

**cloud vps**

Cloud & Infrastructure Solutions

**CLOUDVPS**

IAAS SERVICE LEVEL AGREEMENT



# **CLOUDVPS**

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

<b>DOCUMENT TYPE</b>	SERVICE LEVEL AGREEMENT
<b>AUTEUR</b>	CLOUDVPS
<b>CLASSIFICATIE</b>	PUBLIEK
<b>PUBLICATIE</b>	05 MAART 2018
<b>STATUS</b>	FINAL
<b>VERSIE</b>	1.0

## VERSIEBEHEER

Versienummer	Beschrijving wijzigingen t.o.v. voorgaande versie
1.0	Publieke introductie van de eerste versie van deze Service Level Agreement.

## INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	5
2	DEFINITIES	6
3	ALGEMEEN	7
3.1	Toepassingsgebieden van de service level agreement	7
3.2	Rangorde overeenkomst	7
3.3	Duur van de SLA	7
3.4	Contactpersonen	8
4	BESCHRIJVING VAN DE DIENST	9
4.1	Onderhoudsvensters en Onderhoudsmelding	9
4.2	Gepland Onderhoud en Noodonderhoud	10
4.2.1	Gepland Onderhoud	10
4.2.2	Noodonderhoud	11
4.3	Beschikbaarheid	11
4.4	Compensatie	13
4.5	Data Management en Back-up	14
4.6	Toegang door CloudVPS op de Dienst	14
5	VEILIGHEID EN BETROUWBAARHEID	15

# 1 INLEIDING

Dit Service Level Agreement ("**SLA**") is onderdeel van de overeenkomst die is gesloten tussen CloudVPS B.V., ("CloudVPS") en de afnemer van de Diensten, (de "**Klant**" of "**u**").

CloudVPS specialiseert zich in High Availability - High Performance cloud oplossingen. Wij hebben door onze focus, onze techniek en door de kwaliteit van onze mensen een voorsprong op de rest van de markt. Dit heeft er toe geleid dat vele bekende partijen onze oplossingen al afnemen en onze organisatie en het klantenbestand blijft groeien.

Het doel van dit SLA, is het transparant en helder vastleggen van de service-afspraken en verplichtingen, zoals prestatieniveaus, beschikbaarheidsgaranties en onderhoudsvensters, ten aanzien van de door CloudVPS ter beschikking gestelde Dienst aan de Klant. De technische beschrijving van de Dienst is vastgelegd in de bijbehorende Dienstbeschrijving. Een Dienstbeschrijving bevat de exacte scope en details van de betreffende Dienst.

## 2 DEFINITIES

Begrip/afkorting	Beschrijving/definitie
Availability Zone	Over verschillende datacenters, fysiek gescheiden OpenStack compute- en storageresources.
Back-up	Het veiligstellen van de programmatuur en data door middel van het w egschrijven van een kopie hiervan op een back-up-medium.
Compensatie	Boete te betalen door CloudVPS
Dienst	NextVPS en/of OpenStack.
Gepland Onderhoud	Onderhoud ingepland volgens een schema.
Incident(en)	Een of meerdere gedetecteerde verstoringen, significante kwaliteitsvermindering of dreigende verstoring van het overeengekomen beschikbaarheidsniveau van de dienst.
Kantooruren	Werkdagen (met uitzondering van nationaal erkende feestdagen) tussen 08:30 uur en 17:30 uur volgens de Nederlandse tijdszone.
Kerncomponenten	De onderdelen van de Dienst zoals opgenomen in hoofdstuk 3.1
Klant	De afnemer van de Dienst
Maand	Één (1) kalendermaand.
Melding	Elk elektronisch verzoek (per e-mail) van de Klant aan CloudVPS of van CloudVPS aan de klant. Ontvangst van een melding van de Klant aan CloudVPS dient te allen tijde door CloudVPS bevestigd te zijn door middel van de uitgifte van een ticketnummer.
Noodonderhoud	Onderhoud veroorzaakt door omstandigheden die, gezien de acute aard en noodzaak ervan, onmiddellijk ingrijpen vereisen.
Onbeschikbaarheid	Er is sprake van onbeschikbaarheid als de Dienst van CloudVPS, deels of geheel onbeschikbaar is. Hiermee w ordt bedoeld op onbeschikbaarheid van Kerncomponenten en niet op onbeschikbaarheid van ondersteunende functionaliteit.
Onderhoud	Het plegen van reparaties, uitvoeren van updates en upgrades, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de hardware en software.
Onderhoudsvenster	Tijden w aarbinnen Gepland Onderhoud of Noodonderhoud kan w orden uitgevoerd.
Portal	Klantenportaal van CloudVPS w aarop de klant toegang krijgt voor aansturing van haar NextVPS-dienst, administratieve- en facturatiegegevens kan inzien en/of w ijzigen.

