de volgende rechten hebben:

- Contactpersonen beheren
- Datacenter toegang
- Remote hands
- Technische wijzigingen
- Administratieve wijzigingen

De door Interconnect opgeslagen Autorisatielijst is bepalend bij het vaststellen van de autorisaties van een contactpersoon. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid en (periodieke) controle van deze lijst. De Klant kan contactpersonen en hun autorisaties zelf beheren via MyInterconnect of deze wijzigingen schriftelijk of per e-mail aanvragen bij Interconnect. Wijzigingen via MyInterconnect zijn direct geldig. Schriftelijk of per e-mail aangevraagde wijzigingen in de Autorisatielijst worden alleen tijdens Kantoortijden verwerkt.

### 3.4.2 Toegangsprocedure

De datacenters van Interconnect zijn 24x7 toegankelijk. Bezoekers dienen bij Interconnect geautoriseerd te zijn voor toegang tot het datacenter. Niet-geautoriseerde bezoekers worden uitsluitend toegelaten onder begeleiding van een geautoriseerde contactpersoon.

Een bezoek aan het datacenter dient minimaal 30 minuten voor aanvang telefonisch te worden aangemeld door een contactpersoon op de Autorisatielijst van de Klant.

**Aanmelden datacenterbezoek**

Telefoonnummer: 073-8800012 / 073-8999912 (backup)

Iedere bezoeker van het datacenter dient zich bij aankomst te identificeren door middel van een geldig identiteitsbewijs bij de dienstdoende receptionist.

NB: een kopie identiteitsbewijs of andersoortig document wordt niet geaccepteerd en op basis hiervan zal geen toegang worden verleend.

### 3.4.3 Rapportage en afhandeling van beveiligingsincidenten

Indien een significant (informatie) beveiligingsincident wordt gedetecteerd met (mogelijk) impact op de Dienst, zal Interconnect dit onverwijld (zonder onnodige vertraging) melden aan de Klant. Dit geldt ook indien er sprake is van een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens (datalek) welke ongunstige gevolgen heeft of kan hebben voor betrokkene(n).

Indien de Klant een (informatie) beveiligingsincident dan wel zwakke plek in de beveiliging detecteert, gerelateerd aan de Infrastructuur van Interconnect, verzoeken wij de Klant dit te melden aan het Customer Service Team (zie 4.1 – 'Customer Service Team').

## 4 ONDERSTEUNING EN BEHEER

### 4.1 CUSTOMER SERVICE TEAM

Het Customer Service Team (CST) is het technisch aanspreekpunt voor de Klant. Het verzorgt de aanname, registratie, classificatie en afhandeling van incidenten, service-requests en change-requests.

#### Contactgegevens en Kantoortijden CST

CST:	073-8800011
Interconnect Storingdienst (24/7):	073-8800012 / 073-8999912 (backup)
E-mail:	<a href="mailto:service@interconnect.nl">service@interconnect.nl</a>
Maandag t/m donderdag	08.00 - 19.00
Vrijdag	08.00 - 17.30

### 4.2 BEHEER VAN INCIDENTEN

Incidenten die na oplevering van de Dienst optreden, vallen onder de verantwoordelijkheid van het CST.

#### 4.2.1 Proactief en reactief

Incidentbeheer vindt plaats op een van de onderstaande manieren, afhankelijk van de Dienst (zie *Appendix A – 'Overzicht Diensten Interconnect'*):

1. Proactief incidentbeheer
2. Reactief incidentbeheer

#### Proactief incidentbeheer

De Infrastructuur van Interconnect wordt actief bewaakt door het Interconnect monitoringsysteem. Iedere 5 minuten vinden er metingen plaats op de kritische componenten van de Dienst om te controleren op diverse aspecten, zoals Beschikbaarheid en capaciteit.

Incidenten worden automatisch gemeld door het systeem en afgehandeld door het CST. Iedere Melding van een Storing wordt, zowel binnen als buiten Kantoortijden CST, direct opgepakt.

De Klant wordt ingelicht indien er sprake is van een Storing op de Dienst.

#### Reactief incidentbeheer

Het reactief incidentbeheer proces wordt getriggerd wanneer een Melding van de Klant wordt ontvangen door het CST. Het CST zal deze Melding registreren, classificeren en in behandeling nemen. Een Storing kan zowel binnen als buiten Kantoortijden CST worden aangemeld.



**4.2.2 Melding**

Incidenten gedetecteerd door het monitoringsysteem van Interconnect worden automatisch gemeld bij het CST. Incidenten die door de Klant worden gedetecteerd moeten via e-mail en/of telefoon worden aangemeld bij het CST onder opgave van de Dienst die het betreft, omschrijving van het incident en de aanvang ervan. Indien sprake is van een Storing, dient deze telefonisch te worden aangemeld.

