

SERVICE LEVEL AGREEMENT MANAGED DIENSTVERLENING

Documentnaam: [Managed SLA_Today_v2.0_09-03-2023.docx](#)
Versienummer: 2.0
Classificatie: Openbaar
Datum: donderdag 9 maart 2023

Geheimhoudingsverklaring

Het beschrijvende materiaal en gerelateerde informatie in dit document zijn vertrouwelijk en eigendom van Today Concepts B.V. Deze informatie wordt vertrouwelijk voorgelegd, op voorwaarde dat het strikt vertrouwelijk behandeld zal worden en niet verspreid, gekopieerd of gebruikt zal worden, geheel of in delen, voor enig ander doel dan beoordeling van dit document.

Op al onze aanbiedingen, aanvaarding van opdrachten en verrichte werkzaamheden zijn onze Algemene Voorwaarden van toepassing. Op verzoek ontvangt u een exemplaar van deze voorwaarden.

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	4
Definities	4
Service Levels	4
1. Certificeringen	5
1.1. ISO 27001:2013/2017	5
1.1.1. De scope	5
2. Infrastructuur en faciliteiten	6
2.1. Kwaliteitseisen InternetToday.....	6
2.1.1. Stroomvoorziening	6
2.1.2. IP connectiviteit	6
2.1.3. Firewalls	7
2.1.4. DDOS-bescherming.....	7
2.1.5. Klimaatregeling	7
2.1.6. Brandbeveiliging	7
2.1.7. Toegangs- en informatiebeveiliging.....	8
3. Verantwoordelijkheden	8
3.1. InternetToday.....	8
3.1.1. Binnen scope	8
3.1.2. Buiten scope	8
3.1.3. Waiver	8
3.1.4. Instructies	9
3.1.5. Schema verantwoordelijkheden bij gebruik infrastructuur InternetToday	9
3.1.6. Schema verantwoordelijkheden Managed Services.....	9
3.1.7. Schema verantwoordelijkheden bij externe (cloud)infrastructuur	11
4. Normen voor patch management	11
4.1. Basic Patch Management	11
4.1.1. Onderhoudsvensters	11
4.1.2. Additionele Software	11
4.1.3. End of Life software	11
4.1.4. Proactief onderhoud.....	12
4.1.5. Reactief onderhoud	12
5. Normen voor monitoring en rapportage	13
5.1. Monitoring.....	13
5.1.1. Informatieplicht Contractant	13
5.1.2. Maatwerk monitoring.....	13
5.1.3. Externe en onafhankelijke monitoring & rapportage	13

5.1.4.	Periodieke gesprekken.....	13
5.1.5.	Normen voor monitoring.....	14
5.1.6.	Storingen door klantoorzaak	14
6.	Normen voor support, Beschikbaarheid en Hersteltijd	15
6.1.	Dienstvensters	15
6.2.	Klantondersteuning (support)	15
6.2.1.	Buiten kantoor tijden.....	15
6.3.	Dienstvensters voor support	15
6.3.1.	Verzoek buiten dienstvenster	16
6.4.	Supportbundels	16
6.4.1.	Inzet van uren	16
6.5.	Storingen	17
6.5.1.	Niveaus	17
6.5.2.	Herstel uit supportbundel.....	17
6.6.	Hersteltijd	18
7.	Beschikbaarheidsgaranties en compensatieregeling.....	19
7.1.	Beschikbaarheid van de Diensten.....	19
7.1.1.	Onafhankelijke monitoring	19
7.2.	Beschikbaarheidsgaranties	19
7.3.	Compensatieregeling	19
7.3.1.	Aanspraak maken	20
7.3.2.	Contractuele boete	20
7.3.3.	Voorbehoud	20
8.	Change management.....	21
8.1.	Invoer	21
8.2.	Uitvoer	21
8.3.	Kosten	21
9.	Optionele dienstverlening	22
9.1.	Back-ups.....	22
9.1.1.	Back-upruimte	22
9.1.2.	Managed Back-ups.....	22
9.1.3.	Disaster Recovery Tests.....	22
9.2.	Single Point of Contact & Service Delivery	23
10.	Definities.....	24

Inleiding

Dit document vormt de Service Level Agreement (“**SLA**”) van Today Concepts B.V. voor Managed Services. Dit document heeft tot doel het niveau van de dienstverlening vast te leggen. Dit wordt bereikt door belangrijke kenmerken te omschrijven, prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.

Dit Service Level Agreement behandelt alle facetten van onze dienstverlening. Indien Contractant geen gebruik maakt van één van deze facetten zoals bijvoorbeeld infrastructuur dan worden indien nodig additionele afspraken met Contractant gemaakt.

Definities

De in dit document met een beginhoofdletter geschreven termen kennen dezelfde definities als in de Algemene Voorwaarden van InternetToday, tenzij en voor zover daar in dit document uitdrukkelijk van is afgeweken. Op de laatste pagina van dit document is een lijst met aanvullende definities opgenomen.

Service Levels

Er zijn verschillende dienstverleningsniveaus (“**Service Levels**”) mogelijk, te weten; **Bronze, Silver, Gold** en **Platinum**. Afhankelijk van welk Service Level is overeengekomen, kunnen de prestatienormen (zoals Uptime, Hersteltijd en Dienstvensters voor support), verantwoordelijkheden en procedures variëren. Waar dat het geval is, wordt dat in deze SLA aangegeven.

De volgende elementen zijn bepalend voor het serviceniveau en worden in deze SLA behandeld:

1. de **certificeringen** van InternetToday;
2. de **infrastructuur en faciliteiten** die InternetToday aanbiedt;
3. de verdeling van **verantwoordelijkheden** tussen InternetToday en Contractant;
4. de normen voor **patch management**;
5. de normen voor **monitoring en rapportage**;
6. de normen voor **support, Beschikbaarheid en Hersteltijd**;
7. de **beschikbaarheidsgaranties en compensatieregeling**;
8. de normen voor **Change management**;
9. de mogelijke **optionele dienstverlening**.

1. Certificeringen

De kwaliteit van onze diensten is voor onze klanten het allerbelangrijkste. Om deze kwaliteit te borgen heeft InternetToday diverse certificeringen behaald. Het doel van deze certificeringen is een continu verbeterende organisatie waar de kwaliteit door middel van externe en interne factoren ook continu bewaakt wordt.

