

|

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Versie: 5.2.0
Datum: 21-03-2025



INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave2

1 Afkortingen & definities.....3

2 Algemeen.....5

 2.1 Toepasselijkheid.....5

 2.2 Wijzigingen in de SLA.....5

 2.3 Voorwaarden en uitsluitingen.....5

3 Dienstverlening en dienstniveaus.....7

 3.1 Interconnect.....7

 3.2 Beschikbaarheid.....7

 3.2.1 Algemeen.....7

 3.2.2 Portalen Interconnect.....8

 3.2.3 Datacenters Interconnect.....8

 3.2.4 Connectivity.....9

 3.2.5 Cloud.....11

 3.2.6 Security.....12

 3.3 Backup.....12

 3.4 Procedures.....13

 3.4.1 Autorisatie van contactpersonen.....13

 3.4.2 Toegangsprocedure.....14

 3.4.3 Rapportage en afhandeling van beveiligingsincidenten.....14

4 Ondersteuning en beheer.....15

 4.1 Customer Service Team.....15

 4.2 Beheer van incidenten.....15

 4.2.1 Proactief en reactief.....15

 4.2.2 Melding.....16

 4.2.3 Afhandeling.....16

 4.2.4 Escalatie.....17

 4.3 Beheer van wijzigingen.....17

 4.3.1 Gepland onderhoud.....17

 4.3.2 Spoedonderhoud.....17

 4.3.3 Onderhoudsvenster.....18

 4.3.4 Change freeze.....18

 4.3.5 Black Building Test.....18

 4.4 Rapportage.....18

5 Vergoedingsregeling.....19

 5.1 Toepasselijkheid.....19

 5.2 Creditering.....19

 5.2.1 Voorbeeld.....19

Appendix A – Overzicht diensten Interconnect.....20

Appendix B – Overzicht tarieven Interconnect.....22

1 AFKORTINGEN & DEFINITIES

De in deze Service Level Agreement (SLA) met hoofdletter geschreven begrippen hebben de volgende betekenis, behalve als uit de context van de SLA uitdrukkelijk anders blijkt. In deze SLA worden tevens dienstnamen met hoofdletter geschreven. Deze zijn niet opgenomen in onderstaand overzicht.

Autorisatielijst	Overzicht van contactpersonen die door de Klant geautoriseerd zijn om toegang te verkrijgen tot de datacenters van Interconnect, Smart Hands te laten uitvoeren, administratieve en/of technische wijzigingen aan te vragen, contracten inzien, toegang tot diverse portals en/of contactpersonen te beheren.
Beschikbaarheid	<p>Percentage van de totale tijd, gemeten over een volledig kalenderjaar, waarin de Dienst beschikbaar is voor de gebruikers, waarbij Onderhoud en Spoedonderhoud buiten beschouwing worden gelaten. Voor het berekenen van de Beschikbaarheid wordt de volgende formule gebruikt:</p> <p>Beschikbaarheid = $(U-D) / U * 100\%$, waarbij</p> <p>U = totaal aantal service-uren binnen de meetperiode exclusief Onderhoud en Spoedonderhoud;</p> <p>D = Storingstijd. Totaal aantal uren dat de Dienst niet beschikbaar is t.g.v. een Storing.</p>
CST	Customer Service Team (Servicedesk) van Interconnect, of een partner van Interconnect
DC2	Interconnect Datacenter te Eindhoven, Park Forum 1041.
DC3	Interconnect Datacenter te 's-Hertogenbosch, Het Sterrenbeeld 55.
Demarcatiepunt	De grenslijnen van de Dienst, waarbinnen de in deze SLA beschreven garanties gelden.
Dienst	De specifieke Dienst die Interconnect met de Klant overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst.
Infrastructuur	De technische omgeving van Interconnect die de Dienst mogelijk maakt. Inclusief, indien van toepassing, ondersteunende diensten van leveranciers.
Interconnect	InterConnect Services B.V. ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 50100572.
Kantoortijden	<p>Tijdvakken waarbinnen Interconnect telefonisch bereikbaar is.</p> <p>Algemeen erkende Nederlandse feestdagen (met uitzondering van Goede Vrijdag en Bevrijdingsdag) en dagen waarvoor Interconnect aangekondigd heeft gesloten te zijn, worden niet tot Kantoortijden gerekend.</p>

Kantoortijden CST	Tijdvakken waarbinnen het CST telefonisch bereikbaar is, zoals vermeld in hoofdstuk 4.1. Algemeen erkende Nederlandse feestdagen, met uitzondering van Goede Vrijdag en Bevrijdingsdag en dagen waarvoor Interconnect aangekondigd heeft gesloten te zijn, worden niet tot Kantoortijden CST gerekend.
Klant	De (rechts)persoon, handelend vanuit beroep of bedrijf, met wie Interconnect een Overeenkomst is aangegaan.
Melding	Formeel bericht van een geautoriseerde contactpersoon van de Klant (telefonisch/e-mail) of een notificatie van het monitoringsysteem van Interconnect aan het CST dat de Dienst niet naar behoren werkt.
MyInterconnect	Online klantenportaal van Interconnect waarop de Klant informatie kan opvragen, wijzigingen kan doorvoeren en verzoeken kan indienen met betrekking tot de Dienst(en).
Namespace	Een omgeving waarbij resources binnen een cluster geïsoleerd en georganiseerd zijn.
Onderhoud	Het uitvoeren van werkzaamheden aan de Infrastructuur met als doel de kwaliteit van de Interconnect dienstverlening te kunnen handhaven of wijzigingen in de Dienst of Infrastructuur door te voeren.
Overeenkomst	De Overeenkomst inclusief bijlagen tussen Interconnect en de Klant op grond waarvan Interconnect een Dienst (op)levert.
Reactietijd	De tijd tussen een Melding en het moment dat deze wordt opgepakt (registratie, eerste contact met de Klant en start diagnose).
SLA	Service Level Agreement. Dit document.
Spoedonderhoud	Het uitvoeren van werkzaamheden aan de Infrastructuur met als doel het opheffen van onvoorziene omstandigheden, die een bedreiging vormen voor de continuïteit en/of beveiliging van de Dienst en/of andere Diensten.
Storing	Het niet beschikbaar zijn van een Dienst binnen de Demarcatiepunten, met uitzondering van een uitsluiting zoals vermeld in deze SLA.
Storingstarief	Het tarief wat in rekening wordt gebracht inzake probleemoplossing van storingen die buiten de verantwoordelijkheid van Interconnect vallen.
Storingstijd	De tijd, door Interconnect gemeten en geregistreerd, tussen de Melding en het afmelden van de Storing door Interconnect aan de Klant, dan wel het tijdstip dat de Dienst weer beschikbaar is.