## 3 ALGEMEEN

### 3.1 TOEPASSINGSGBIEDEN VAN DE SERVICE LEVEL AGREEMENT

De SLA is van toepassing op de NextVPS- én op de OpenStack-Dienst van CloudVPS. De Dienst is steeds beschreven in de betreffende Dienstbeschrijving. In scope van de SLA vallen de volgende Kerncomponenten van de Diensten:

- Datacenterfaciliteiten;
- De netwerkinfrastructuur, interne en externe netwerkverbindingen, voor zover onder controle van CloudVPS;
- De infrastructuur van specifieke Diensten, inclusief alle hardware (i.e. compute, storage, netwerk) en software waar deze Diensten uit zijn opgebouwd;
- De afgenomen IaaS-resources (OpenStack) of VPS-resources (NextVPS);
- De OpenStack-API (OpenStack).

Daarnaast voorziet CloudVPS in een breed scala aan diensten die het gebruik van de Diensten eenvoudiger voor u maken. Denk aan de Image Store, App Store en de webportalen. Deze SLA heeft betrekking op de kerncomponenten van de Diensten, niet op de ondersteunende diensten.

CloudVPS levert de Diensten bestaande uit resources en functionaliteiten die op basis van self-service gebruikt kunnen worden door de klant. Onder resources wordt bedoeld de door de klant afgenomen capaciteit in compute, storage en netwerk. Daarbovenop worden de functionaliteiten geleverd voor de klant om via self-service-installaties uit te voeren, specifieke configuratie toe te passen, back-up in te richten en beheren, beveiliging toe te passen en zelfstandig beheer uit te voeren. De klant is verantwoordelijk voor de inzet van de resources, de functionaliteiten van de Diensten haar data.

### 3.2 RANGORDE OVEREENKOMST

Rangorde	Document
01	Verwerkerovereenkomst
02	Algemene Voorwaarden
03	Dienstbeschrijvingen
04	Service Level Agreement (SLA)

In geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheden in de bovengenoemde onderdelen van de overeenkomst prevaleert een document van hogere rangorde.

### 3.3 DUUR VAN DE SLA

Deze SLA is geldig enkel in combinatie met de door de klant afgenomen Dienst en conform de contractduur. Deze SLA kan door CloudVPS periodiek gewijzigd worden en de laatste versie van de SLA is steeds van toepassing op de levering van de Dienst. Wanneer een SLA materiële wijzigingen ten aanzien van prestatieniveaus, beschikbaarheidsgaranties of onderhoudsvensters bevat ten nadele van de klant, is deze SLA slechts van toepassing na uw akkoord. De laatste versie van de SLA is te allen tijde beschikbaar in de Portal en u wordt geacht de Portal geregeld na te slaan. Nieuwe versies van de SLA treden in werking binnen dertig (30) dagen na publicatie op het Portal.