1.1. ISO 27001:2013/2017

InternetToday is ISO 27001 gecertificeerd. ISO 27001 is een standaard voor informatiebeveiliging welke samen met de Information Security Officer de basis vormt van de informatiebeveiliging van onze organisatie.

1.1.1. De scope

De scope is door Today Holding B.V., aandeelhouder van Today Concepts B.V. vastgesteld; "Today Holding B.V. levert middels haar dochtermaatschappijen managed dienstverlening, welke van toepassing is op dedicated- en virtuele servers en webhosting."

De scope beslaat hierdoor alle processen met betrekking tot onder andere:

- Service support
- Service delivery
- ICT infrastructuur management
- Applicatiemanagement
- Applicatie development
- Software asset management
- Projectmanagement
- Human resourcesprocessen
- Facilitair management

Inzage in de resultaten van onze ISO 27001:2013/2017 audits en verklaring van toepasselijkheid is toegestaan voor klanten van Today Concepts B.V. Deze inzage vindt te allen tijde plaats conform de beveiligingsstandaarden.

Kwaliteit leveren kan enkel door te werken met (gecertificeerde) leveranciers die dezelfde visie hebben als het gaat om kritische infrastructuur. Daarbij worden leveranciers van kritische dienstverlening periodiek geaudit en beoordeeld.

2. Infrastructuur en faciliteiten

Datacentra zijn voorzien van faciliteiten die een hoge Beschikbaarheid en veiligheid van de Diensten helpen waarborgen. De mate waarin voorzieningen zoals stroom, netwerk en beveiliging zijn uitgevoerd bepaald de classificatie van tier één tot vier.

InternetToday maakt tenminste gebruik van tier 3 datacentra voor primaire productieomgevingen en tier 1 datacentra voor back-up en/of fallback locaties.

Tier 1: basiscapaciteit

De locatie biedt een ruimte welke volledig gewijd is aan IT-systemen. Er is sprake van een 24/7 koelvoorziening en een stroomgenerator die samen met de uninterruptible power supply (UPS) de vitale IT-functies draaiend houdt bij langdurige stroomuitval.

Tier 2: basisredundantie

De locatie is voorzien van redundant uitgevoerde stroom- en koelvoorzieningen voor vitale IT-functies. Het datacenter kan net als bij tier 1 meerdere huurders bevatten. Een stroomgenerator houdt samen met de uninterruptible power supply (UPS) de vitale IT-functies draaiend bij langdurige stroomuitval.

Tier 3: redundantie

De locatie neemt alle maatregelen die nodig zijn om onderhoud aan stroom en koeling uit te kunnen voeren zonder uitval. Tier 3 datacentra bevinden zich in een fysiek gescheiden pand en functioneren enkel en alleen als datacenter. Stroomgeneratoren houden samen met de uninterruptible power supply (UPS) de vitale IT-functies draaiend bij langdurige stroomuitval.

Tier 4: redundantie tijdens onderhoud

De locatie biedt zelfs bij onderhoud redundantie in stroom- en koelvoorzieningen. Overige maatregelen zijn gelijk aan tier 3.

2.1. Kwaliteitseisen InternetToday

2.1.1. Stroomvoorziening

Tenminste één stroomcircuit dient met een uninterruptible power supply (UPS) uitgerust te zijn. Ook is er een generator aanwezig die bij langdurige uitval van de elektriciteitsnetten de IT-systemen van stroom kan voorzien. Bij primaire datacenter locaties is de eis dat beide stroomnetwerken voorzien zijn van een UPS en generatoren. Alle noodstroomvoorzieningen worden op regelmatige basis getest door een gespecialiseerd onderhoudsteam van het Datacentrum. Op deze manier zijn zij bekend met de volledige procedure, zodat een passende actie kan worden ondernomen op het moment dat dit nodig is.

Gedeelde faciliteiten van InternetToday, zoals cloudomgevingen en netwerken zijn te allen tijde geheel stroom redundant uitgevoerd.

Optioneel bij dedicated servers. Tegen meerprijs, kan worden gekozen voor een redundante stroomvoorziening. Elke Server wordt dan aangesloten op twee stroomcircuits (A + B), die elk een publiek elektriciteitsnetwerk vormen. Indien één circuit mocht uitvallen, blijft de Server gevoed door het andere stroomcircuit.

2.1.2. IP connectiviteit

InternetToday maakt gebruik van meerdere providers om de Servers aan het internet te koppelen. De backbone netwerken van deze providers zijn volledig redundant: alle knooppunten of nodes in de backbone

zijn met ten minste twee andere knooppunten verbonden via circuits die afzonderlijk een andere route volgen. Door deze maatregel is het netwerk beter bestand tegen verstoringen.

2.1.3. Firewalls

Optioneel bij dedicated servers. Er kan een (dedicated) hardware firewall worden geïnstalleerd. Deze setup biedt een multi layer beveiliging waarbij het breken van één beveiliging niet betekend dat men direct toegang heeft. Daarnaast wordt de Server in een apart netwerk segment (VLAN) geplaatst, waardoor deze afgeschermd is van servers van derden.

In (software) firewalls worden standaard alle poorten gesloten. Enkel de poorten die benodigd zijn voor het functioneren van de services worden geopend. Wijzigingen in welke poorten geopend zijn, en overige wijzigingen in configuratie van de firewall(s), kunnen worden aangevraagd als request for change (“RFC”). De procedure voor RFC’s en het verwerken daarvan is omschreven onder hoofdstuk 8, Change management.

2.1.4. DDOS-bescherming

InternetToday levert in primaire datacentra 24/7 DDOS-beveiliging aan alle klanten die gebruik maken van de gedeelde netwerkinfrastructuur van InternetToday.

De DDOS-bescherming detecteert automatisch DDOS-aanvallen en filtert verkeer indien nodig.

Individuele dienstverlening van Contractant kan optioneel worden beschermd door additionele maatregelen.

2.1.5. Klimaatregeling

Koeling wordt door hoog kwalitatieve airco-installaties uitgevoerd die redundant staan opgesteld op verschillende plaatsen in het Datacentrum. Een efficiënte koeling wordt in de primaire locaties gerealiseerd door het hanteren van het “hot/cold aisle containment” principe waarbij men de warme en koude lucht zo weinig mogelijk met elkaar mengt.