Buiten Kantoortijden CST dient het Interconnect Storingsdienst telefoonnummer te worden gebruikt om een Storing aan te melden.

Incidenten, waaronder Storingen, die door de Klant worden gedetecteerd, kunnen alleen worden aangemeld door contactpersonen op de Autorisatielijst van de Klant.

**NB:**

- Het Interconnect Storingsdienst telefoonnummer is alleen bedoeld voor het aanmelden van Storingen op de Dienst (met name niet voor reguliere support vragen), het aanmelden van een datacenter bezoek (zie 0 – 'Toegangsprocedure') of het aanvragen van remote-hands (eenvoudige handelingen aan apparatuur, uitgevoerd door personeel van Interconnect).
- Het Interconnect Storingsdienst telefoonnummer is alleen bedoeld voor het aanmelden van Storingen op een Dienst waarop een geldige SLA van toepassing is. Met name niet voor het aanmelden van Storingen op een Dienst waarvoor geen SLA geldt.
- Indien niet aan de twee hierboven genoemde voorwaarden wordt voldaan of indien buiten Kantoortijden CST een Storing wordt aangemeld die niet te wijten is aan Interconnect of diens leverancier(s), zal het stortingstarief (zie 2.3 – 'Voorwaarden en uitsluitingen') van toepassing zijn.

**Prioriteit**

Iedere Melding van een incident wordt door het CST als volgt geprioriteerd:

Prioriteit	Omschrijving
<b>Klasse 1</b>	De Dienst is niet beschikbaar. Storing.
<b>Klasse 2</b>	De Dienst kan slechts met beperkte functionaliteit gebruikt worden.
<b>Klasse 3</b>	De Dienst vertoont een hinderlijke tekortkoming.

De prioriteit kan gedurende de Storingstijd door het CST gewijzigd worden.

**4.2.3 Afhandeling**

Het CST zal zich inspinnen iedere Melding zo spoedig mogelijk in behandeling te nemen en af te handelen. De maximale Reactietijd bij incidenten is afhankelijk van de prioriteitsklasse en weergegeven in de volgende tabel.

**Reactietijd**

Prioriteit	Reactietijd
<b>Klasse 1</b>	Direct na Melding (< 15 minuten).
<b>Klasse 2</b>	Binnen 4 uur na Melding, gedurende Kantoortijden CST.
<b>Klasse 3</b>	Uiterlijk de volgende werkdag.

Vanaf het moment dat een Storing is opgepakt, zal er ononderbroken gewerkt worden aan de reparatie en het herstel van de Dienst, tenzij dit de Storingstijd redelijkerwijs niet verkort. Gedurende de afhandeling van een Storing wordt de Klant geïnformeerd met betrekking tot de voortgang van de reparatie en herstel werkzaamheden.

De Klant dient Interconnect bij het oplossen van een Storing kosteloos medewerking te verlenen.

Direct nadat een Storing is verholpen, zal Interconnect dit melden aan de Klant. Op verzoek zal Interconnect de Klant, uiterlijk binnen 3 werkdagen, een RFO (Reason for Outage) doen toekomen.

**4.2.4 Escalatie**

Het CST maakt gebruik van functionele en hiërarchische escalatieprocedures om Storingstijden te minimaliseren en incidenten de juiste aandacht te geven.

**4.3 BEHEER VAN WIJZIGINGEN**

Interconnect is gerechtigd Onderhoud dan wel Spoedonderhoud aan de Dienst te plegen.

**4.3.1 Gepland onderhoud**

Indien gepland Onderhoud (mogelijk) aanzienlijke of grote impact heeft op de Dienst, zal Interconnect dit Onderhoud ten minste 5 werkdagen voor aanvang aankondigen.

De aankondiging zal bestaan uit vermelding van:

- het aanvangstijdstip en verwachte einde van de werkzaamheden;
- aard van de werkzaamheden;
- de te verwachten niet-beschikbaarheid;
- betrokken Dienst(en).

Indien de Klant bezwaar wil aantekenen tegen de geplande datum/ tijdstip, dan dient de Klant dit binnen 24 uur na ontvangst van de aankondiging te melden aan het CST. Interconnect zal een dergelijk bezwaar in overweging nemen, maar behoudt het recht om de werkzaamheden alsnog op de geplande datum en tijdstip uit te voeren.

**NB:** Onderhoud wordt aangekondigd via de Technews mailinglist. Op eerste verzoek worden contactpersonen van Klanten geabonneerd op deze mailinglist.