### 3.4 CONTACTPERSONEN

Hieronder volgt een overzicht van de contactpersonen:

	<b>Contractbeheerder</b>	<b>Contactpersoon</b>
CloudVPS	Rechtsgeldig vertegenwoordiger	Technische beheerders van CloudVPS
Klant	Rechtsgeldig vertegenwoordiger	Technisch contactpersoon en/of rechtsgeldig vertegenwoordiger

De contactgegevens van de Klant worden bij het aangaan van de Dienst in het bestelproces door de Klant opgegeven. De opgegeven contactgegevens zijn leidend. Wijziging in contactgegevens dienen schriftelijk of via het Portal aan CloudVPS kenbaar gemaakt te worden door de Klant. De Klant is verantwoordelijk om zorg te dragen voor het actueel hebben en houden van de contactgegevens.

De operationele communicatie vindt plaats tussen de door de Klant en CloudVPS aangewezen contactpersonen.



## 4 BESCHRIJVING VAN DE DIENST

De SLA heeft betrekking op de NextVPS- en/of de OpenStack-Dienst zoals deze zijn beschreven in de Dienstbeschrijving.

CloudVPS streeft ernaar om de dienst continu en optimaal beschikbaar te laten zijn. In het geval dat een incident de beschikbaarheid vermindert, richt CloudVPS zich op het zo spoedig mogelijk oplossen van het incident. CloudVPS verplicht zich tot regelmatige controle van de Dienst en gedegen van de Dienst. CloudVPS spant zich in om de capaciteit van de Dienst en haar eigen systemen zodanig te houden, dat normaal gebruik daarvan niet zal leiden tot incidenten.

### 4.1 ONDERHOUDSVENSTERS EN ONDERHOUDSMELDING

Onderhoudsvensters zoals gedefinieerd binnen deze SLA:

Type	Onderhoudsvenster	ONDERHOUDSMELDING
Gepland onderhoud	Uitvoering van gepland onderhoud tussen 22:00 uur en 08:00 uur CET (Central European Time). Indien de aard van het onderhoud dit echter niet toelaat, dan zal dit duidelijk worden aangegeven in de aankondiging.	14 dagen vooraf per e-mail aan de Klant.
Noodonderhoud	Noodonderhoud wordt aangekondigd per e-mail. Dit kan zeer kort van tevoren worden aangekondigd. Noodonderhoud kan op elk moment worden uitgevoerd.	Per e-mail aan de klant voor, ten tijde van, of na uitvoering van Noodonderhoud.

## 4.2 GEPLAND ONDERHOUD EN NOODONDERHOUD

Voor alle Kerncomponenten van de Diensten geldt dat Gepland Onderhoud binnen de onderhoudsvensters plaatsvindt en dat dit, de onderhoudsmelding in acht nemende, wordt gemeld aan de klant.

### 4.2.1 Gepland Onderhoud

CloudVPS beoogt om bij onderhoudswerkzaamheden aan de centrale en onderliggende infrastructuur van de Diensten van CloudVPS de merkbare invloed op de Dienst tot een minimum te beperken door de volgende maatregelen te nemen:

- Handelingen die van merkbare invloed zijn op de Dienst worden, voor zover mogelijk, buiten Kantoortijden uitgevoerd;
- Onderhoudswerkzaamheden worden tot een minimum beperkt;
- Onderhoudswerkzaamheden worden waar mogelijk gecombineerd.

Gepland Onderhoud vindt altijd plaats in het Onderhoudsvenster. Klant is zich ervan bewust dat Gepland Onderhoud binnen het Onderhoudsvenster wordt uitgevoerd. CloudVPS zal Gepland Onderhoud, de onderhoudsmelding in acht nemende, aan de Klant melden. Meldingen voor Gepland Onderhoud worden verstuurd naar het bij CloudVPS bekend e-mailadres van de contactpersoon van de Klant.

Een onderhoudsmelding voor Gepland Onderhoud bevat de volgende informatie:

- Datum;
- Aanvang en verwachte eindtijd;
- De Dienst waarop Gepland Onderhoud betrekking heeft;
- De Availability Zone waarop het Geplande Onderhoud uitgevoerd zal worden;
- Impact (eventuele verwachte uitval van de Dienst+ tijdsduur).

Het is mogelijk dat tijdens het onderhoudsvenster voor Gepland Onderhoud de Dienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik is en daardoor niet beschikbaar is voor de klant.

