

## Service Level Agreement web en application hosting

DIT SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) OMSCHRIJFT DE DIENSTEN ZOALS GELEVERD DOOR ENEM B.V..

### Beschrijving van de dienst

De dienst betreft het operationeel beschikbaar hebben van één of meerdere websites, applicaties en de daarmee samenhangende infrastructuur en hardware.

Voor een nadere omschrijving van iedere dienst verwijzen wij u naar de ENEM website [www.enem.nl](http://www.enem.nl).

### Service niveaus

#### Garanties met betrekking tot de dienst

##### *Openstellingstijd*

De ENEM dienst is standaard 24 uur per dag, 7 dagen per week opengesteld, met uitzondering van vastgestelde tijdvensters voor gepland onderhoud.

##### *Gepland onderhoud*

Gepland onderhoud vindt plaats binnen de daartoe aangewezen tijdvensters. Deze tijdvensters zijn op de eerste zondag van de maand, die geen nationale feestdag is, tussen 07:00 uur en 12:00 uur. Gepland onderhoud welke zal resulteren in onbeschikbaarheid van de berichtendienst, wordt minimaal een week tevoren aangekondigd en vergt maximaal 4 uur per maand. Bij voorkeur wordt niet van ieder tijdvenster gebruik gemaakt voor gepland onderhoud.

##### *Incidenteel onderhoud*

Indien de situatie met betrekking tot de dienst dit vereist kan in overleg met de contractanten en bij hoge uitzondering besloten worden om ten behoeve van incidenteel onderhoud af te wijken van de gepland onderhoud tijdvensters.

##### *Beschikbaarheid*

Onder beschikbaarheid wordt verstaan dat de dienst (het centrale systeem en het gedeelte van de toegangsnetwerken dat binnen de verantwoordelijkheid valt van de Service Provider) operationeel is en dat het systeem derhalve beschikbaar is voor gebruik. Voorwaarde hierbij is dat de PC van de gebruiker een werkende verbinding heeft naar het lokale netwerk en het internet, er voldoende bandbreedte beschikbaar is en alle benodigde gebruikerssoftware correct is geconfigureerd. Aangezien het beheer van het centrale systeem onder de verantwoordelijkheid van Service Provider valt is het mogelijk om ten aanzien van de beschikbaarheid garanties af te geven. Uitgangspunt voor de ENEM Services is een gegarandeerd gemiddelde beschikbaarheid van 99,9%. Dit komt neer op een maximale onbeschikbaarheid van minder 1 uur per maand. Dit percentage is exclusief de onbeschikbaarheid van telefoon- of data transportdienst en exclusief gepland onderhoud.

ENEM B.V. bewaakt haar servers als geheel continue maar dit geldt niet voor individuele domeinen. Onbeschikbaarheid door denial of service (DoS) attacks, "mail bombing" en andere "flooding" technieken wordt niet meegerekend in de bepaling van de totale beschikbaarheid.

##### *Bereikbaarheid*

Onder bereikbaarheid wordt verstaan dat de dienst voor haar gebruikers door middel van het primaire data communicatie kanaal bereikbaar is en in-en uitgaand TCP-IP verkeer kan verwerken. Aangezien het beheer van dit primaire data communicatie kanaal ten dele buiten de controle van Service Provider valt is het niet mogelijk om ten aanzien van de bereikbaarheid garanties af te geven. *Het niet beschikbaar zijn van de service door een uitval van het netwerk kan daarom niet worden meegerekend in de totale beschikbaarheid.* Een korte interruptie van de service door problemen op het backbone netwerk of aan de kantenzijde vallen buiten de controle van ENEM.



EERSTE NEDERLANDSE EMAIL MAATSCHAPPIJ

Interruptions van de service door Denial of Service of soortgelijke aanvallen vallen eveneens buiten de controle van ENEM.

#### "Data Ownership"

Alle data zoals door u geproduceerd en opgeslagen op ENEM B.V.'s toepassingen en servers is uw eigendom en wordt door u exclusief gebruikt mits u toestemming geeft aan derden voor het benaderen van deze data. ENEM B.V. maakt geen aanspraak op uw email of welke data dan ook. Bij beëindiging van de overeenkomst zal ENEM meewerken met een eventuele verhuizing van alle data volgens de vastgestelde tarieven.

#### "Data Retention"

ENEM B.V. zal na het beëindigen van uw abonnement geen data in bezit houden. Alle data zal direct worden verwijderd van de servers en back-up faciliteiten op het moment dat de overeenkomst wordt beëindigd.

### Over- en onderschrijding service niveaus

ENEM B.V. is toegewijd aan de hoogste kwaliteit voor haar klanten. Ter ondersteuning van deze toewijding heeft ENEM de volgende boeteregeling voor het niet nakomen van dit Service Level Agreement:

Voor elke 1% die onder de gegarandeerde 99.9% beschikbaarheid van de dienst uitkomt zal, na uw aanvraag, 5% korting worden gegeven op de factuur voor die betreffende maand.

Om in aanmerking te komen voor deze korting moet u de volgende procedure volgen:

1. Een verzoek tot terugbetaling sturen naar ENEM B.V., via email adres [billing@enem.nl](mailto:billing@enem.nl) in de maand direct volgend op de maand waar u meent recht te hebben op een korting.
2. U dient alle datums en tijden te benoemen waarop de service niet beschikbaar was alsmede de betreffende account namen. ENEM zal vervolgens deze informatie vergelijken met de interne ENEM logging en rapportage. De creditering wordt verleend als de door u verstrekte informatie correspondeert met deze informatie.

De totale creditering heeft een maximum van 50% van het gefactureerde bedrag voor de maand waar u de refund heeft aangevraagd.

### Helpdesk en Technical Support

Ter ondersteuning van de gebruikers van de dienst is er een helpdesk beschikbaar. De helpdesk is geopend van maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 17:30 uur, nationale, erkende feestdagen uitgezonderd. Buiten de kantoor tijden en in het weekend kan gebruik gemaakt worden van een standby dienst voor het melden van storingen.

Email Support is dag en nacht bereikbaar via email adres [support@enem.nl](mailto:support@enem.nl)

De helpdesk en Technical Support bieden ondersteuning bij:

- Het installeren en configureren van uw account op de ENEM servers;
- Bij het Groupware pakket; het configureren van Microsoft Outlook;
- Basis gebruik van de Web, Prof en Groupware pakketten zoals email, agenda, shared folders, contacten database en het configureren van permissies aan andere gebruikers.
- problemen bij het verbinden met de ENEM services en andere server gerelateerde problemen.

*NB: ENEM B.V. biedt geen ondersteuning voor applicaties, scripts of componenten van derden of door uzelf ontwikkelt. Voor de beste ondersteuning vragen wij u een email te sturen met een volledige omschrijving van uw probleem inclusief de naam van het betreffende account.*

ENEM B.V.'s gemiddelde reactie tijd is één uur of minder. De reactie tijd is echter afhankelijk van de aard en complexiteit van het aangemelde probleem.

De standaard reactie tijd is niet van toepassing voor vragen over algemeen gebruik of vragen gerelateerd aan software ontwikkeling aangezien dit meestal gepaard gaat met diepgaand onderzoek en testen.



EERSTE NEDERLANDSE EMAIL MAATSCHAPPIJ

De helpdesk en Technical Support geven te allen tijde de hoogste prioriteit aan eventuele onbeschikbaarheid van de dienst.

Realiseert u zich dat het soms enige tijd kost een probleem op te lossen waardoor u niet altijd een onmiddellijke reactie krijgt.