Bij Onderhoud met (mogelijk) geringe impact op de Dienst kan Interconnect ervoor kiezen dit niet aan te kondigen, af te wijken van de aankondigingstermijn en / of de Klant hierover op een andere wijze in te lichten.

**4.3.2 Spoedonderhoud**

Indien sprake is van Spoedonderhoud, kan worden afgeweken van de hierboven genoemde aankondigingstermijn.

**4.3.3 Onderhoudsvenster**

Er wordt naar gestreefd Onderhoud binnen het onderhoudsvenster te laten plaatsvinden.

Wanneer de situatie het toelaat, zal ook Spoedonderhoud binnen het onderhoudsvenster plaatsvinden. Echter, om escalatie van onvoorziene omstandigheden te voorkomen, kan Spoedonderhoud versneld plaatsvinden.

<b>(Mogelijke) impact op de Dienst</b>	<b>Onderhoudsvenster</b>
<b>Gering</b>	Maandag t/m zondag 20.00u – 01.00u (CET)
<b>Aanzienlijk / Groot</b>	Maandag t/m zondag 00.00u – 06.00u (CET)

**NB:** Onderhoud aan de basisvoorzieningen van de datacenters van Interconnect (o.a. stroom, koeling) zal doorgaans worden uitgevoerd tijdens Kantoortijden.

**4.3.4 Change freeze**

Gedurende het begin en einde van een kalenderjaar zal er geen gepland Onderhoud plaatsvinden aan de Dienst (change freeze). Indien noodzakelijk zal Spoedonderhoud wel plaatsvinden gedurende deze periode. De exacte start- en einddatum van de change freeze zal per jaar worden bepaald.

**4.3.5 Black Building Test**

Interconnect is voornemens om ieder tweede weekend van november een Black Building Test (BBT) uit te voeren. Deze test heeft als doel de betrouwbaarheid van de noodstroomvoorzieningen te testen. Tijdens de BBT zal de netstroom in zijn geheel worden uitgeschakeld aan de zijde van (en door) de netbeheerder (A- en B-feed). Vervolgens nemen de noodstroomvoorzieningen van Interconnect de stroomlevering aan het datacenter over.

De BBT wordt uitgevoerd in een beheerste en goed voorbereide situatie met alle relevante leveranciers aanwezig.

Interconnect behoudt zich het recht voor om de planning van de BBT te allen tijde te kunnen wijzigen.

## 5 RAPPORTAGE

Interconnect voorziet de Klant in een online Datacenter Portal waar het stroomverbruik en dataverkeer kan worden ingezien van de colocatie Diensten.

Logingegevens voor deze portal worden verstrekt bij oplevering van de Dienst.

### Interconnect Datacenter Portal

<http://dcportal.interconnect.nl>

## 6 VERGOEDINGSREGELING

Interconnect kent een vergoedingsregeling, zoals hieronder beschreven, welke geldt indien niet is voldaan aan de dienstniveaus die zijn gegarandeerd in deze SLA.

### 6.1 TOEPASSELIJKHEID

De vergoedingsregeling is van toepassing indien Klant, binnen 3 maanden na einde kalenderjaar, een beroep doet op vergoeding en hierbij aannemelijk maakt dat de overeengekomen Beschikbaarheid van de Dienst niet behaald is.

### 6.2 CREDITERING

Voor ieder aangevangen uur dat de Dienst langer niet beschikbaar is geweest dan is toegestaan, in voorafgaand kalenderjaar, wordt een credit verstrekt in overeenstemming met de pro rata kosten voor één dag van het maandelijkse bedrag.

Onder het maandelijkse bedrag wordt verstaan het abonnementsgeld in één kalendermaand, exclusief meerkosten die op basis van nacalculatie worden berekend, zoals kosten voor overschrijding van het maximaal toegestane dataverkeer.

Het maximale creditbedrag dat wordt verstrekt krachtens deze SLA, zal nooit hoger zijn dan het bedrag dat Klant per maand aan Interconnect verschuldigd zou zijn, voor de Dienst waarop de Storing betrekking heeft, in het geval er geen creditering zou zijn toegepast.

Voor gebundelde Diensten, welke bestaan uit onderdelen die op zichzelf ook als Dienst worden aangeboden door Interconnect, wordt de vergoeding en het maximum bedrag van deze vergoeding, gebaseerd op het betreffende onderdeel dat de gegarandeerde Beschikbaarheid niet heeft behaald. Voorbeeld: indien bij Private Space 1 van de 4 rackspaces langer dan toegestaan niet beschikbaar was, zal de vergoeding worden berekend op basis van het maandelijkse bedrag van de betreffende rackspace.

