

Service Level Agreement

(1 juni 2011)

Hieronder volgt de Service Level Agreement voor uw overeenkomst met Freez.it. Door het aangaan van een overeenkomst met Freez.it zijn alle betrekkingen tussen Freez.it en cliënt onderworpen aan deze Service Level Agreement tenzij daar in een onderlinge overeenkomst schriftelijk van is afgeweken.

1. Definities

- 1.1 Client: de natuurlijke- of rechtspersoon waarmee Freez.it een overeenkomst heeft afgesloten.
- 1.2 Freez.it: Freez.it BV
- 1.3 Overeenkomst: elke wederzijdse acceptatie, schriftelijk of per e-mail bevestigd, van levering van één of meer produkten of diensten van Freez.it.
- 1.4 Kantooruren: de uren op maandag tot en met vrijdag, tussen 08:30 en 12:30 en tussen 13:00 en 17:00 uitgezonderd officiële feestdagen.
- 1.5 Beschikbaarheid: de tijd dat de dienstverlening voor de opdrachtgever gedurende een bepaalde periode beschikbaar is geweest.
- 1.6 Hersteltijd: de tijd tussen aanmelden van de storing bij Freez.it en het oplossen daarvan.
- 1.7 Onderhoud: werkzaamheden welke door Freez.it worden verricht aan haar netwerk en/of voorzieningen.
- 1.8 Storing: een onderbreking van de geleverde diensten, produkten of voorzieningen.

2. Algemeen

- 2.1 Deze Service Level Agreement maakt deel uit van de overeenkomst tussen Freez.it en de opdrachtgever met betrekking tot de levering van producten en diensten van Freez.it.
- 2.2 Op deze Service Level Agreement zijn de algemene voorwaarden van toepassing.
- 2.3 Waar de Service Level Agreement strijdig is met de algemene voorwaarden geldt hetgeen bepaald is in de algemene voorwaarden.

3. Produkten en diensten

- 3.1 De levering van produkten en diensten vindt plaats conform de door Freez.it aangeboden en door de opdracht geaccepteerde orderbevestiging.
- 3.2 In deze SLA is omschreven welk mate Freez.it daarbij aan de opdrachtgever biedt.
- 3.3 Deze SLA heeft betrekking op:
 - de automatiseringsdiensten en produkten welke door Freez.it geleverd danwel beheerd worden.
 - de internetdiensten en produkten welke door Freez.it geleverd danwel beheerd worden, gemeten vanaf de netwerkpoort. Hieronder vallen web servers waaronder bijbehorende diensten als webhosting en domeinen vallen.

- de diensten welke door Freez.it geleverd worden op het gebied van automatisering zoals servers, werkstations, netwerkapparatuur, software en printers evenals onderhouds- en storingscontracten hierop.

4. Oplevering

- 4.1 Freez.it streeft ernaar om binnen 3 weken na het totstandkomen van de overeenkomst tot levering over te gaan.
- 4.2 Indien zich een overmachtsituatie voordoet zal Freez.it de cliënt zo spoedig mogelijk informeren.

5. Beschikbaarheid

- 5.1 Freez.it streeft ernaar om de geleverde produkten en diensten zonder onderbreking te leveren.
- 5.2 De produkten of diensten kunnen echter niet beschikbaar zijn als gevolg van onderhoud (artikel 6).
- 5.3 De produkten of diensten kunnen echter niet beschikbaar zijn als gevolg van storingen (artikel 7).
- 5.4 De produkten of diensten kunnen niet beschikbaar zijn door omstandigheden buiten de invloed van Freez.it.

6. Onderhoudswerkzaamheden

- 6.1 Geplande onderhoudswerkzaamheden welke een onderbreking tot gevolg hebben zal indien mogelijk van te voren gemeld worden bij de cliënt per e-mail of telefoon onder vermelding van de uit te voeren werkzaamheden en verwachte tijdsduur dat de dienst niet beschikbaar zal zijn. Gepland onderhoud voor het webplatform zal bij voorkeur op een tijdstip plaatsvinden waarbij de overlast minimaal zal zijn.

7. Storingen

- 7.1 In het geval dat de cliënt beschikt over een storingscontract zal de cliënt Freez.it per omgaande op de hoogte stellen van een door haar ontdekte storing via één van de volgende wijzes:
 - in kantooruren via 0515-573733 of via support@freez.it.
 - buiten kantooruren via 0515-576001 (storingsnummer) doch slechts bij urgente storingen. Meer informatie over de omgang van Freez.it met storingen kan worden gevonden in artikel 9.
- 7.2 Cliënt is verplicht om bij herstel alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking te verlenen.
- 7.3 Freez.it zal cliënt zo spoedig mogelijk informeren indien Freez.it constateert dat de storing geen betrekking heeft op de diensten zoals beschreven in punt 3.3 of valt onder de voorwaarden van het storingscontract. Kosten welke Freez.it heeft gemaakt zullen in dat geval worden doorberekend aan de cliënt conform de door Freez.it gehanteerde tarieven.
- 7.4 Freez.it informeert de cliënt zo spoedig mogelijk na het verhelpen van

het probleem dat de storing is verholpen.

8. Uitsluitingen

- 8.1 De cliënt kan zich niet op deze Service Level Agreement beroepen indien:
- de storing betrekking heeft op produkten en diensten welke niet expliciet zijn genoemd in artikel 3.3 of in nadere onderling overeengekomen bepalingen.
 - de storing te wijten is aan onjuist en onzorgvuldig gebruik of beheer door de cliënt.
 - indien de storing is te wijten aan opzet of schuld van cliënt of derden.

9. Storingsaanne name en hersteltijden

Overzicht service level - storingsaanne name

	24x7 support	8x5 support
Server (bij storingscontract)	24/7, buiten kantoor tijden via storingsnummer	Kantoor tijden, via genoemde wijzes in punt 7.1
Overig qua automatisering		Kantoor tijden, via genoemde wijzes in punt 7.1

Overzicht service level – start uitvoering herstelwerkzaamheden

	24x7 support	8x5 support
Server (bij storingscontract)	Best effort doch in 90% van de gevallen binnen maximaal 8 kantoor uren	Best effort doch in 90% van de gevallen binnen maximaal 8 kantoor uren
Overig qua automatisering		Best effort doch in 80% van de gevallen binnen maximaal 16 kantoor uren

Overzicht service level – hersteltijd storingen

	24x7 support	8x5 support
Server (bij storingscontract)	Best effort doch in 80% van de gevallen binnen maximaal 8 kantoor uren	Best effort doch in 80% van de gevallen binnen maximaal 8 kantoor uren
Overig qua automatisering		Best effort doch in 80% van de gevallen binnen maximaal 24 kantoor uren