2 ALGEMEEN

Deze Service Level Agreement is een overeenkomst tussen Interconnect en de Klant, waarin kwalitatieve en kwantitatieve afspraken met betrekking tot de levering en ondersteuning van de Dienst(en) zijn vastgelegd.

2.1 TOEPASSELIJKHEID

Deze SLA is alleen van toepassing op een of meerdere Diensten zoals vermeld in *Appendix A*, die de Klant op basis van een Overeenkomst afneemt en waarop deze SLA van toepassing is verklaard.

De SLA is geldig vanaf het moment dat Interconnect schriftelijk aan de Klant heeft bevestigd dat de Dienst is opgeleverd.

2.2 WIJZIGINGEN IN DE SLA

Interconnect mag deze SLA aanpassen wanneer zij dit nodig acht. Alle wijzigingen zullen minimaal 30 dagen voordat deze ingaan aan de Klant medegedeeld worden.

2.3 VOORWAARDEN EN UITSLUITINGEN

1. De SLA is nadrukkelijk niet van toepassing op:
 - a) andere Diensten van Interconnect die de Klant afneemt en waarop geen SLA is afgesloten.
 - b) hardware reparaties aan de apparatuur van de Klant, behalve als dit expliciet anders is overeengekomen.
2. Er is geen sprake van een Storing als de Dienst niet beschikbaar is als gevolg van:
 - a) omstandigheden die aan de Klant zijn toe te rekenen, waaronder falende apparatuur en software van de Klant (op verzoek van of door de Klant geïnstalleerd). Als aannemelijk is dat een aangemelde Storing wordt veroorzaakt door dergelijke omstandigheden, is het Storingstarief per aangevangen uur per engineer van toepassing, vermeerderd met het storingsdienst starttarief. (zie Appendix B – Overzicht tarieven Interconnect).
 - b) Onderhoud of Spoedonderhoud (zie 4.3 – 'Beheer van wijzigingen').
 - c) een situatie waarbij een enkelvoudige component van een redundant afgenomen Dienst of optie op een Dienst, buiten de schuld van Interconnect om, niet aan de gevraagde capaciteit kan voldoen (bijv. een B-stroomfeed waarvan de automaat tript omdat de A-stroomfeed wegvalt).
 - d) oorzaken waar Interconnect redelijkerwijs geen invloed op kan uitoefenen (waaronder overmacht). Hieronder valt tevens de situatie waarin de gevolgen van een incident geminimaliseerd hadden kunnen worden door inzet van een andere Dienst of optie op een Dienst, maar de klant deze niet afnam ten tijde van aanvang van het incident. Bijv. een DDOS-aanval waarbij de optie Anti-DDOS niet is afgenomen.
 - e) opschorting op basis van de Overeenkomst.
3. 'Valse' Meldingen als gevolg van onaangekondigd beheer door, namens of vanwege de Klant, zullen gefactureerd worden en kunnen leiden tot het vervallen van deze SLA. Onderhoud dat van invloed is op de werking van het monitoringsysteem van Interconnect dient daarom tijdig doorgegeven te worden aan het CST.

4. De beheeroptie 'Managed' kan uitsluitend geleverd worden als Interconnect over een account met administrator-rechten beschikt op de Dienst. De Klant dient zorg te dragen voor instandhouding van dit account. De Klant vrijwaart Interconnect van iedere aansprakelijkheid die mogelijk het gevolg is van het gebruik van de login, behalve als dit gevolg aantoonbaar aan Interconnect te wijten is.
5. De SLA op Managed Firewall geldt alleen als de firewall is geïnstalleerd en geplaatst in een datacenter van Interconnect.
6. Alle metingen, die naar aanleiding van deze SLA door Interconnect worden uitgevoerd, dienen als dwingend bewijs tussen partijen. Metingen van Interconnect zijn daarom altijd leidend.

3 DIENSTVERLENING EN DIENSTNIVEAUS

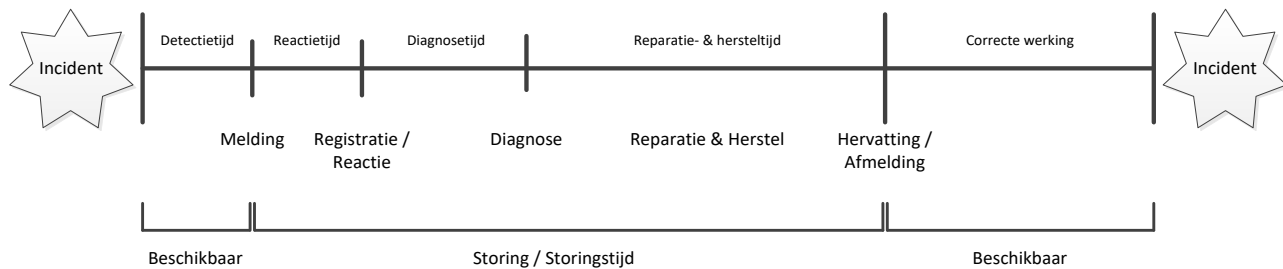
3.1 INTERCONNECT

Interconnect beschikt over eigen datacenters in 's-Hertogenbosch en Eindhoven. De faciliteiten in de datacenters zijn er volledig op gericht om de betrouwbaarheid van de Diensten zeker te stellen. Een uitgebreid overzicht van de specificaties en faciliteiten van de datacenters is opgenomen in de betreffende productinformatie.

3.2 BESCHIKBAARHEID

3.2.1 Algemeen

Een Dienst kan beschikbaar of in Storing zijn. Van een Storing is sprake wanneer de Dienst, binnen de Demarcatiepunten, niet beschikbaar is. Een incident is, in termen van deze SLA, geen Storing als er sprake is van een of meerdere situaties zoals omschreven in sectie 2.3 lid 2.



Figuur 1. Schematisch overzicht Beschikbaarheid vs. Storingstijd

Voor hosting en datacenter Diensten (zie *Appendix A*) geldt dat onder Beschikbaarheid tevens wordt verstaan dat de Dienst toegankelijk (bereikbaar) is voor de Klant. Deze garantie geldt binnen het aaneengesloten gedeelte van het IPv4/IPv6 netwerk dat onder het directe beheer valt van Interconnect, uitgezonderd Connectivity Diensten.

In situaties waarbij de Beschikbaarheid van Dienst A afhankelijk is van Dienst B, geldt als uitgangspunt voor het berekenen van de Beschikbaarheid van Dienst A, dat Dienst B altijd beschikbaar was.

