

Primosite® Standaard Service Level Agreement (SLA)

Primosite® is een geregistreerd merk en een handelsnaam van:
Psantis B.V., gevestigd te Leusden en ingeschreven in het handelsregister
Gooi en Eemland onder nummer 32090204

Postbus 343
3830 AJ Leusden
augustus 2005

Begrippen

SLA	Onderhavig Standaard Service Level Agreement
Primosite	Handelsnaam van Psantis B.V., gevestigd te Leusden
Site & Content Management Systeem (S&CMS)	Applicatie waarmee één of meer websites onderhouden kunnen worden. Primosite treedt op als zogenoemde Application Service Provider. Dat wil zeggen dat de Applicatie eigendom is van Primosite en dat klanten van Primosite hiervan gebruik kunnen maken.
Website	Website van een klant van Primosite welke met behulp van het S&CMS wordt onderhouden.
Klant	Partij die een overeenkomst heeft met Primosite met betrekking tot het gebruik van het S&CMS.

Introductie

Primosite biedt haar klanten het niet exclusieve gebruiksrecht van haar Site & Content Management Systeem (S&CMS), waarmee klanten één of meer websites kunnen hosten en beheren.

Op alle werkzaamheden en dienstverleningen van Primosite zijn haar Algemene Voorwaarden van toepassing

Deze SLA beschrijft de diensten die op het S&CMS van toepassing zijn en de daaraan gekoppelde serviceniveaus, de grenzen en de uit eventueel overschrijding van deze grenzen voortvloeiende meerprijzen.

Beschikbaarstelling S&CMS

Productieplatform op basis van:

- Redundante hardware architectuur met 'hot stand-by' voorziening
- RAID 5 + 1 storage
- Noodstroom voorziening
- Crash-recovery: dagelijks full back-up op disk, maandelijks off-site op tapes
- Direct aangesloten op de NDIX (tweede internet knooppunt in Nederland)
- Linux Operating System
- Apache/Tomcat webserver
- MySQL database server
- S&CMS-applicatie

Back-up en restore

Van de websites van alle klanten van Primosite wordt dagelijks een back-up gemaakt. Deze back-ups worden 1 maand bewaard. Maandelijks maakt Primosite een kopie op tapes voor externe opslag. De tapes worden 1 jaar bewaard. De back-ups zijn alleen bestemd voor crash-recovery.

Opslagruimte en netwerkverkeer

Onderdeel van de dienstverlening van Primosite is het beschikbaar stellen van beperkte capaciteit op het S&CMS van Primosite. De capaciteit wordt uitgedrukt in opslagruimte en netwerkverkeer. Deze parameters zijn tevens graadmeter voor het gebruik van andere resources zoals geheugen, CPU en back-up tapes.

Voor iedere website geldt standaard een maximale opslagcapaciteit van 100 MB en een maximaal netwerkverkeer van 2 Kbits per seconde (0,5 GB per maand). Dit komt gemiddeld neer op ruim 8.500 paginabezoeken per maand. Bij structurele overschrijding van deze maxima worden achteraf additionele kosten voor hosting in rekening gebracht volgens de dan geldende tarieven. Overschrijdingen worden geacht structureel te zijn wanneer zij twee of meer maanden achtereenvolgend optreden.

Helpdesk

De Primosite Helpdesk biedt telefonische ondersteuning en ondersteuning per e-mail met betrekking tot het gebruik van het S&CMS. Tevens dient de Helpdesk als aanspreekpunt voor het melden van problemen met betrekking tot de werking en performance van het S&CMS. De ervaring leert dat in de eerste twee maanden na 'live' gaan van één of meer websites van een

klant de behoefte aan ondersteuning het grootst is. Daarna is de klant in staat haar eigen website(s) volledig zelfstandig te beheren en heeft zij incidenteel behoefte aan ondersteuning.

De eerste drie maanden na 'live' gaan van één of meer websites van de klant is het gebruik van de Helpdesk kosteloos. Daarna is maximaal een half uur per maand helpdeskondersteuning in het tarief voor licentie en hosting inbegrepen. Deze tijd kan niet worden opgespaard.

Ondersteuning boven een half uur per maand wordt door Primosite in rekening gebracht tegen het dan geldende helpdesktarief naar gelang het aantal minuten dat door Primosite aan de ondersteuning is besteed, naar beneden afgerond op 5 minuten met een minimum van 5 minuten per geval.

Het melden en afhandelen van problemen met betrekking tot de werking en performance van het S&CMS zijn kosteloos.

Beschikbaarheid en performance

Gegarandeerd beschikbaarheidpercentage van de websites en het S&CMS 99% per kwartaal. Dit is inclusief de tijd benodigd voor upgrades van het S&CMS en de systeem- en antivirussoftware, welke buiten kantooruren worden uitgevoerd:

Openstelling Primosite Helpdesk: werkdagen van 8:30–17:30 uur

Tarieven

Per 1 januari 2005 gelden onderstaande tarieven (excl. 19% BTW):

Opslagcapaciteit:	€ 15,- per 50 MB extra opslagcapaciteit per maand
Netwerkverkeer:	€ 10,- per 0,25 GB per maand (1 Kbps)
Helpdesk	€ 100,- per uur