

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

MANTEL SLA BIT B.V. - VERSIE 2021-07-12

### Inhoudsopgave

|  |          |
|--|----------|
| <b>I Definities</b>                        | <b>2</b> |
| I.1 Beschikbaarheid                        | 2        |
| I.2 Gepland onderhoud                      | 2        |
| I.3 Kantooruren                            | 2        |
| I.4 Klantapparatuur                        | 2        |
| I.5 Non-performance penalty                | 2        |
| I.6 Onderhoudsvenster                      | 2        |
| I.7 Reparatietijd                          | 2        |
| I.8 Responstijd                            | 2        |
| I.9 Service onderbreking                   | 2        |
| I.10 SLA                                   | 2        |
| I.11 Werkdagen                             | 2        |
| <b>2 Algemeen</b>                          | <b>3</b> |
| <b>3 Levering van de dienst</b>            | <b>3</b> |
| <b>4 Wijzigingen</b>                       | <b>3</b> |
| 4.1 Wijzigingen aan de SLA                 | 3        |
| 4.2 Wijzigingen aan de dienst              | 3        |
| 4.2.1 Functionele wijzigingen              | 3        |
| 4.2.2 Technische wijzigingen               | 3        |
| 4.2.3 Administratieve wijzigingen          | 3        |
| <b>5 Communicatie</b>                      | <b>4</b> |
| 5.1 Communicatie door BIT                  | 4        |
| 5.2 Communicatie door de klant             | 4        |
| 5.3 Bereikbaarheid                         | 4        |
| 5.4 Geheimhouding en informatiebeveiliging | 4        |
| <b>6 Onderhoud</b>                         | <b>5</b> |
| <b>7 Incidenten</b>                        | <b>5</b> |
| 7.1 Algemene incidenten                    | 5        |
| 7.2 Individuele incidenten                 | 5        |
| <b>8 Beschikbaarheid</b>                   | <b>5</b> |
| 8.1 Responstijd                            | 6        |
| <b>9 Escalatie</b>                         | <b>6</b> |

## **I Definities**

### **I.1 Beschikbaarheid**

Het percentage van de tijd na oplevering dat de klant in staat is gebruik te maken van de dienst.

### **I.2 Gepland onderhoud**

Onderhoudswerkzaamheden tijdens onderhoudsvenster die minimaal 14 dagen voor aanvang door BIT zijn aangekondigd.

### **I.3 Kantooruren**

Op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur.

### **I.4 Klantapparatuur**

Apparatuur in eigendom, gebruik en onderhoud van de klant of derde, aangesloten op, en/of gemonteerd in de dienst.

### **I.5 Non-performance penalty**

Vergoeding voor het niet nakomen van de overeengekomen beschikbaarheid of reparatietijd.

### **I.6 Onderhoudsvenster**

Gedefinieerd tijdsbestek waarbinnen BIT en/of haar leveranciers onderhoud kunnen plegen.

### **I.7 Reparatietijd**

De tijd tussen het moment dat de klant een incident bij BIT heeft gemeld tot het moment dat BIT de klant heeft gemeld dat het incident is opgelost.

### **I.8 Responstijd**

De tijd tussen het moment dat de klant een incident bij BIT heeft gemeld tot het moment dat BIT de incidentmelding actief oppakt.

### **I.9 Service onderbreking**

Situatie waarbij de dienst (tijdelijk) niet bereikbaar is.

### **I.10 SLA**

Overeenkomst tussen de klant en BIT, waarin is vastgelegd aan welke eisen de dienst voldoet in termen van beschikbaarheid en welke rechten en plichten beide partijen hebben ten aanzien van de dienst.

### **I.11 Werkdagen**

Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van nationale feestdagen.

## **2 Algemeen**

BIT is een zakelijke internet service provider die gespecialiseerd is in colocation, internetverbindingen, managed hosting en outsourcing. BIT levert aan kwaliteitsbewuste organisaties de ruggengraat voor hun IT- en internetinfrastructuur. Betrouwbaarheid is het uitgangspunt van onze dienstverlening, zodat onze klanten zich zorgeloos met hun kernactiviteiten bezig kunnen houden. BIT onderscheidt zich door een hoog kennisniveau, jarenlange ervaring en een pragmatische aanpak.

Deze mantel SLA geldt voor alle diensten die BIT levert. Voor een aantal diensten zijn er specifieke addenda uitgebracht die deze SLA verder uitbreiden voor betreffende specifieke diensten.

## **3 Levering van de dienst**

Het leveringsproces start na het ontvangen van het door de klant ondertekende contract door BIT. De klant is gehouden, in redelijkheid, medewerking te verlenen bij de werkzaamheden die nodig zijn voor het leveren van de dienst.

## **4 Wijzigingen**

### **4.1 Wijzigingen aan de SLA**

Functionele wijzigingen aan de SLA moeten door BIT minimaal twee maanden van tevoren aangekondigd worden. BIT behoudt zich het recht voor om tekstuele wijzigingen zonder aankondiging door te voeren.