Bij de berekening van de Beschikbaarheid van een Dienst die in dat kalenderjaar opgeleverd of beëindigd werd, wordt de Dienst resp. voor oplevering en/of na beëindiging geacht beschikbaar te zijn geweest.

SLA types

Interconnect biedt verschillende SLA types betreffende de Beschikbaarheid van de Dienst. De Beschikbaarheid van de Dienst geldt binnen de Demarcatiepunten, zijnde het platform dat door Interconnect wordt ingezet, teneinde de Dienst te kunnen leveren.

SLA type	Beschikbaarheid
Silver	99,6 %
Gold	99,9 %
Platinum	99,95 %

In *Appendix A* staat welk SLA type standaard is inbegrepen bij een Dienst en/of optioneel is af te nemen. In de volgende secties worden afwijkende/aanvullende garanties, Demarcatie-punten en randvoorwaarden beschreven.

3.2.2 Portalen Interconnect

De Beschikbaarheid van de Interconnect portalen (zie *Appendix A*) betreft een operationele doelstelling en valt niet onder de vergoedingsregeling (zie 5 – ‘Vergoedingsregeling’).

3.2.3 Datacenters Interconnect

Colocatie algemeen

Voor de colocatie Diensten geleverd vanuit de datacenters van Interconnect, gelden de volgende dienstniveaus:

Colocatie	DC2 – Eindhoven	DC3 – ‘s-Hertogenbosch
IP-connectiviteit	99,9 % (t/m aansluitpunt in rack)	99,9 % (t/m aansluitpunt in rack)
Stroom	99,9 % (t/m aftakkast)	99,9 % (t/m aftakkast)

De volgende waardes betreffen operationele doelstellingen die buiten de vergoedingsregeling vallen.

Colocatie	DC2 – Eindhoven	DC3 – ‘s-Hertogenbosch
Temperatuur	99,9 % (24°C-32°C)	99,9 % (24°C-32°C)
Luchtvochtigheid	99,9 % (20%-80%)	99,9 % (20%-80%)

Randvoorwaarden/uitgangspunten DC2

- Bij uitval van een niet-redundante netwerkaansluiting in DC2, is sprake van een klasse 1 incident (Storing, zie 4.2.2 – ‘Prioriteit’).
- Bij uitval van beide componenten van een Switchport redundancy configuration – single site, Switchport redundancy configuration - dual site, Multiple Switch Connect of Multiple Datacenter Connect in DC2, is sprake van een klasse 1 incident (Storing). Bij uitval van een enkele component, is sprake van een klasse 2 incident.
- Bij uitval van een niet-redundante stroomfeed in DC2 is sprake van een klasse 2 incident. Bij uitval van beide componenten van een redundante stroomfeed (A+B), is sprake van een klasse 1 incident (Storing).
- De prestatie 'temperatuur' betreft de gemiddelde temperatuur van het totale aantal temperatuurmetingen dat binnen het in de tabel vermelde bereik valt. In DC2 wordt de inblaaslucht in de cold-corridor gemeten.

Randvoorwaarden/uitgangspunten DC3

- Er is sprake van een klasse 1 incident als er geen datatransport mogelijk is op een enkelvoudige switchpoort of twee redundante switchpoorten (Storing, zie 4.2.2 ‘Prioriteit’).
- Bij uitval van een niet-redundante stroomfeed in DC3 is sprake van een klasse 2 incident. Bij uitval van beide componenten van een redundante stroomfeed (A+B), is sprake van een klasse 1 incident (Storing).
- De prestatie 'temperatuur' betreft de gemiddelde temperatuur van het totale aantal temperatuurmetingen dat binnen het in de tabel vermelde bereik valt. In DC3 wordt de inblaaslucht in de cold-corridor gemeten.
- Het Demarcatiepunt van een peering/transit-locatie is het aansluitpunt in het rack.

Private Space

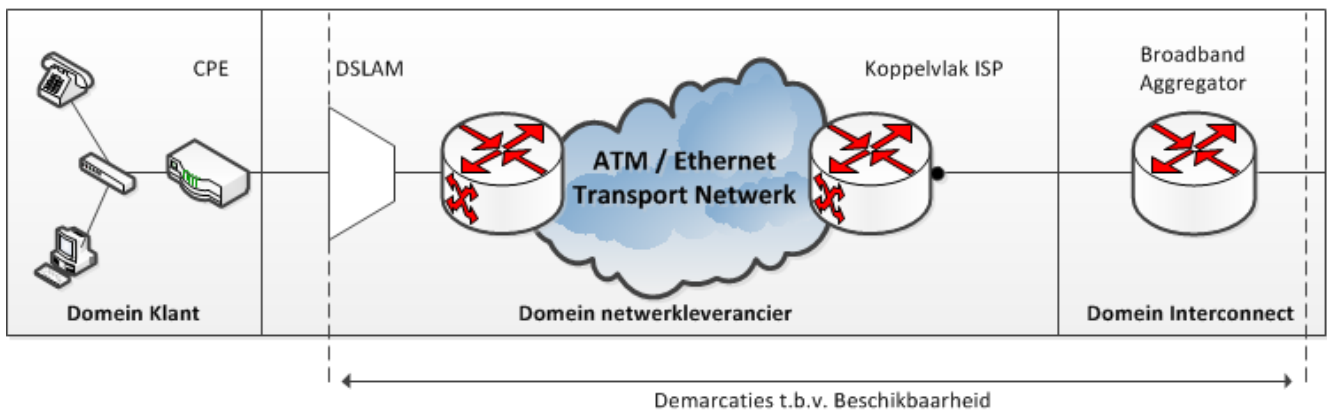
Op de Dienst Private Space is het SLA type Platinum van toepassing als de Klant iedere stroomfeed redundant (A+B) afneemt en elke netwerkaansluiting voorziet van een Multiple Switch Connect of Multiple Datacenter Connect.