2.1.6. Brandbeveiliging

Binnen het Datacentrum worden systemen voor rook- en branddetectie gebruikt. Diverse detectoren- en gasverspreidingsystemen staan verspreid binnen het Datacentrum. Zodra er op twee verschillende plaatsen in het Datacentrum rook wordt gedetecteerd, luidt het alarm en wordt een gas in het Datacentrum verspreid. Dit gas brengt de hoeveelheid zuurstof in de lucht terug tot een niveau dat te laag is om vuur te laten branden. Het Datacentrum voert regelmatig controles uit en behouden zich het recht voor om enig brandbaar materiaal onmiddellijk te verwijderen of te laten verwijderen, wat het risico op brand verder terugdringt. Het Datacentrum is gekeurd op brandveiligheid.

2.1.7. Toegangs- en informatiebeveiliging

Ieder datacenter dient voorzien te zijn van het ISO/IEC 27001 keurmerk voor informatiebeveiliging. Het Datacentrum maakt gebruik van onder andere de volgende beveiligingsmaatregelen:

- iedere buitendeur is voorzien van alarm;
- camerabeveiliging verloopt via een gesloten circuit waarbij elke activiteit geregistreerd en bijgehouden wordt;
- elke persoon moet zich voor toegang tot het Datacentrum steeds identificeren en wordt bij het betreden en verlaten van het Datacentrum geregistreerd;
- in primaire locaties is 24/7 bewakingspersoneel in en/of om het gebouw aanwezig en de bewakersruimte is afgeschermd;
- alle alarmen worden actief gecontroleerd.

3. Verantwoordelijkheden

3.1. InternetToday

3.1.1. Binnen scope

Tenzij anders is overeengekomen is InternetToday verantwoordelijk voor de fysieke infrastructuur binnen het datacentrum van InternetToday, waaronder de installatie en configuratie van fysieke servers, firewalls, netwerkswitches en andere gedeelde infrastructuur zoals internet uplink faciliteiten.

Daarnaast is InternetToday verantwoordelijk voor het oplossen van incidenten, problemen en veranderingen gerelateerd aan het besturingssysteem en overeengekomen services zoals bijvoorbeeld webservices, database applicaties etc.

3.1.2. Buiten scope

Het oplossen van incidenten, problemen en veranderingen gerelateerd aan de software van Contractant of gerelateerd aan software van partners van Contractant.

Software welke door de ontwikkelaar van de software als 'end of life' wordt beschouwd.

Het oplossen van incidenten, problemen en veranderingen gerelateerd aan hardware van Contractant of gerelateerd aan partners van contractant.

3.1.3. Waiver

Om de integriteit en de correcte werking van servers en infrastructuur te garanderen, hebben onder normale omstandigheden alleen de beheerders van InternetToday root niveau toegang tot de servers.

Aanpassingen op dit niveau dient Contractant door middel van een RFC aan te vragen. De werkzaamheden die InternetToday daarbij verricht, zullen ofwel uit de Supportbundel (zie paragraaf 6.4) worden bekostigd, ofwel afzonderlijk worden gefactureerd volgens de geldende tarieven, indien geen Supportbundel resteert.

Het is echter mogelijk om root- of administrator-toegang te verlenen aan Contractant mits deze akkoord gaat met additionele afspraken rondom het gebruik van de toegang en een uitzondering (waiver) op de verantwoordelijkheden van InternetToday.

3.1.4. Instructies

Contractant dient instructies van het personeel van InternetToday aangaande het gebruik van de door InternetToday beheerde software te allen tijde op te volgen. Indien InternetToday herstellende acties uit dient te voeren door het niet volgen van de instructies van InternetToday zal InternetToday deze tegen het hands-on tarief factureren.

3.1.5. Schema verantwoordelijkheden bij gebruik infrastructuur InternetToday

Het gebruik van de fysieke infrastructuur van InternetToday bevat alle primaire en secundaire datacenter faciliteiten welke Contractant rechtstreeks bij InternetToday afneemt. Indien de fysieke infrastructuur bij derden is ondergebracht is paragraaf 3.1.5. niet van toepassing.

De verdeling van verantwoordelijkheden is schriftelijk vastgelegd middels een contract. Afspraken in het contract gaan altijd boven algemene uitgangspunten uit de Service Level Agreement.

Element	Verantwoordelijke	Toelichting
Stroomvoorziening	InternetToday	Installatie, onderhoud en monitoring van Beschikbaarheid van de stroomvoorziening naar de Server.
Koeling	InternetToday	Koeling van de datacenterruimte.
Fysieke toegang	InternetToday	Fysieke toegang tot de server.
Internetconnectiviteit	InternetToday	Installatie, onderhoud en monitoring van Beschikbaarheid (zie paragraaf 5.1) van de internetverbinding voor de Server(s).
Netwerkapparatuur	InternetToday	Installatie, onderhoud en monitoring van Beschikbaarheid van Routers, switches en andere netwerkapparatuur.
Replacement Management	InternetToday	InternetToday is verantwoordelijk voor replacements bij defecten aan alle devices binnen de infrastructuur van InternetToday welke binnen de scope van het contract met Contractant vallen.
Remote Access	InternetToday	Remote Access ten behoeve van beheer servers, internetconnectiviteit, netwerkapparatuur en stroombeheer.

3.1.6. Schema verantwoordelijkheden Managed Services

De verdeling van verantwoordelijkheden is schriftelijk vastgelegd middels een contract. Afspraken in het contract gaan altijd boven algemene uitgangspunten uit de Service Level Agreement.

Element	Verantwoordelijke	Toelichting
Netwerk Configuratie	InternetToday	Netwerk configuraties binnen servers (VLAN & IP-management).
VPN Services	InternetToday	VPN Service ten behoeve van het Managed Services van InternetToday of toegang van Contractant.
Web Application Firewall	InternetToday	Beheer, configuratie en optimalisatie van een Web Application Firewall.
Firewall Configuratie	InternetToday	Beheer, configuratie en optimalisatie van een software firewall.
Identity & Access management	InternetToday	Identity & Access Management omvat het beheer van toegang tot applicaties, services, platformen en servers.
Loadbalancer management	InternetToday	Beheer, onderhoud en configuratie van loadbalancers.
Synchronisatie services	InternetToday	Synchronisatie van services zoals MySQL, MSSQL, MongoDB, webservices en storage.
Servers	InternetToday	Installatie, onderhoud en monitoring van Beschikbaarheid (zie paragraaf 5.1 Monitoring).