### **4.2 Wijzigingen aan de dienst**

Wijzigingen met betrekking tot de dienst zijn onderverdeeld in drie categorieën:

#### **4.2.1 Functionele wijzigingen**

Wijzigingen aan de dienst richting de klant zoals bijvoorbeeld een aanpassing in de stroom- of koelvoorziening. Functionele wijzigingen zijn op verzoek en in opdracht van de klant. Deze wijzigingen zullen in overleg met de klant uitgevoerd worden.

#### **4.2.2 Technische wijzigingen**

Wijzigingen aan de dienst waarbij de dienst richting de klant voor en na de wijziging gelijk blijft. Deze wijzigingen worden in een gepland onderhoud uitgevoerd.

#### **4.2.3 Administratieve wijzigingen**

Wijzigingen van contactgegevens zoals adres, telefoonnummer of contactpersonen met betrekking tot de dienst. Deze wijzigingen zullen in overleg met de klant uitgevoerd worden.

## 5 Communicatie

### 5.1 Communicatie door BIT

BIT zal communicatie met betrekking tot de dienst laten verlopen via:

- [www.bit.nl](http://www.bit.nl)
- [portal.bit.nl](http://portal.bit.nl)
- [onderhoud@bit.nl](mailto:onderhoud@bit.nl)
- [support@bit.nl](mailto:support@bit.nl)
- [info@bit.nl](mailto:info@bit.nl)
- [sales@bit.nl](mailto:sales@bit.nl)
- per brief
- persoonlijk met de klant

In geval van storing waardoor <https://www.bit.nl> niet bereikbaar is zal <https://www.bit.org> gebruikt worden voor communicatie.

### 5.2 Communicatie door de klant

De klant kan zich telefonisch, per e-mail of in persoon tot onze Customer Care afdeling wenden voor alle informatie over diensten van BIT, bestellingen, vragen over facturen en verzoeken tot wijziging van uw gegevens. Ook voor het melden van incidenten is onze Customer Care afdeling de juiste ingang. Incidenten dienen in ieder geval telefonisch aan ons gemeld te worden.

### 5.3 Bereikbaarheid

BIT is 24 uur per dag, zeven dagen per week bereikbaar via het algemene nummer: 0318 648 688. Tijdens kantooruren zal onze Customer Care afdeling u te woord staan. Buiten kantooruren is een engineer beschikbaar. In geval van storingen aan, of onbereikbaarheid van ons algemene nummer zijn wij te bereiken via 026 372 4617. Ook dit nummer is 24 uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar.

### 5.4 Geheimhouding en informatiebeveiliging

BIT voelt zich verantwoordelijk voor de bescherming van klantgegevens en -apparatuur. Geheimhouding en informatiebeveiliging zijn in de systemen en procedures vastgelegd. Klant informatie wordt behandeld als strikt vertrouwelijk. Een voorbeeld hiervan is dat alle medewerkers van BIT een geheimhoudingsverklaring hebben getekend.

BIT neemt een zorgplicht op zich die voortvloeit uit de aard van de aangeboden diensten en producten. Om dit "goed huisvaderschap" structureel na te streven is informatiebeveiliging procesmatig binnen het bedrijf ingericht en ISO 27001 en NEN 7510 gecertificeerd. Deze normen specificeren de eisen voor de implementatie van beveiligingsmaatregelen die zijn aangepast aan de behoeften en plichten van BIT. Op deze manier wordt klant informatie beschermd.

BIT houdt ook rekening met wensen van de klant zelf op het gebied van geheimhouding en beveiliging. Mocht het wenselijk zijn, dan kan er een geheimhoudingsverklaring getekend worden of specifiek beveiligingsplan ontworpen worden voor specifieke projecten of opdrachten. Het is ook mogelijk om een specifiek autorisatieschema te hanteren voor wijzigingen aan de diensten van specifieke klanten.

## 6 Onderhoud

Om de dienstverlening uit te breiden of te verbeteren, kan het nodig zijn dat BIT onderhoudswerkzaamheden uitvoert. BIT onderscheidt verschillende soorten onderhoud:

- Onderhoud uitgevoerd tijdens een onderhoudsvenster zonder service-onderbreking.
- Onderhoud uitgevoerd tijdens een onderhoudsvenster met service-onderbreking.
- Onderhoud uitgevoerd in overleg en met toestemming van de klant.
- Spoedonderhoud.

Het onderhoudsvenster dat BIT hanteert loopt dagelijks van 0.00 tot 7.00 uur CE(S)T. Tijdens deze onderhoudsvensters kan BIT zonder toestemming van de klant onderhoudswerkzaamheden verrichten. Indien een onderbreking van de dienst wordt verwacht, zal BIT dit minimaal 14 dagen voor aanvang van de werkzaamheden aankondigen. Dit gebeurt door middel van een e-mail naar de speciaal hiervoor ingerichte mailinglijst [onderhoud@bit.nl](mailto:onderhoud@bit.nl), waar klanten zich gratis op kunnen abonneren en door middel van een aankondiging op onze website <https://www.bit.nl>.