Datacenter Connectivity

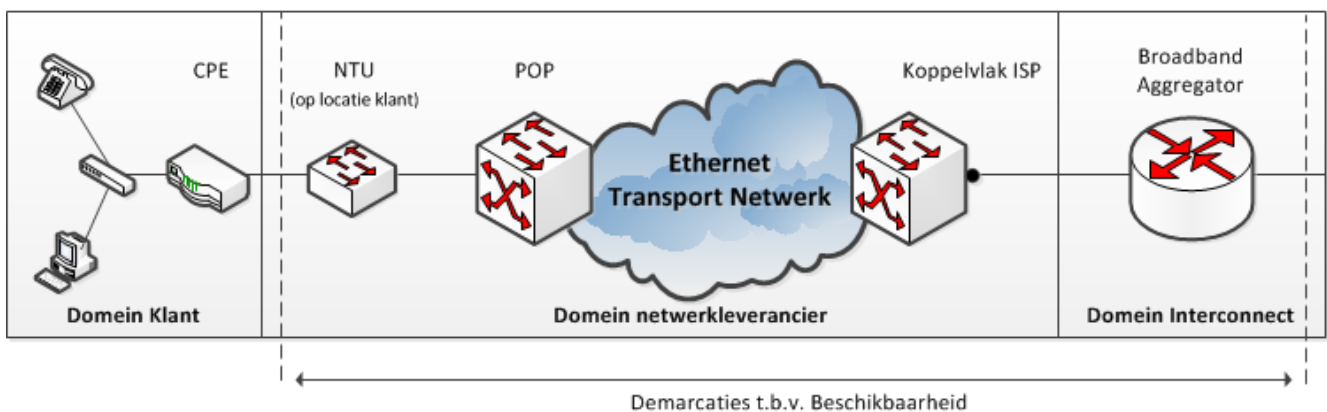
Op de Dienst Datacenter Connectivity is het type SLA Platinum van toepassing als de verbinding redundant wordt afgenomen.

3.2.4 Connectivity

Deze SLA garandeert de Beschikbaarheid van de verbinding vanaf de broadband aggregator in het core-netwerk van Interconnect tot en met de DSLAM in de wijkcentrale (DSL) of de NTU op de klantlocatie (glasvezel). Zie onderstaande figuren waarin deze Demarcatiepunten zijn weergegeven.



Figuur 2. Beschikbaarheid xDSL



Figuur 3. Beschikbaarheid glasvezel

Een incident is een Storing als er geen enkel datatransport op de verbinding mogelijk is en dus alle PVC's / VLAN's niet functioneren. Bij deze Dienst is sprake van reactief incidentbeheer. De Storingstijd start op het moment dat de Melding van de Klant is ontvangen door het CST. De Storing wordt als opgelost beschouwd, zodra er weer datatransport op de verbinding mogelijk is.

Randvoorwaarden/uitgangspunten

- Een SLA Gold of Platinum is alleen mogelijk in combinatie met een CPE of NTU geleverd en beheerd door Interconnect. Bij glasvezel moet ook de access worden afgenomen bij Interconnect.
- Een SLA Platinum is alleen mogelijk bij een redundante verbinding, Glasvezel/Glasvezel of Glasvezel/xDSL. Als één verbinding niet beschikbaar is, is er sprake van een klasse 2 incident. Als beide verbindingen niet beschikbaar zijn, is er sprake van een klasse 1 incident (Storing).

Glasvezel (Dark Fiber)

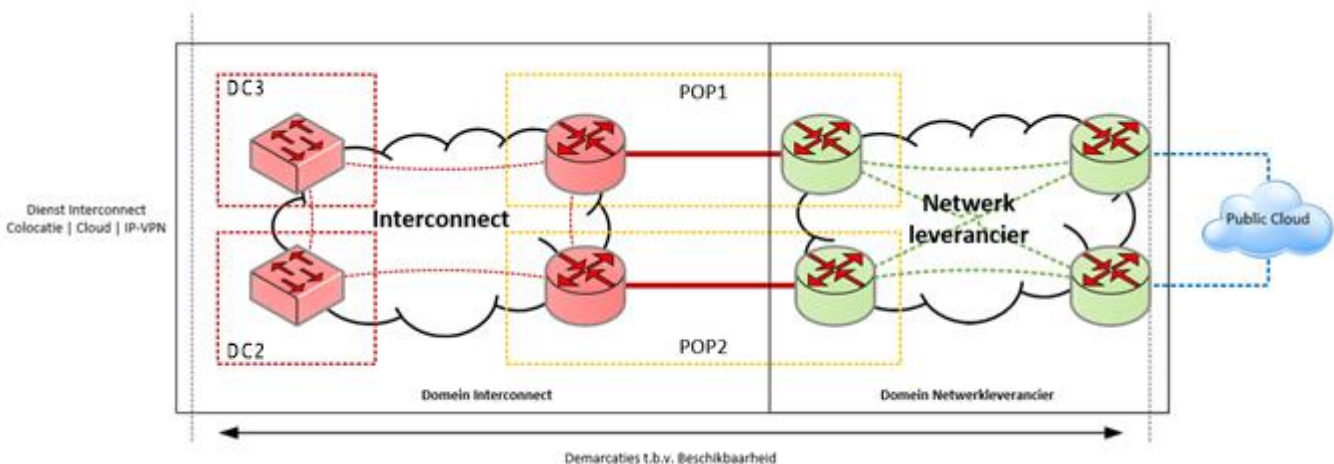
Bij de Dienst 'Dark Fiber' (onbelichte glasvezelverbinding tussen twee locaties) is sprake van reactief incidentbeheer. De Storingstijd start op het moment dat de Melding van de Klant is ontvangen door het CST. De Storing wordt als opgelost beschouwd, zodra de fysieke glasvezels weer functioneren. Een incident is een Storing als er sprake is van een of meerdere niet functionerende fysieke glasvezels.

Randvoorwaarden/uitgangspunten

- Noodzakelijke reconstructies van het tracé en/of renovatie van de glasvezelverbindingen vallen buiten de scope van deze SLA.
- Bij een Melding van een Storing zal de storingsploeg van de aannemer binnen 2,5 uur na tijdstip Melding aanwezig zijn om een aanvang te nemen met het lokaliseren van de Storing. Zodra de Storing is gelokaliseerd, zal direct worden overgegaan tot herstelwerkzaamheden van de fysieke glasvezel(s).
- De aannemer draagt er zorg voor dat de vezels van de verbroken verbinding binnen maximaal 12 kantooruren hersteld zijn (de eerste vezels binnen 4 uur na aankomst en overige vezels gemiddeld binnen 8 uur na aankomst).
- Herstel van schades als gevolg van doorpersingen of gestuurde boringen, schade aan kunstwerken en overige situaties waar door overmacht de werkzaamheden langer duren, zijn niet inbegrepen in de hierboven genoemde hersteltijden.
- Als de hierboven genoemde hersteltijden door overmacht niet behaald kunnen worden, heeft de aannemer de verplichting alles in het werk te stellen de Storing zo spoedig mogelijk te verhelpen.