Storage	InternetToday	Beheer, onderhoud en configuratie van storage.
Service Level Management & Reporting	InternetToday	De verhoogde dienstverlening conform het overeengekomen Service Level. Het vormen van het service level rondom specifieke klantbehoefes.
Monitoring Services	InternetToday	Monitoring van standaard services zoals vastgelegd in paragraaf 5.1. Monitoring. Additioneel kan Contractant verzoeken om maatmonitoring.
Patch Management	InternetToday	Installatie en periodieke updates van het OS en applicaties binnen de scope.
Incident Management	InternetToday	De aannname van incidenten via de diverse communicatiekanalen.
Change management	InternetToday	Het verwerken van RFC's van Contractant (zie hoofdstuk 8).
Service Level Agreement Rapportages	InternetToday	Uptime rapportage & optionele mogelijkheid tot performance- en onderhoudsrapportages.
Security Policy Management	InternetToday	InternetToday stelt samen met Contractant de gewenste security vereisten op aan de hand van de security baseline van InternetToday en additionele klantwensen.
Back-up management	InternetToday	Optionele Managed Back-up services zoals monitoring, opvolging bij incidenten, disaster recovery services, back-upschema's, versleuteling en additionele maatwerk back-upwerkzaamheden.
Back-up Storage	Contractant	InternetToday biedt optionele unmanaged back-upruimte aan, ook wel Back-up Storage genoemd. Deze back-upruimte wordt niet gemonitord. Contractant is zelf verantwoordelijk voor beheer en controle.
DNS	InternetToday	InternetToday is verantwoordelijk voor het beheer van de DNS-services indien Contractant gebruikt maakt van de gedeelde DNS-infrastructuur van InternetToday.
DNS-records	Contractant	Contractant is verantwoordelijk voor het beheer van DNS-records.
Applicatie ontwikkeling	Contractant	Contractant is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de eigen applicaties.
Applicatie deployment	Contractant	Contractant is verantwoordelijk voor de deployment van applicaties welke door de Contractant zijn ontwikkeld.
Applicaties binnen scope	InternetToday	InternetToday is verantwoordelijk voor applicaties welke door Contractant expliciet binnen scope zijn geplaatst.
Applicaties buiten scope	Contractant	Contractant is verantwoordelijk voor applicaties welke niet door InternetToday binnen scope zijn geplaatst.

3.1.7. Schema verantwoordelijkheden bij externe (cloud)infrastructuur

Het schema verantwoordelijkheden cloudservices is van toepassing bij gebruik van (cloud)infrastructuur van derden. Indien de infrastructuur direct bij InternetToday is ondergebracht is paragraaf 3.1.7. niet van toepassing.

De verdeling van verantwoordelijkheden is door Contractant schriftelijk vastgelegd middels een contract. Afspraken in het contract gaan altijd boven algemene uitgangspunten uit de Service Level Agreement.

Element	Verantwoordelijke	Toelichting
(Cloud) infrastructuur	Infrastructuur leverancier	De Infrastructuur leverancier is verantwoordelijk voor de geleverde (cloud)infrastructuur.
Application Level Controls PaaS/SaaS	Infrastructuur leverancier	Platform as a Service & Software as a Service welke geleverd worden door de Infrastructuur leverancier.
Security information and event management (SIEM)	InternetToday	Beheer van SIEM oplossingen en implementatie van aanbevelingen naar aanleiding van SIEM (alerts).
Application Level Controls IaaS	InternetToday	Beheer, controle, beveiliging van koppelingen van (externe) SAAS-applicaties, feeds etc.
Infrastructure Cost Management	InternetToday	Uitvoering van kosteneffectieve en proactieve maatregelen.

4. Normen voor patch management

4.1. Basic Patch Management

Basic patch management omvat de volgende verantwoordelijkheden:

- Het up-to-date houden van het OS.
- Het up-to-date houden van alle applicaties binnen de afgesproken scope van de dienstverlening.

4.1.1. Onderhoudsvensters

InternetToday verzorgt onderhoud in een periodiek onderhoudsvenster binnen de dienstvensters van het betreffende service level (zie paragraaf 6.3. Dienstvensters voor support). Contractant bepaald in overleg met InternetToday de exacte datum en tijd.

Contractant wordt bij aanvang en bij het afronden van het onderhoud geïnformeerd door InternetToday. Bijzonderheden worden eveneens gerapporteerd en eventueel opgevolgd.

4.1.2. Additionele Software

InternetToday verzorgt op verzoek Managed Services op het gebied van security (firewalls, SIEM-oplossingen, Web Application Firewalls etc.), redundante (cluster) platformen (Linux/Windows met loadbalancers etc.), maatwerk software en webhosting met of zonder controlepanelen (zoals DirectAdmin, Plesk en cPanel).

InternetToday kan op verzoek van Contractant additionele software installeren en onderhouden. Contractant is geheel verantwoordelijk voor eventuele gevolgen voor het gebruik van de door Contractant geselecteerde software.

4.1.3. End of Life software

End of life applicaties en operating systems vallen buiten de scope van basic patch management. Voor het

gebruik van end of life software dient Contractant een waiver te ondertekenen om verantwoordelijkheid van InternetToday uit te sluiten. Contractant is geheel verantwoordelijk voor eventuele gevolgen voor het gebruik van end of life software.

4.1.4. Proactief onderhoud

Het onderhouden van servers en alle applicaties binnen de afgesproken scope van de dienstverlening. Hieronder vallen onder meer het updaten van het OS en de standaard software, welke naar inzicht van InternetToday zal worden uitgevoerd.

Het installeren van security patches en service packs zijn standaard inbegrepen. InternetToday zal voor het onderhoud van software bij voorkeur kiezen voor de laatste stable version van de applicatie/software, tenzij anders is overeengekomen met Contractant.

Mocht de contractant contact opnemen met betrekking tot updates dan zal dit vallen onder reactief onderhoud en zullen de kosten achteraf in rekening gebracht worden.

Mocht het onderhoud de normale bedrijfsvoering langdurig onderbreken dan zal de Contractant hiervan op de hoogte worden gesteld.