In overleg en met toestemming van de klant kan op ieder gewenst tijdstip onderhoud worden uitgevoerd, bijvoorbeeld om op verzoek van de klant een wijziging door te voeren.

In uitzonderlijke gevallen kan BIT besluiten spoedonderhoud uit te voeren. Onderhoud zal alleen als spoedonderhoud worden gezien als zich onvoorziene omstandigheden voordoen die de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van de dienst of andere diensten van BIT in gevaar brengen. Ook spoedonderhoud zal, als de situatie dit toelaat, tijdens een onderhoudsvenster worden uitgevoerd. Indien een service-onderbreking verwacht wordt, zullen de werkzaamheden zo snel mogelijk op bovengenoemde wijze worden aangekondigd.

## 7 Incidenten

Incidenten worden geregistreerd in een ticketingsysteem. Elk incident krijgt een ticket-ID toegewezen. Alle acties met betrekking tot een incident worden onder dit ticketnummer opgeslagen.

BIT zal er redelijkerwijs alles aan doen alle incidenten zo snel mogelijk op te lossen. De klant zal hierbij redelijkerwijs alle medewerking verlenen, zoals bijvoorbeeld:

- Het doorgeven van informatie aan BIT die relevant kan zijn bij het verhelpen van een incident.
- Het verschaffen van toegang tot de apparatuur.
- Het uit- en inschakelen van apparatuur en doorgeven van statusinformatie van de gebruikte apparatuur.

### 7.1 Algemene incidenten

Algemene incidenten die de beschikbaarheid van de dienst aantasten of een risico leveren voor de beschikbaarheid van de dienst zullen op onze website <https://www.bit.nl> gepubliceerd worden. De incidentmeldingen zijn tevens beschikbaar via RSS: <https://www.bit.nl/rss/incidenten>. Incidenten die op de website gemeld worden kunnen op verzoek ook via SMS verzonden worden. Aangezien het SMS-protocol niet voorziet in aflevergaranties kunnen ook wij deze garantie niet geven. In geval van een storing waardoor <https://www.bit.nl> niet bereikbaar is zal <https://www.bit.org> gebruikt worden voor communicatie.

### 7.2 Individuele incidenten

Individuele incidenten die de beschikbaarheid van de dienst voor één of een selecte groep klanten aantasten worden niet op de website gepubliceerd. BIT zal, voor zover mogelijk en indien nodig, contact opnemen met de getroffen klanten.

## 8 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van specifieke diensten wordt beschreven in het addendum over de specifieke dienst artikel 3, “Beschrijving van de dienst”. Het eventueel niet beschikbaar zijn van de dienst wordt geteld vanaf het moment dat de klant een incident meldt tot het moment dat BIT meldt dat het incident is verholpen. Bij het berekenen van de beschikbaarheid wordt uitsluitend gekeken naar incidenten met prioriteit 1 of 2, zoals gedefinieerd in het addendum, artikel 4, “Incidenten”.

De volgende soorten onderbrekingen worden in het kader van deze SLA niet gezien als niet beschikbaar zijn van de dienst:

- Onderbrekingen ten gevolge van wijzigingen aan de dienst die op verzoek van de klant worden doorgevoerd.
- Onderbrekingen ten gevolge van verkeerd geconfigureerde of defecte klantapparatuur.
- Onderbrekingen ten gevolge van wijzigingen aan apparatuur van BIT of zijn leveranciers, die zonder toestemming zijn aangebracht door (personeel van) de klant.
- Onderbrekingen waarbij engineers van BIT of zijn leveranciers geen toegang krijgen tot de apparatuur om reparatiewerkzaamheden uit te voeren.
- Overeengekomen onderhoudswerkzaamheden en onderhoudswerkzaamheden tijdens onderhoudsvensters.
- Overmacht zoals beschreven in de “[Algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden BIT B.V.](#)”.

### 8.1 Responstijd

De responstijd bedraagt in alle gevallen maximaal één uur. De responstijd wordt gerekend vanaf het moment dat de klant het incident via de storingsdienst bij BIT heeft gemeld, of maximaal één uur na zijn eerste poging daartoe.

## 9 Escalatie

Op verzoek van de klant kan een incident worden geëscaleerd naar de volgende personen (in deze volgorde):

Manager Support & Sales  
Wido Potters  
0318 695 903  
[wido@bit.nl](mailto:wido@bit.nl)

CTO  
Alex Bik  
0318 648 685  
[alex@bit.nl](mailto:alex@bit.nl)

Buiten kantooruren zijn deze personen bereikbaar via het telefoonnummer van de storingsdienst.