Public Cloud Connect

De SLA op deze Dienst geldt alleen bij een Storing op een van de componenten binnen de Demarcatiepunten, weergegeven in onderstaand figuur.



Figuur 4. Beschikbaarheid Public Cloud Connect

3.2.5 Cloud

3.2.5.1 (Dedicated) Virtual Private Cloud (VPC) en (Dedicated) Virtual Datacenter (VDC)

Interconnect garandeert bij deze cloud Diensten de Beschikbaarheid van het platform dat wordt ingezet om de Dienst te leveren. De Dienst wordt als beschikbaar beschouwd als het platform beschikbaar is.

Op de (Dedicated) VPC en (Dedicated) VDC Dienst is SLA type Platinum van toepassing als het gaat om een multi-site omgeving. Single-site omgevingen vallen onder SLA type Gold.

Randvoorwaarden/uitgangspunten

- Als er sprake is van een multi-site configuratie is bij uitval van beide sites (locaties) sprake van een klasse 1 incident (Storing). Bij uitval van een enkele site, is sprake van een klasse 2 incident.
- Niet-beschikbaarheid van de Dienst gedurende de herstarttijd van het VMware HA (High Availability) mechanisme, geldt niet als Storingstijd.
- Op de Dedicated variant van de VPC en VDC Dienst single site geldt de beschikbaarheidsgarantie zolang minimaal de N +1 server regel met betrekking tot redundantie wordt gehanteerd door de Klant. Dit betekent dat één server uit de dedicated pool van servers wordt ingezet als failover server. Deze is niet te gebruiken voor de load op het cluster.
- Op de Dedicated variant van de VPC en VDC Dienst multi site geldt de beschikbaarheidsgarantie zolang minimaal de 2N server regel met betrekking tot redundantie wordt gehanteerd door de Klant. Dit betekent dat de secundaire site net zoveel servers hanteert als de primaire site. De secundaire site dient dan als uitwijk voor eventuele failover en is niet te gebruiken voor load op het cluster.

3.2.5.2 Kubernetes Cluster Single Site

Interconnect garandeert bij de Kubernetes Cluster Single Site Dienst de beschikbaarheid van het platform dat wordt ingezet om de Dienst te leveren. De Dienst wordt als beschikbaar beschouwd als het platform beschikbaar is.

Op de dienst Kubernetes Cluster Single Site is SLA type Gold van toepassing.

Randvoorwaarden/uitgangspunten

- Downtime bij hardware falen is tot het minimum beperkt door de inrichting van VMware High Availability. Om hier gebruik van te maken is het noodzakelijk dat de applicatie van de klant geschikt is voor het herstarten van nodes.
- Niet-beschikbaarheid van de Dienst gedurende de herstarttijd van het VMware High Availability mechanisme, geldt niet als Storingstijd.

3.2.5.3 Managed Kubernetes

Interconnect garandeert bij de Managed Kubernetes Dienst de beschikbaarheid van het platform dat wordt ingezet om de Dienst te leveren. De Dienst wordt als beschikbaar beschouwd als het platform beschikbaar is.

Op de dienst Managed Kubernetes is SLA type Platinum van toepassing als de 24/7 calamiteiten support service wordt afgenomen.

Randvoorwaarden/uitgangspunten

- Bij een Storing wordt de Control Plane node of Worker node mogelijk opnieuw opgestart. Hiervoor is het noodzakelijk dat de applicatie van de Klant geschikt is voor het herstarten van nodes.
- Om issues met (klant)applicaties te kunnen verhelpen is het noodzakelijk dat er 24/7 capaciteit/ondersteuning vanuit de Klant beschikbaar gesteld wordt.
- Applicaties die 24/7 ondersteuning vereisen dienen zelfherstellend en redundant uitgevoerd te zijn.
- Om in aanmerking te komen voor de 24/7 calamiteiten support service dient het gehele Kubernetes platform niet beschikbaar te zijn.
- De beschikbaarheidsgarantie is alleen van toepassing als de 24/7 calamiteiten support service is afgenomen.

3.2.6 Security

Managed Firewall

Als er sprake is van een redundante firewall configuratie, geldt afhankelijk van het type standaard een SLA Gold dan wel SLA Platinum. Dit staat gespecificeerd in Appendix A.

Randvoorwaarden/uitgangspunten

- Bij uitval van beide componenten van een redundante firewall is sprake van een klasse 1 incident (Storing).
- Bij uitval van een enkele component van een redundante firewall is sprake van een klasse 2 incident.

3.3 BACKUP

Interconnect spant zich in om dagelijks een backup te maken van alle Diensten, voor zover mogelijk, om het herstel bij calamiteiten (*disaster recovery*) mogelijk te maken. Als digitale opslagruimte deel uitmaakt van de Dienst en backup hiervan mogelijk is, worden de hierop opgeslagen gegevens van de Klant meegenomen in deze backup.

Interconnect geeft geen garantie ten aanzien van de beschikbaarheid en integriteit van backups die gemaakt worden voor disaster recovery doeleinden. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren, (veilig) opslaan, verifiëren en valideren van backups van zijn gegevens.

Alleen voor Diensten waarvan het maken van backups een van de primaire doelen is, geldt het volgende:

- bij unmanaged backup Diensten stelt de Klant naar eigen inzicht de frequentie, omvang en andere parameters van de backup in. Interconnect stelt aan de Klant een Online Klantportaal beschikbaar, waarin de Klant de aanwezigheid en inhoud van de backup dient te verifiëren. Interconnect draagt hierin buiten het beschikbaar stellen van het Online Klantportaal en de door de Klant afgenomen storage geen verantwoordelijkheid tenzij en voor zover nadrukkelijk advies hierover is gegeven dat stipt is opgevolgd.
- Bij managed backup Diensten stelt Interconnect op verzoek van de Klant de gewenste frequentie, omvang en andere parameters van de backup in. Interconnect stelt aan de Klant een Online Klantportaal beschikbaar, waarin de Klant zelf de inhoud van de backup dient te verifiëren. Interconnect controleert ten minste maandelijks op de aanwezigheid van de backups conform de ingestelde parameters.

3.4 PROCEDURES

Interconnect hecht grote waarde aan informatiebeveiliging. Het informatiebeveiligingsbeleid van Interconnect is erop gericht de betrouwbaarheid van informatiesystemen te waarborgen en eventuele schade die ontstaat uit beveiligingsincidenten te minimaliseren. Interconnect committeert zich aan de doelstelling informatiebeveiliging doorlopend te meten en te verbeteren. Op <https://www.interconnect.nl/certificeringen> wordt een actueel overzicht van certificeringen gepubliceerd.