InternetToday levert proactief support en beheer en voorziet Contractant van gevraagd en ongevraagd advies.

4.1.5. Reactief onderhoud

Reactief onderhoud is al het onderhoud van InternetToday op verzoek van de Contractant of op initiatief van InternetToday, zijnde geen proactief onderhoud.

Reactief onderhoud wordt bekostigd van de beschikbare Supportbundel van het betreffende service level (zie paragraaf 6.4.) ofwel afzonderlijk gefactureerd volgens de geldende tarievenlijst, indien geen Supportbundel resteert.

Voorbeelden van reactief onderhoud:

- Het op verzoek van de Contractant doorvoeren van updates of aanpassingen aan het OS of de software buiten de afgesproken onderhoudsvensters.
- Detectiewerkzaamheden of het uitvoeren van bepaalde audits op het gebied van veiligheid, snelheid of stabiliteit.
- Upgrades (geen updates) naar nieuwere versies van het OS en software op verzoek van Contractant.

5. Normen voor monitoring en rapportage

5.1. Monitoring

InternetToday ziet er op toe dat iedere server binnen de Service Level Agreement wordt voorzien van 24/7 monitoring op kritieke services binnen de scope van beheer. Deze monitoring vindt plaats vanuit redundant uitgeruste en geografisch gescheiden monitoringsystemen.

Indien uit de monitoring blijkt dat een Storing gaande is, wordt een notificatie gestuurd naar dienst hebbend personeel van InternetToday. Volgens het geldende Service Level zal InternetToday de Storing herstellen.

Indien een soort Storing herhaaldelijk optreedt, zal personeel van InternetToday contact opnemen met Contractant.

5.1.1. Informatieplicht Contractant

Indien Contractant of derden in opdracht van Contractant wijzigingen aan systemen uitvoert welke van invloed zijn op de werking van services en applicaties binnen de scope van de beheer dient Contractant InternetToday te alle vooraf tijdens kantooruren te informeren.

Indien Contractant InternetToday niet informeert zullen eventuele kosten die voortvloeien uit afhandeling van monitoringsmeldingen afzonderlijk gefactureerd worden volgens de geldende tarievenlijst.

5.1.2. Maatwerk monitoring

InternetToday biedt contractant de mogelijkheid om maatwerk monitoring toe te laten passen binnen de scope van beheer zoals bijvoorbeeld specifieke (interne) functies van applicaties, kritieke services binnen de applicaties etc.

Maatwerk monitoring wordt bekostigd van de beschikbare Supportbundel van het betreffende service level (zie paragraaf 6.4.) ofwel afzonderlijk gefactureerd volgens de geldende tarievenlijst, indien geen Supportbundel resteert.

5.1.3. Externe en onafhankelijke monitoring & rapportage

InternetToday biedt de mogelijkheid om vanaf hogere Service Levels optioneel en daarbuiten tegen vergoeding externe monitoring toe te passen, welke onafhankelijk van InternetToday de uptime registreert en rapporteert aan Contractant.

Contractant kan eigen e-mailadressen opnemen in deze externe monitoring waardoor Contractant notificaties en/of rapportages ontvangt.

5.1.4. Periodieke gesprekken

InternetToday kan in overleg met Contractant besluiten om periodieke gesprekken in te plannen ter bevordering van de kwaliteit en consistentie van Managed Services. Tijdens dit overleg kan er aandacht zijn voor incidenten, problemen, capaciteitsmanagement, security van de aangeboden services etc.

5.1.5. Normen voor monitoring

De standaard monitoring wordt volgens de meest up-to-date normen van InternetToday toegepast. Indien Contractant maatwerk vereist zoals een hogere interval of versnelde notificatie tot escalatie dan kan Contractant dit verzoek indienen bij InternetToday.

Service	Mogelijkheden
Websserver (beschikbaarheid)	Notificatie bij conditie (bijv. geen response), interval (seconden), escalatie notificatie (seconden).
Server Load (CPU gebruik)	Notificatie bij conditie (bijv. >= 100%), interval (seconden), escalatie notificatie (seconden).
Memory Usage (geheugen gebruik)	Notificatie bij conditie (bijv. > 99%), interval (seconden), escalatie notificatie (seconden).
Databases (beschikbaarheid)	Notificatie bij conditie (bijv. geen response), interval (seconden), escalatie notificatie (seconden).
Ping ipv4 & ipv6 (beschikbaarheid)	Notificatie bij conditie (bijv. geen response of packet loss), interval (seconden), escalatie notificatie (seconden).
Disk Swap gebruik	Notificatie bij conditie (bijv. > 30%), interval (seconden), escalatie notificatie (seconden).
Disk vrije ruimte	Notificatie bij conditie (bijv. < 50GB), interval (seconden), escalatie notificatie (seconden).
FTP server (beschikbaarheid)	Notificatie bij conditie (bijv. geen response), interval (seconden), escalatie notificatie (seconden).
Mail Queue (inkomende berichten)	Notificatie bij conditie (bijv. > 1.000 berichten), interval (seconden), escalatie notificatie (seconden).
SMTP (beschikbaarheid)	Notificatie bij conditie (bijv. geen response), interval (seconden), escalatie notificatie (seconden).
IMAP (beschikbaarheid)	Notificatie bij conditie (bijv. geen response), interval (seconden), escalatie notificatie (seconden).
POP3 (beschikbaarheid)	Notificatie bij conditie (bijv. geen response), interval (seconden), escalatie notificatie (seconden).

5.1.6. Storingen door klantoorzaak

Als een Storing veroorzaakt is door een applicatie of handeling van Contractant, dan zal de monitoring tijdelijk worden uitgeschakeld of Contractant zal worden verzocht de Storing zelf zo spoedig mogelijk op te lossen.

Uren welke InternetToday besteedt aan herstel van de dienstverlening zullen volgens de geldende tarievenlijst door Contractant worden bekostigd.