Gepland Onderhoud vindt, indien het Gepland Onderhoud het toelaat, plaats aan één van de Availability Zones. Indien de Klant gebruik maakt van de OpenStack-Dienst kan mogelijke impact van het Gepland Onderhoud worden voorkomen. Om de impact van Gepland Onderhoud te beperken kan de Klant gebruik maken van meerdere Availability Zones (zie ook de Dienstbeschrijving).

#### **4.2.2 Noodonderhoud**

Noodonderhoud is nodig wanneer omstandigheden onmiddellijk ingrijpen vereisen. In een dergelijke situatie wordt de Klant zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Gezien de aard en de noodzaak van Noodonderhoud kan het betekenen dat het onderhoudsvensters niet in acht genomen kunnen worden. Waar mogelijk zal CloudVPS ook Noodonderhoud vooraf aankondigen, maar het is mogelijk dat Noodonderhoud achteraf wordt gemeld.

CloudVPS kan Noodonderhoud zonder toestemming van de Klant uitvoeren. Het is mogelijk dat de Dienst tijdens Noodonderhoud geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is voor de Klant.

Ook bij Noodonderhoud zal CloudVPS te allen tijde trachten het Onderhoud plaatst te laten vinden aan één van de beschikbare Availability Zones. Indien de Klant gebruikmaakt van de OpenStack-dienst kan door deze aanpak de impact van Noodonderhoud in bepaalde gevallen worden voorkomen. De Klant dient hiervoor gebruik te maken van de beschikbare Availability Zones door toepassingen en applicaties logisch te verdelen over de beschikbare Availability Zones (zie Dienstbeschrijving). Als de aard van het Noodonderhoud deze mogelijkheid uitsluit, kan het noodzakelijk zijn dat het Noodonderhoud op alle Availability Zones gelijktijdig wordt uitgevoerd.

Noodonderhoud is uitgesloten van de beschikbaarheidsberekening.

#### **4.3 BESCHIKBAARHEID**

Voor de beschikbaarheid van de Dienst geldt een garantie zoals is opgenomen in de tabel op de volgende pagina. De beschikbaarheid wordt per kalendermaand berekend conform de SLA. De beschikbaarheidsmetingen wordt door CloudVPS verzorgd.

CloudVPS kan niet garanderen dat er altijd communicatie over het internet mogelijk is of dat er altijd een verbinding tot stand kan worden gebracht met een andere, op het internet aangesloten, machine. Er is sprake van onbeschikbaarheid als de Dienst, als gevolg van een niet-geplande gebeurtenis niet zijnde Noodonderhoud, voor geen enkele gebruiker op een Availability Zone beschikbaar is. Als een Dienst slechts voor bepaalde gebruikers onbeschikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een Incident waarbij de Dienst op zich als beschikbaar wordt aangemerkt.

De verantwoordelijkheid van CloudVPS met betrekking tot de beschikbaarheid zoals geformuleerd in deze SLA en een recht op Compensatie is niet van toepassing indien de Onbeschikbaarheid veroorzaakt wordt door:

- Gepland Onderhoud of Noodonderhoud;
- Het uitzetten van de Dienst door de Klant of, met geldige reden, door CloudVPS;
- Een storing in de telecommunicatie-infrastructuur van derden;
- Cybercrime in de breedste zin des woords;
- Overmacht zoals beschreven in de Algemene Voorwaarden van CloudVPS;
- Het in strijd handelen met de overeenkomst betreffende het gebruik van de Dienst door de Klant;
- Oneigenlijk gebruik van de Dienst door de Klant.

De beschikbaarheid van de Dienst wordt als volgt berekend:  $A = 100\% * [1 - (t: T)]$

**A = de Beschikbaarheid van de Dienst**

t = het aantal minuten dat de dienst gedurende de kalendermaand onbeschikbaar was voor de Klant.

T = totaal aantal minuten per kalendermaand (= aantal dagen in de kalendermaand x 24 uur x 60 minuten).