3.4.1 Autorisatie van contactpersonen

Interconnect hanteert een strikte procedure om te voorkomen dat personen, die niet door de Klant geautoriseerd zijn, gevoelige of Klant gerelateerde informatie verkrijgen wanneer zij contact opnemen met Interconnect, wijzigingen kunnen doorvoeren aan de Dienst en/of toegang verkrijgen tot het datacenter. Een contactpersoon kan de volgende rechten hebben:

MyInterconnect
Contactpersonen beheren
Datacenter toegang
Remote/Smart hands
Technische wijzigingen
Administratieve wijzigingen
Contracten inzien
Datacenterbezoeken beheren
MyInterconnect toegang
Support Portaal toegang
Cloud Director toegang

De door Interconnect opgeslagen Autorisatielijst is bepalend bij het vaststellen van de autorisaties van een contactpersoon. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid en (periodieke) controle van deze lijst. De Klant kan contactpersonen en hun autorisaties zelf beheren via MyInterconnect of deze wijzigingen schriftelijk of per e-mail aanvragen bij Interconnect. Wijzigingen via MyInterconnect zijn direct geldig. Schriftelijk of per e-mail aangevraagde wijzigingen in de Autorisatielijst worden alleen tijdens Kantoortijden verwerkt.

3.4.2 Toegangsprocedure

De datacenters van Interconnect zijn 24x7 toegankelijk. Bezoekers dienen bij Interconnect geautoriseerd te zijn voor toegang tot het datacenter. Niet-geautoriseerde bezoekers worden uitsluitend toegelaten onder begeleiding van een geautoriseerde contactpersoon.

Een bezoek aan het datacenter dient minimaal 30 minuten voor aanvang telefonisch te worden aangemeld door een contactpersoon op de Autorisatielijst van de Klant. Afhankelijk van de autorisatie kan een bezoek aan het datacenter ook direct worden aangemeld via de MyInterconnect portal door een geautoriseerd contactpersoon.

Aanmelden datacenterbezoek

Telefoonnummer: 073-8800012 / 073-8999912 (backup)

Elke bezoeker van het datacenter moet zich bij aankomst identificeren met een geldig identiteitsbewijs bij de dienstdoende receptionist of Datacenter Host.

NB: een kopie identiteitsbewijs of andersoortig document wordt niet geaccepteerd en op basis hiervan zal geen toegang worden verleend.

Bezoekers aan de datacenters van Interconnect moeten zich altijd houden aan de regels zoals beschreven in "Huisregels Datacenters Interconnect".

3.4.3 Rapportage en afhandeling van beveiligingsincidenten

Als een significant (informatie) beveiligingsincident wordt gedetecteerd met (mogelijk) impact op de Dienst, zal Interconnect dit onverwijld (zonder onnodige vertraging) melden aan de Klant. Dit geldt ook als er sprake is van een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens (datalek) die ongunstige gevolgen heeft of kan hebben voor betrokkene(n).

Als de Klant een (informatie) beveiligingsincident dan wel zwakke plek in de beveiliging detecteert, gerelateerd aan de Infrastructuur van Interconnect, verzoeken wij de Klant dit te melden aan het Customer Service Team (zie 4.1 – 'Customer Service Team').

4 ONDERSTEUNING EN BEHEER

4.1 CUSTOMER SERVICE TEAM

Het Customer Service Team (CST) is het technisch aanspreekpunt voor de Klant. Zij verzorgen de aanname, registratie, classificatie en afhandeling van incidenten, service-requests en change-requests.

Contactgegevens en Kantoortijden CST

CST:	073-8800011
Interconnect storingsdienst (24/7):	073-8800012 / 073-8999912 (backup)
E-mail:	service@interconnect.nl
Maandag t/m donderdag	08.00 - 19.00
Vrijdag	08.00 - 17.30

4.2 BEHEER VAN INCIDENTEN

Incidenten die na oplevering van de Dienst optreden, vallen onder de verantwoordelijkheid van het CST.

4.2.1 Proactief en reactief

Incidentbeheer vindt plaats op een van de onderstaande manieren, afhankelijk van de Dienst (zie *Appendix A – 'Overzicht Diensten Interconnect'*):

1. Proactief incidentbeheer
2. Reactief incidentbeheer

Proactief incidentbeheer

De Infrastructuur van Interconnect wordt actief bewaakt door het Interconnect monitoringsysteem. Iedere 5 minuten vinden er metingen plaats op de kritische componenten van de Dienst om te controleren op diverse aspecten, zoals Beschikbaarheid en capaciteit.

Incidenten worden automatisch gemeld door het systeem en afgehandeld door het CST. Iedere Melding van een Storing wordt, zowel binnen als buiten Kantoortijden CST, direct opgepakt.

De Klant wordt ingelicht als er sprake is van een Storing op de Dienst.

Reactief incidentbeheer

Het reactief incidentbeheer proces wordt getriggerd wanneer een Melding van de Klant wordt ontvangen door het CST. Het CST zal deze Melding registreren, classificeren en in behandeling nemen. Een Storing kan zowel binnen als buiten Kantoortijden CST worden aangemeld.

4.2.2 Melding

Incidenten gedetecteerd door het monitoringsysteem van Interconnect worden automatisch gemeld bij het CST. Incidenten die door de Klant worden gedetecteerd moeten via het support portaal, e-mail en/of telefoon worden aangemeld bij het CST onder opgave van de Dienst die het betreft, omschrijving van het incident en de aanvang ervan. Als sprake is van een Storing, dient deze telefonisch te worden aangemeld.

Buiten Kantoortijden CST dient het Interconnect storingsdienst telefoonnummer te worden gebruikt om een Storing aan te melden.

Incidenten, waaronder Storingen, die door de Klant worden gedetecteerd, kunnen alleen worden aangemeld door contactpersonen op de Autorisatielijst van de Klant.

NB:

- Het Interconnect storingsdienst telefoonnummer is alleen bedoeld voor het aanmelden van Storingen op de Dienst, het aanmelden van een datacenter bezoek (zie 3.4.2 – ‘Toegangsprocedure’) of het aanvragen van Smart Hands, uitgevoerd door personeel van Interconnect. Dit nummer is expliciet niet bedoeld voor reguliere support vragen.
- Het Interconnect storingsdienst telefoonnummer is alleen bedoeld voor het aanmelden van Storingen op een Dienst waarop een geldige SLA van toepassing is. Met name niet voor het aanmelden van Storingen op een Dienst waarvoor geen SLA geldt.
- Als niet aan de twee hierboven genoemde voorwaarden wordt voldaan of als buiten Kantoortijden CST een Storing wordt aangemeld die niet te wijten is aan Interconnect of diens leverancier(s), is het Storingstarief (zie 2.3 – ‘Voorwaarden en uitsluitingen’) van toepassing, vermeerderd met het storingsdienst starttarief. (zie Appendix B – Overzicht tarieven Interconnect).