Bij de Dienst Rackspace, Private Space en Private Datacenter wordt een vergoeding en het maximum bedrag van deze vergoeding, bij het niet behalen van de gegarandeerde Beschikbaarheid van IP connectiviteit, gebaseerd op de rackspace(s) waarin de betreffende netwerkaansluiting is opgeleverd.

### 6.2.1 Voorbeeld

#### Situatie

- Een Private Space met 2 rackspace. Totaalbedrag per maand: € 1.700,-.
- Klant heeft een Overeenkomst vanaf 1 oktober.
- Op 20 november was 1 rackspace 14 uur niet beschikbaar, door het uitvallen van beide stroomfeeds.
- Op grond van het van toepassing zijnde Beschikbaarheid percentage van 99.95% op jaarbasis (SLA Platinum), mag de rackspace maximaal 4 uur en 23 minuten (4,38 uur) per kalenderjaar niet beschikbaar zijn.

#### Berekening van vergoeding

- Overschrijding van maximaal overeengekomen Storingstijd in kalenderjaar: 9,62 uur.
- Afronding naar boven i.v.m. creditering per aangevangen uur (zie 6.2) maakt 10 uur.
- Pro rata kosten 1 rackspace: € 770,-.
- Pro rata kosten voor een dag:  $770 / (\text{gemiddeld aantal dagen in maand per jaar} = 30) = 25,67$  euro.
- Vergoeding over kalenderjaar:  $10 \times 25,67 = \text{€ } 256,70$ .

**APPENDIX A – OVERVIEW SERVICES INTERCONNECT**

Dienst	Beschikbaarheid				Incidentbeheer
	Bronze	Silver	Gold	Platinum	
<b>Algemeen</b>	99 %	99,6 %	99,9 %	99,95 %	
<b>Online klantenportaal</b>					
MyInterconnect	●	-	-	-	Proactief
<b>IaaS</b>					
Virtual Private Server (VPS)					
VPS Linux	-	-	●	-	Proactief
VPS Windows	-	-	●	-	Proactief
Virtual Private Cloud (VPC)	-	-	●	○	Proactief
Public Cloud Connect	-	-	●	-	Proactief
<b>Security</b>					
Managed Firewall					
Dedicated SSG-5	-	●	○	-	Proactief
Dedicated SSG-140	-	-	●	○	Proactief
Dedicated SRX-300	-	●	○	-	Proactief
Dedicated SRX-320	-	-	●	○	Proactief
Dedicated SRX-340	-	-	●	○	Proactief
Shared	●	-	-	-	Proactief
<b>Hosting</b>					
<b>Webhosting en e-mail</b>					
Domeinregistratie	-	-	-	-	
Domeinregistratie (Plus)	-	-	-	-	
Shared Webhosting					
Standard	-	-	-	-	
Premium	-	-	-	-	
Datacenter	-	-	●	-	Proactief

	Bronze	Silver	Gold	Platinum	
<b>Connectivity</b>	99 %	99,6 %	99,9 %	99,95 %	
<b>Zakelijk DSL</b>					
ADSL	-	○	○	○	Reactief
VDSL	-	○	○	○	Reactief
SDSL	-	○	○	○	Reactief
SDSL.bis	-	-	●	○	Reactief
<b>Glasvezel</b>					
Eurofiber	-	-	●	○	Reactief
KPN (WEAS)	-	-	●	○	Reactief
Tele2	-	-	●	○	Reactief
Ziggo (WEA)	-	-	●	○	Reactief
Glasvezel Interconnect	-	-	●	○	Reactief
Glasvezel Interconnect (dark fiber)	-	-	-	-	Reactief
<b>Radio</b>					
Tele2 Radio	-	-	●	○	Reactief
<b>Datacenter</b>					
<b>DC 1 ('s-Hertogenbosch)</b>					
Colocated Server	-	-	●	-	Proactief
Rackspace	-	-	●	-	Proactief
Private Space	-	-	●	○	Proactief
Private Datacenter	-	-	●	-	Proactief
<b>DC 2 (Eindhoven)</b>					
Colocated Server	-	-	●	-	Proactief
Rackspace	-	-	●	-	Proactief
Private Space	-	-	●	○	Proactief
Private Datacenter	-	-	●	-	Proactief
<b>Opties</b>					
<b>Managed Storage</b>					
Productie Storage	-	-	●	○	Proactief
File Storage	-	-	●	-	Proactief
Back-up Storage	-	-	●	-	Proactief

- = Beschikbaarheidsgarantie niet mogelijk.
- = Beschikbaarheidsgarantie optioneel.
- = Beschikbaarheidsgarantie standaard inbegrepen.