Het aantal minuten onbeschikbaarheid, door CloudVPS gemeten en geregistreerd, wordt geteld vanaf de Melding van de onbeschikbaarheid door de Klant tot het einde van de onbeschikbaarheid zoals gemeld door de monitoring van CloudVPS.

	<b>Beschikbaarheid SLA-niveau</b>	<b>Beschikbaarheidsniveau per kalendermaand</b>
1.	NextVPS/OpenStack met 1 Availability Zone	99,8%
2.	NextVPS/OpenStack met meerdere Availability Zones	99,9%

#### 4.4 COMPENSATIE

CloudVPS spant zich er, zowel proactief als reactief, voor in om Onbeschikbaarheid van de Dienst te voorkomen. Het kan echter voorkomen dat de afgegeven Beschikbaarheid zoals beschreven in hoofdstuk 4.3 Beschikbaarheid niet wordt gehaald, bijvoorbeeld door een Incident. Wanneer de Beschikbaarheid zoals beschreven in hoofdstuk 4.3 Beschikbaarheid niet wordt gehaald en aan de voorwaarden gesteld in hoofdstuk 4.3 Beschikbaarheid is voldaan, heeft de Klant recht op Compensatie.

De Compensatie ten aanzien van de OpenStack Dienst bedraagt 5% van het maandbedrag dat Klant voor de Dienst waarop Onbeschikbaarheid zich voordoet betaald, per uur Onbeschikbaarheid onder het beschikbaarheidsniveau zoals beschreven in hoofdstuk 4.3 Beschikbaarheid. De maximale Compensatie bedraagt 30% van het maandbedrag van de betreffende Dienst.

De Compensatie ten aanzien van de NextVPS Dienst bedraagt 5% van het maandbedrag van de getroffen VPS per uur Onbeschikbaarheid onder het beschikbaarheidsniveau zoals beschreven in hoofdstuk 4.3 Beschikbaarheid. Eventueel afgenomen additionele diensten of overige VPS'en waarop het incident geen impact heeft gehad worden niet in ogenschouw genomen. De compensatie bedraagt derhalve 5% van het maandbedrag van het getroffen OpenStack component per uur Onbeschikbaarheid onder het beschikbaarheidsniveau zoals beschreven in hoofdstuk 4.3 Beschikbaarheid.

Voor een verzoek tot Compensatie geldt het volgende:

- De Klant dient de directie van CloudVPS schriftelijk te verzoeken om een Compensatie te verstrekken. Dit dient te geschieden binnen 30 dagen na het verstrijken van de kalendermaand waarin de doelstelling niet is gehaald op straffe van verval van recht;
- Indien CloudVPS een dergelijk verzoek van de Klant ontvangt, zal, indien het verzoek gegrond verklaard wordt door de directie van CloudVPS, de Compensatie in de kalendermaand na de kalendermaand waarin het verzoek is ingediend aan de Klant worden uitgekeerd. De Compensatie wordt verrekend met de vervolgfactuur dan wel eventueel openstaande facturen;
- Compensatie kan enkel worden toegekend over de Dienst (NextVPS) of Dienst component (OpenStack) waarvan de beschikbaarheid niet is behaald.

#### 4.5 DATA MANAGEMENT EN BACK-UP

Bij deze Dienst is geen data management of Back-Up inbegrepen. De Klant is verantwoordelijk voor haar data in de breedste zin des woords.

CloudVPS levert de faciliteiten om data op te slaan en te verwerken. Gebruik van deze faciliteiten valt onder de verantwoordelijkheid van de Klant. Hieronder wordt onder andere, maar niet uitsluitend verstaan:

- Integriteit van de data;
- Beschikbaarheid van de data;
- Beveiliging van de data;
- Back-up van de data:
  - Waaronder het inrichten, monitoren en verifiëren van de Back-up.