Prioriteit

Iedere Melding van een incident wordt door het CST als volgt geprioriteerd:

Prioriteit	Omschrijving
Klasse 1 (hoog)	De Dienst is niet beschikbaar. Storing.
Klasse 2 (medium)	De Dienst kan slechts met beperkte functionaliteit gebruikt worden.
Klasse 3 (laag)	De Dienst vertoont een hinderlijke tekortkoming.

De prioriteit kan gedurende de Storingstijd door het CST gewijzigd worden.

4.2.3 Afhandeling

Het CST zal zich inspannen iedere Melding zo spoedig mogelijk in behandeling te nemen en af te handelen. De maximale Reactietijd bij incidenten is afhankelijk van de prioriteitsklasse en weergegeven in de volgende tabel.

Reactietijd

Prioriteit	Reactietijd
Klasse 1 (hoog)	Direct na Melding (< 15 minuten).
Klasse 2 (medium)	Binnen 4 uur na Melding, gedurende Kantoortijden CST.
Klasse 3 (laag)	Uiterlijk de volgende werkdag.

Vanaf het moment dat een Storing in behandeling is genomen, wordt er ononderbroken gewerkt aan de reparatie en het herstel van de Dienst, behalve als dit de Storingstijd redelijkerwijs niet verkort. Tijdens de afhandeling van een Storing wordt de Klant geïnformeerd over de voortgang van de reparatie en herstelwerkzaamheden. De Klant dient Interconnect bij het oplossen van een Storing kosteloos medewerking te verlenen.

Direct nadat een Storing is verholpen, meldt Interconnect dit aan de Klant. Op verzoek verstrekt Interconnect de Klant binnen 3 werkdagen een RFO (Reason for Outage).

4.2.4 Escalatie

Het CST maakt gebruik van functionele en hiërarchische escalatieprocedures om Storingstijden te minimaliseren en incidenten de juiste aandacht te geven.

4.3 BEHEER VAN WIJZIGINGEN

Interconnect mag Onderhoud dan wel Spoedonderhoud aan de Dienst uitvoeren.

4.3.1 Gepland onderhoud

Als gepland Onderhoud (mogelijk) aanzienlijke of grote impact heeft op de Dienst, kondigt Interconnect dit Onderhoud ten minste 5 werkdagen voor aanvang aan. De aankondiging bestaat uit vermelding van:

- het aanvangstijdstip en verwachte einde van de werkzaamheden;
- aard van de werkzaamheden;
- de te verwachten niet-beschikbaarheid;
- betrokken Dienst(en).

Als de Klant bezwaar wil aantekenen tegen de geplande datum/ tijdstip, dan dient de Klant dit binnen 24 uur na ontvangst van de aankondiging te melden aan het CST. Interconnect zal een dergelijk bezwaar in overweging nemen, maar behoudt het recht om de werkzaamheden alsnog op de geplande datum en tijdstip uit te voeren.

NB: Onderhoud wordt aangekondigd via de Technews mailinglist. Op eerste verzoek worden contactpersonen van Klanten geabonneerd op deze mailinglist.

Bij Onderhoud met (mogelijk) geringe impact op de Dienst kan Interconnect ervoor kiezen dit niet aan te kondigen, af te wijken van de aankondigingstermijn en / of de Klant hierover op een andere wijze in te lichten.

4.3.2 Spoedonderhoud

Als sprake is van Spoedonderhoud, kan worden afgeweken van de hierboven genoemde aankondigingstermijn.

4.3.3 Onderhoudsvenster

Onderhoud vindt zoveel mogelijk plaats binnen het onderhoudsvenster. Dit geldt ook voor Spoedonderhoud. Als de situatie daarom vraagt, kan (Spoed)onderhoud versneld plaatsvinden.

(Mogelijke) impact op de Dienst	Onderhoudsvenster
Gering	Maandag t/m zondag 20.00u – 01.00u (CET)
Aanzienlijk/groot	Maandag t/m zondag 00.00u – 06.00u (CET)

NB:

- Onderhoud aan de basisvoorzieningen van de datacenters van Interconnect (o.a. stroom, koeling) wordt doorgaans uitgevoerd tijdens Kantoortijden.
- Onderhoud aan de Managed Kubernetes Dienst zonder geplande downtime, wordt doorgaans tijdens Kantoortijden uitgevoerd.

4.3.4 Change freeze

Gedurende het begin en einde van een kalenderjaar vindt er geen gepland Onderhoud plaats aan de Dienst (change freeze). Als dit nodig is vindt tijdens deze periode wel Spoedonderhoud plaats. De exacte start- en einddatum van de change freeze worden per jaar bepaald.

4.3.5 Black Building Test

Interconnect is voornemens om in het eerste kwartaal van ieder jaar een Black Building Test (BBT) uit te voeren in DC2, en in het derde kwartaal in DC3. Deze test heeft als doel de betrouwbaarheid van de noodstroomvoorzieningen te testen. Tijdens de BBT zal de netstroom in zijn geheel worden uitgeschakeld aan de zijde van (en door) de netbeheerder (A- en B-feed). Vervolgens nemen de noodstroomvoorzieningen van Interconnect de stroomlevering aan het datacenter over.

De BBT wordt uitgevoerd in een beheerste en goed voorbereide situatie met alle relevante leveranciers aanwezig.

Interconnect mag de planning van de BBT altijd wijzigen.

4.4 RAPPORTAGE

Interconnect stelt aan de Klant een online Datacenter Portal beschikbaar waar, afhankelijk van de afgenomen Dienst, het stroomverbruik en/of dataverkeer kan worden ingezien. Login gegevens voor deze portal worden verstrekt bij oplevering van de Dienst.

Interconnect Datacenter Portal
https://dcportal.interconnect.nl

5 VERGOEDINGSREGELING

Interconnect kent een vergoedingsregeling, zoals hieronder beschreven, die geldt als niet is voldaan aan de dienstniveaus die zijn gegarandeerd in deze SLA.

5.1 TOEPASSELIJKHEID

De vergoedingsregeling is van toepassing als de Klant, binnen 3 maanden na einde kalenderjaar, een beroep doet op vergoeding en hierbij aannemelijk maakt dat de overeengekomen Beschikbaarheid van de Dienst niet behaald is.