6. Normen voor support, Beschikbaarheid en Hersteltijd

6.1. Dienstvensters

Dienstvenster	Omschrijving	Tarief* buiten supportbundel
Kantooruren	Maandag tot en met vrijdag 09:00 – 17:30 exclusief erkende feestdagen.	100%
Kantooruren Plus	Maandag tot en met vrijdag 07:00 – 22:00 exclusief erkende feestdagen.	100%
Nacht	Maandag tot en met vrijdag 22:00 – 09:00 exclusief erkende feestdagen.	100%
Zaterdag	Zaterdag 09:00 – 17:30.	100%
Zondag	Zon- en feestdagen 09:00 – 17:30.	100%
24/365	24 uur per dag, 365 dagen per jaar.	100% (alleen voor de tijdstippen buiten de overige dienstvensters)

Voor alle genoemde tijden geldt de tijdzone Amsterdam, Nederland.

* De tarievenlijst is vrij verkrijgbaar bij onze Customer Support. De dienstvensters zijn tevens inzichtelijk op onze website <https://www.internettoday.nl/sla>

6.2. Klantondersteuning (support)

Tijdens de kantooruren is er de mogelijkheid voor alle klanten van InternetToday om support vragen in te dienen. Dit aanmaken van een zogeheten support aanvraag kan op 5 manieren gebeuren:

- Per e-mail: support@internettoday.nl
- Telefonisch: +31 (0) 88-7507001
- Portal: <https://mijn.internettoday.nl/support>
- Chat: <https://mijn.internettoday.nl>
- Skype: wordt bij afname van een SLA aan Contractant verstrekt

Het service level van Contract wordt gekoppeld aan het mijn.internettoday.nl account, waardoor support aanvragen per e-mail en portal automatisch met verhoogde prioriteit worden ingediend.

Verzoeken die via de e-mail zijn gedaan, zullen eerst met een automatische ontvangstbevestiging worden beantwoord. Telefonisch ingediende verzoeken kunnen, als dat wenselijk is, tevens per e-mail nader worden afgehandeld. Tickets van klanten met hogere Service Levels krijgen steeds voorrang boven gelijksoortige Tickets van klanten met lagere Service Levels.

6.2.1. Buiten kantoortijden

Buiten kantoortijden dienen niveau 1 stringen per telefoon te worden gemeld via Dit telefoonnummer is 24/7 beschikbaar en wordt buiten kantoortijden doorgeschakeld naar een callcenter. Het callcenter noteert het incident en schakelt stand-by engineers van InternetToday in.

Dit telefoonnummer kan eveneens wordt verkregen door het indienen van een priority Ticket via <https://mijn.internettoday.nl/priority>. Het indienen van een priority Ticket is voor Contractant kosteloos binnen het geldende dienstvenster van het Service Level.

6.3. Dienstvensters voor support

Dienst	Service Level
--------	---------------

	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Telefonische registratie en afhandeling van Tickets	Kantooruren	Kantooruren Plus	Kantooruren Plus; Zaterdag	24/365
Registratie van Tickets via e-mail of Web Portal	24/365	24/365	24/365	24/365
Afhandeling van Tickets die Storingen van Niveau 1 betreffen en herstel	Kantooruren	Kantooruren Plus; Nacht	Kantooruren Plus; Nacht Zaterdag; Zondag	24/365
Afhandeling van Tickets die Storingen van Niveau 2 betreffen en herstel	Kantooruren	Kantooruren Plus	Kantooruren Plus	Kantooruren Plus; Zaterdag

6.3.1. Verzoek buiten dienstvenster

Indien een telefonisch verzoek tot support wordt gedaan op een tijdstip dat het toepasselijke Service Level daar geen recht op geeft, wordt een starttarief aan Contractant in rekening gebracht. Uren welke InternetToday besteed aan herstel van de dienstverlening zullen volgens de geldende tarievenlijst door Contractant worden bekostigd met een minimum van 30 minuten.

6.4. Supportbundels

Bij de verschillende Service Levels wordt een bepaald aantal uren voor support inbegrepen, waar niet apart voor zal hoeven te worden betaald (de “**Supportbundel**”):

Service Level	Inbegrepen supporturen per maand
Bronze	2
Silver	4
Gold	6
Platinum	8

6.4.1. Inzet van uren

De uren uit de Supportbundel kunnen worden ingezet voor de beantwoording van vragen en voor het oplossen van Niveau 2 Storingen. De uren uit de Supportbundel kunnen alleen worden ingezet in de toepasselijke Dienstvensters voor support. Indien het geldende Service Level niet voorziet in support op een bepaalde tijd en Contractant wenst in die tijd toch support te ontvangen, dan dient Contractant apart voor deze support te betalen, ook als zijn bundel nog supporturen bevat.

6.5. Storingen

InternetToday streeft ernaar de Diensten zonder enige Storingen te leveren. Als er toch Storingen optreden, tracht InternetToday de Diensten zo snel mogelijk weer volledig te herstellen.

6.5.1. Niveaus

Storingen worden ondergebracht in 2 verschillende niveaus:

Storingsniveau	Omschrijving	
Niveau 1	Diensten	<ul style="list-style-type: none"> De overeengekomen diensten functioneren geheel niet.
	Stroom	<ul style="list-style-type: none"> Er is geen stroomtoevoer of onvoldoende om de Server te laten functioneren.
	Internet	<ul style="list-style-type: none"> De Server heeft geen internetverbinding of verbinding met een packetloss van meer dan 50% of een latency van meer dan 999 ms, zonder dat dit wordt veroorzaakt doordat de Server meer verkeer genereert dan het overeengekomen maximum of door schakels in de internetketen die buiten de verantwoordelijkheid van InternetToday liggen.
	Overig	<ul style="list-style-type: none"> De Web Portal is niet bereikbaar. Het OS functioneert geheel niet. Een applicatie waarvan is overeengekomen dat InternetToday deze beheert, functioneert geheel niet.
Niveau 2	Diensten	<ul style="list-style-type: none"> De overeengekomen diensten functioneren vertraagd of bepaalde functionaliteiten werken niet naar behoren.
	Stroom	<ul style="list-style-type: none"> Niet van toepassing.
	Internet	<ul style="list-style-type: none"> De kwaliteit van de internetverbinding is hinderlijk lager dan overeengekomen, waarbij aanzienlijk meer latency en/of packetloss optreedt dan overeengekomen of redelijkerwijs te verwachten is voor de overeengekomen Dienst, maar waarbij de packetloss minder bedraagt dan 50% en de latency minder dan 999 ms, zonder dat dit wordt veroorzaakt doordat de Server meer verkeer genereert dan het overeengekomen maximum of door schakels in de internetketen die buiten de verantwoordelijkheid van InternetToday liggen. (Redelijkerwijs te verwachten latency is bijvoorbeeld minder dan 100 ms naar bestemmingen binnen Europa en minder dan 250 ms naar bestemmingen in Noord Amerika).
	Overig	<ul style="list-style-type: none"> De Web Portal functioneert met hinderlijke vertraging en/of fouten. Het OS functioneert met hinderlijke vertraging en/of fouten. Een applicatie waarvan is overeengekomen dat InternetToday deze beheert, functioneert met hinderlijke vertraging en/of fouten.