#### 4.6 TOEGANG DOOR CLOUDVPS OP DE DIENST

CloudVPS heeft geen toegang tot de (server)omgeving van Klanten van de Dienst. Indien toegang op de (server)omgeving van de Klant door CloudVPS noodzakelijk is, dient de Klant CloudVPS toegang te verlenen. De Klant dient hiervoor aan CloudVPS, per e-mail verzonden door de bij CloudVPS geregistreerde contactpersoon, de toegangsgegevens tot de (server)omgeving van de Klant te verschaffen. Het inrichten, beveiligen en beheren van de (server)omgeving van de Klant valt onder de verantwoordelijkheid van de Klant en valt derhalve buiten deze SLA.

CloudVPS is niet verantwoordelijk voor handelingen die op verzoek van de Klant op de (server)omgeving van de Klant worden uitgevoerd. De toegang van CloudVPS is tijdelijk en enkel op basis een inspanningsverbintenis conform de instructies van de Klant. Alle handelingen en acties, evenals mogelijke (gevolg)schade die door CloudVPS kunnen worden veroorzaakt, zijn voor rekening en risico van de Klant.

Direct na uitvoering van de werkzaamheden dient de Klant de toegang van CloudVPS tot de (server)omgeving van de Klant in te trekken.

## 5 VEILIGHEID EN BETROUWBAARHEID

CloudVPS erkent het belang van een gedegen beveiliging van de Dienst. CloudVPS houdt door het volgen van de laatste informatie en ontwikkelingen haar kennis omtrent beveiliging op peil. Teneinde een gedegen beveiliging te bieden, neemt CloudVPS ten aanzien van de geleverde Dienst de onderstaande maatregelen:

- CloudVPS draagt zorg voor gedegen beveiliging en bescherming van de Dienst. CloudVPS is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor het beveiligen van de netwerkverbinding, (server)omgeving of de data van de Klant, voor inbraken of inbraakpogingen door derden en/of de eventuele schade bij een succesvolle inbraak. CloudVPS is enkel verantwoordelijk voor het beheer en het onderhoud van de onderliggende infrastructuur waar vanaf de Dienst wordt aangeboden;
- Indien een server is getroffen door een beveiligingsincident (ontdekt door of gemeld aan CloudVPS) zal CloudVPS direct de Klant informeren en beraadslagen wat de te volgen stappen zijn. Indien dit nodig wordt geacht, kan de Klant door CloudVPS worden verplicht om patches op korte termijn te installeren. Als er zich beveiligingsrisico's voordoen in de software, applicaties of content van de Klant dan moet de Klant zelf zorgdragen voor een oplossing;
- CloudVPS verleent haar medewerking aan security audits en penetration tests, mits deze de Beschikbaarheid van de diensten van CloudVPS niet in gevaar brengen en nimmer op de door CloudVPS geleverde onderliggende infrastructuur van de Diensten. Dit alles ter beoordeling door CloudVPS. De kosten van een security audit en penetration test zijn altijd voor de Klant. Verzoeken moeten minstens 2 maanden voorafgaande aan de geplande audit of penetration test schriftelijk worden ingediend;
- De Klant is verantwoordelijk voor de personen die zij, door middel van het verlenen van autorisatie, toegang verschaft tot de Dienst en (server-) omgeving van de Klant;
- De Klant is verantwoordelijk voor de (persoons-)gegevens op de door CloudVPS beheerde omgeving en daarmee verantwoordelijk voor eventueel gebruik/misbruik hiervan door medewerkers van de Klant en derden;
- Indien de Klant de systemen van CloudVPS gebruikt voor verwerking van persoonsgegevens als bedoeld in de wet AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming), dan is de klant vanuit deze wet verplicht om een verwerkersovereenkomst met CloudVPS aan te gaan. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de klant. De klant kan deze verwerkersovereenkomst afsluiten met CloudVPS. Indien deze niet aansluit met CloudVPS dan gaat CloudVPS ervan uit dat de klant geen persoonsgegevens op onze systemen verwerkt.
- CloudVPS zal, in het geval dat een eventueel datalek of misbruik van data van Klant wordt geconstateerd, dit onverwijld na ontdekking melden bij de Klant.