5.2 CREDITERING

Voor ieder aangevallen uur dat de Dienst langer niet beschikbaar is geweest dan is toegestaan, in voorafgaand kalenderjaar, wordt een credit verstrekt in overeenstemming met de pro rata kosten voor één dag van het maandelijkse bedrag. Het maandelijkse bedrag is het abonnementsgeld in één kalendermaand, exclusief meerkosten op basis van nacalculatie, zoals kosten voor overschrijding van het maximaal toegestane dataverkeer.

Het maximale creditbedrag dat wordt verstrekt op basis van deze SLA, zal nooit hoger zijn dan het bedrag dat Klant per maand aan Interconnect verschuldigd zou zijn, voor de Dienst waarop de Storing betrekking heeft, in het geval er geen creditering zou zijn toegepast.

Voor gebundelde Diensten, die bestaan uit onderdelen die op zichzelf ook als Dienst worden aangeboden door Interconnect, wordt de vergoeding en het maximumbedrag van deze vergoeding, gebaseerd op het betreffende onderdeel dat de gegarandeerde Beschikbaarheid niet heeft behaald. Voorbeeld: als bij Private Space 1 van de 4 rackspace's langer dan toegestaan niet beschikbaar was, zal de vergoeding worden berekend op basis van het maandelijkse bedrag van de betreffende rackspace.

Bij de Dienst Rackspace, Private Space, Private Datacenter en Datacenter Connectivity wordt een vergoeding en het maximum bedrag van deze vergoeding, bij het niet behalen van de gegarandeerde Beschikbaarheid van IP connectiviteit, gebaseerd op de rackspace(s) waarin de betreffende netwerkaansluiting is opgeleverd.

5.2.1 Voorbeeld

Situatie

- Een Private Space met 2 rackspace's. Totaalbedrag per maand: € 1.700,-.
- Klant heeft een Overeenkomst vanaf 1 oktober.
- Op 20 november was 1 rackspace 14 uur niet beschikbaar, door het uitvallen van beide stroomfeeds.
- Op grond van het van toepassing zijnde Beschikbaarheid percentage van 99,95% op jaarbasis (SLA Platinum), mag de rackspace maximaal 4 uur en 23 minuten (4,38 uur) per kalenderjaar niet beschikbaar zijn.

Berekening van vergoeding

- Overschrijding van maximaal overeengekomen Storingstijd in kalenderjaar: 9,62 uur.
- Afronding naar boven i.v.m. creditering per aangevallen uur (zie 5.2) maakt 10 uur.
- Pro rata kosten 1 rackspace: € 770,-.
- Pro rata kosten voor een dag: 770,- / (gemiddeld aantal dagen in maand per jaar = 30) = 25,67 euro.
- Vergoeding over kalenderjaar: 10x25,67 = € **256,70**.

APPENDIX A – OVERZICHT DIENSTEN INTERCONNECT

Dienst	Beschikbaarheid			Incidentbeheer
	Silver	Gold	Platinum	
Algemeen	99,6%	99,9%	99,95%	
Online Klantportalen				
MyInterconnect	●	-	-	Proactief
DCPortal	●	-	-	Proactief
vCenter	-	-	-	Proactief
VMware Cloud Director	●	-	-	Proactief
Rancher	●	-	-	Proactief
Support Portaal	●	-	-	Proactief
Cloud				
Virtual Private Server (VPS)				
VPS / VPS Linux / VPS Windows	-	●	-	Proactief
(Dedicated) Virtual Private Cloud (VPC)				
VPC Single Site	-	●	-	Proactief
VPC Multi Site	-	-	●	Proactief
(Dedicated) Virtual Datacenter (VDC)				
VDC Single Site	-	●	-	Proactief
VDC Multi Site	-	-	●	Proactief
Kubernetes				
Kubernetes Cluster Single Site	-	●	-	Proactief
Managed Kubernetes	-	-	○	Proactief
Storage				
Object Storage	-	-	-	Reactief
Security				
Managed Firewall				
SRX-300	●	-	-	Proactief
Redundante SRX-300	-	●	-	Proactief
SRX-320	-	●	-	Proactief
Redundante SRX-320	-	-	●	Proactief
SRX-340	-	●	-	Proactief
Redundante SRX-340	-	-	●	Proactief
Shared	-	●	-	Proactief
Anti-DDOS				
Anti-DDOS proactief	-	-	-	Proactief
Anti-DDOS reactief	-	-	-	Reactief
Backup				
Microsoft 365 Backup	-	-	-	Reactief

Dienst	Beschikbaarheid			Incidentbeheer
	Silver	Gold	Platinum	
Connectivity	99,6%	99,9%	99,95%	
Zakelijk DSL				
ADSL	○	○	○	Reactief
VDSL	○	○	○	Reactief
SDSL.bis	-	●	○	Reactief
Glasvezel				
Glasvezel - netwerk derden	-	●	○	Reactief
Glasvezel - netwerk derden (dark fiber / FTTH)	-	-	-	Reactief
Glasvezel Interconnect	-	●	○	Reactief
Glasvezel Interconnect (dark fiber)	-	-	-	Reactief
Public Cloud Connect				
Public Cloud Connect	-	●	-	Proactief
Colocatie				
DC2 (Eindhoven)				
Colocated Server	-	●	-	Proactief
Rackspace	-	●	-	Proactief
Private Space	-	●	○	Proactief
Private Datacenter	-	●	-	Proactief
Colocation Housing	-	-	●	Proactief
Datacenter Connectivity	-	●	○	Proactief
DC3 ('s-Hertogenbosch)				
Colocation Housing	-	-	●	Proactief
Datacenter Connectivity	-	●	○	Proactief
Overig				
Domeinen				
Domeinregistratie (Plus)	-	-	-	Reactief

- = Beschikbaarheidsgarantie niet mogelijk.
- = Beschikbaarheidsgarantie optioneel.
- = Beschikbaarheidsgarantie standaard inbegrepen.

APPENDIX B – OVERZICHT TARIEVEN INTERCONNECT

Soort	Tariefklasse	Starttarief	Uurtarieven**
CST/DCE/DCB	A		€ 110
Projectleiding	B		€ 145
Engineering en audits	C		€ 185
RFC Laag	K		€ 185
RFC Hoog	L		€ 275
Storingstarief	M	€ 275	€ 275

Tarieflijst Interconnect: peildatum 13.2.2025*.

*Deze tarieven kunnen worden herzien zoals beschreven in artikel 11.3 van de algemene voorwaarden van Interconnect.

**per aangevangen uur