6.5.2. Herstel uit supportbundel

Het herstellen van niveau 1 Storingen komt niet uit de supportbundels en worden ook niet apart in rekening gebracht tenzij de Contractant verantwoordelijk is voor de storing. De uren die worden besteed aan het herstellen van niveau 2 Storingen komen uit de supportbundel en zullen volgens de actuele tarieven (zie paragraaf 6.1.) apart in rekening worden gebracht wanneer de bundel is opgebruikt.

6.6. Hersteltijd

De Hersteltijd is de tijd tussen het tijdstip van registratie van een Storing door InternetToday in een Ticket of monitoringnotificatie en het door InternetToday in het Ticket geregistreerde tijdstip waarop de Storing is hersteld. De tijdsduur waarop InternetToday wacht op de medewerking van Contractant wordt niet meegerekend in de Hersteltijd.

De Hersteltijd voor een Storing is afhankelijk van het Storingsniveau, het Dienstvenster en het door de Contractant afgenomen Service Level:

Storingsniveau	Hersteltijd binnen het geldende Dienstvenster voor support (streeftijden)			
	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Niveau 1	4 uur	3 uur	2 uur	2 uur
Niveau 2	4 dagen	2 dagen	24 uur	12 uur

7. Beschikbaarheidsgaranties en compensatieregeling

7.1. Beschikbaarheid van de Diensten

Beschikbaarheid is het percentage van de tijd waarin de Diensten zonder onderbreking zijn geleverd, zoals door een externe partij gemeten.

7.1.1. Onafhankelijke monitoring

InternetToday biedt de mogelijkheid om vanaf hogere Service Levels optioneel en daarbuiten tegen vergoeding externe monitoring toe te passen, welke onafhankelijk van InternetToday de uptime registreert en rapporteert aan Contractant. Deze externe monitoring biedt tevens de mogelijkheid om een maandelijks beschikbaarheidsrapport te genereren zodat de beschikbaarheid voor Contractant inzichtelijk is.

Contractant kan eigen e-mailadressen opnemen in deze externe monitoring waardoor Contractant notificaties en/of rapportages ontvangt.

InternetToday behoudt zich het recht voor de externe partij welke de metingen uitvoert te wijzigen.

7.2. Beschikbaarheidsgaranties

InternetToday biedt de volgende beschikbaarheidsgaranties:

Service Level Agreement	Gegarandeerde Beschikbaarheid
Bronze	98,50%
Silver	99,00%
Gold	99,50%
Platinum	99,99%

7.3. Compensatieregeling

Indien de beschikbaarheidsgarantie niet wordt gehaald, heeft Contractant recht op compensatie. Per procentpunt dat de daadwerkelijke Beschikbaarheid in een maand onder de volgens de tabel hierboven gegarandeerde Beschikbaarheid is uitgekomen, heeft Contractant het recht om 10% van het bedrag dat Contractant voor de betreffende Dienst heeft betaald terug te krijgen.

Een rekenvoorbeeld:

Wanneer Contractant een Platinum SLA afneemt garandeert deze een beschikbaarheid van 99,99% per maand.

	Minuten	Beschikbaarheid
1 maand met 30 dagen	43.200	100%
Gegarandeerde beschikbaarheid	43.196	99,99%

Wanneer in deze maand een storing heeft plaats gevonden van 24 uur dan betekent dit dat de beschikbaarheid met 1.440 minuten (3,33%) is afgenomen. Dit is 3,32% meer dan de toegestane 0,01%.

De compensatie regeling voorziet erin dat Contractant per procentpunt 10% van het betaalde bedrag voor de betreffende dienst gecrediteerd krijgt. Wanneer de beschikbaarheid is overschreden met 3,32% krijgt contractant $10 \times 3,32 = 33,2\%$ gecrediteerd.

In geen geval zal de compensatie hoger zijn dan het volledige bedrag dat Contractant voor de betreffende

Diensten in de betreffende maand heeft Betaald.

Compensatie wordt vastgesteld door de Beschikbaarheid van de scope die is overeengekomen met de klant binnen het contract.

7.3.1. Aanspraak maken

Om aanspraak te kunnen maken op compensatie vanwege een lagere Beschikbaarheid dan is gegarandeerd in de bovenstaande beschikbaarheidsgaranties, dient Contractant binnen drie kalendermaanden na het optreden van de Storing een verzoek tot compensatie in te dienen. Na deze termijn verliest Contractant enige aanspraak op compensatie.

Een verzoek tot compensatie kan worden ingediend via e-mail of per (aangetekende) brief, maar niet telefonisch. In de onderwerpregel van de e-mail of brief, dient “verzoek tot compensatie in verband met Beschikbaarheidsgarantie” of iets van gelijke strekking te zijn vermeld. In het verzoek zelf dient te worden gesteld, en met bewijs gestaafd, op welke momenten de Storingen hebben plaatsgevonden en er dient een berekening te zijn opgenomen van wat volgens Contractant de feitelijke Beschikbaarheid is geweest in de bedoelde maand.

Binnen 30 dagen na ontvangst van het verzoek tot compensatie, zal InternetToday Contractant informeren of het verzoek wordt toegekend of niet. In het geval van toekenning zal uitbetaling plaatsvinden binnen twee weken na dagtekening van het bericht waarin de beslissing tot toekenning is opgenomen.

7.3.2. Contractuele boete

De compensatieregeling vormt een contractuele boete. De volgens de compensatieregeling uit te keren boetebedragen zijn de enige vergoeding waar Contractant aanspraak op kan maken indien InternetToday niet het in deze SLA uiteengezette serviceniveau biedt.

7.3.3. Voorbehoud

Storingen die zich tijdens het Onderhoudsvenster voordoen, Storingen vanwege de onjuiste configuratie van de Server door Contractant, Storingen vanwege ongeoorloofde aanpassingen door de Contractant (of een door de Contractant ingehuurde derde), Storingen omdat de Contractant de overige uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en Storingen vanwege Overmacht zijn uitgesloten van de bepalingen ten aanzien van enige garanties betreffende Hersteltijd en Beschikbaarheid.

8. Change management

Indien Contractant een wijziging in de Diensten wenst, bijvoorbeeld om optionele dienstverlening af te nemen, dient deze een verzoek per Ticket in te dienen.

8.1. Invoer

Een Request For Change (RFC) kan op twee wijzen ontstaan:

- Contractant dient een verzoek in;
- er is sprake van een erkend probleem dat InternetToday door een wijziging op wenst te lossen.

8.2. Uitvoer

InternetToday zal zich inspannen RFC's te realiseren, maar totdat er akkoord is bereikt over de inhoud, planning en prijs van de wijziging, kan InternetToday te allen tijde besluiten geheel van de wijziging af te zien indien zij de inspanning die daartoe geleverd moet worden onevenredig acht.

Indien een verzochte wijziging niet zal worden gerealiseerd, zal InternetToday Contractant daarover onverwijld informeren.

8.3. Kosten

Tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen, komt de tijd gespendeerd aan de afhandeling van een RFC ten laste van de beschikbare Supportbundel en indien deze is opgebruikt, worden de uren apart gefactureerd volgens het geldende uurtarief zoals vermeld in de tarieflijst (zie paragraaf 6.1.).

9. Optionele dienstverlening

Voor alle optionele dienstverlening geldt dat werkzaamheden niet worden bekostigd uit de Supportbundel van de Service Level Agreement. Deze uren worden gefactureerd, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

9.1. Back-ups

InternetToday biedt diverse mogelijkheden voor het back-uppen van data. De back-ups van de data zullen bij voorkeur op een externe back-upserver worden ondergebracht. Hierdoor zijn er bij calamiteiten altijd back-ups beschikbaar.

9.1.1. Back-upruimte

InternetToday biedt unmanaged back-upruimte aan, ook wel Back-up Storage* genoemd. Deze back-upruimte wordt niet gemonitord. Contractant is zelf verantwoordelijk voor beheer en controle.

* Meer informatie over dit product vind u op <https://www.internettoday.nl/managed-services/backups>

9.1.2. Managed Back-ups

Indien Contractant meer zekerheid en flexibiliteit wenst is het mogelijk om Managed Back-up af te nemen. InternetToday draagt zorg voor het correct functioneren van het back-up proces. Daarbij wordt zowel dagelijks automatisch als periodiek handmatig een controle van het back-up proces uitgevoerd.

Managed Back-up* biedt de mogelijkheid om maatwerk afspraken te maken over de frequentie, retentie en locatie van back-ups. Daarnaast zijn deze back-ups versleuteld en bij voorkeur off-site.

Terugplaatsen van server specifieke instellingen (OS, PHP, modules) geschiedt handmatig door InternetToday server beheerders en wordt apart gefactureerd volgens de tarievenlijst (zie hoofdstuk 6.1.).

* Meer informatie over dit product vind u op <https://www.internettoday.nl/managed-services/backups>

9.1.3. Disaster Recovery Tests

InternetToday voert periodiek een Disaster Recovery Test uit van de in samenspraak met Contractant opgestelde scope. InternetToday herstelt back-ups met als doel inzicht te krijgen in de beschikbaarheid van de data in de back-up en de duur van het herstel. Zo is tijdens een calamiteit direct duidelijk of data beschikbaar is en wat de herstelduur zal zijn.

* Meer informatie over dit product vind u op <https://www.internettoday.nl/managed-services/back-up-disaster-recovery-tests>

9.2. Single Point of Contact & Service Delivery

InternetToday verzorgd Managed Services op platformen van Contractant. In veel gevallen hebben Contractant en InternetToday te maken met meerdere leveranciers waardoor communicatie van cruciaal belang is. Denk hierbij aan communicatie met leveranciers van achterliggende infrastructuur zoals CloudStack, AWS, Azure, Virtuozzo of dedicated servers, maar ook SaaS oplossingen en netwerkbeheerders.

Daarom levert InternetToday de beste klantervaring met Single Point of Contact (SPOC) en Service Delivery Management (SMD). Met deze service neemt InternetToday de centrale leiding in de ondersteuning en order delivery.

Omdat InternetToday altijd het eerste aanspreekpunt is is InternetToday verantwoordelijk voor het sturen van de andere (toe)leveranciers.

Onderdeel van deze service zijn onder andere onderstaande werkzaamheden:

- uitvoering van ondersteuningsaanvragen met betrekking tot servers/netwerken die InternetToday managed;
- advies betreffende aanvragen nieuwe servers, netwerk- en storageservices;
- technische beoordeling van de ontvangen offertes van leveranciers;
- controle order delivery proces (oplevering van services);
- verwerking (aanvraag) van up- en downgrades in opdracht van Contractant;
- periodiek contact met Contractant en de betreffende leverancier.

Specifiek buiten scope:

- InternetToday is niet gemachtigd om wijzigingen aan te brengen in Contracten met leveranciers. Contractant dient zelf zorg te dragen voor dergelijke wijzigingen. InternetToday kan Contractant indien gewenst wel adviseren over voorgenomen wijzigingen.

10. Definities

InternetToday	InternetToday is een Handelsnaam van Today Concepts B.V. Today Concepts B.V. is onderdeel van Today Holding B.V.
Apparatuur	De apparatuur die door InternetToday wordt gebruikt voor het leveren van de Diensten, zoals Servers en andere computers, netwerkinfrastructuur en randapparatuur.
Beschikbaarheid	De Beschikbaarheid van de Diensten, zoals gedefinieerd in artikel 7.1.
Hersteltijd	De tijd tussen het tijdstip van registratie van een Storing door InternetToday in een Ticket en het door InternetToday in het Ticket geregistreerde tijdstip waarop de Storing is hersteld. De tijdsduur waarop InternetToday wacht op de medewerking van Contractant wordt niet meegerekend in de Hersteltijd.
Information Security Officer (ISO)	Formele functie binnen de organisatie InternetToday welke specifiek bedoeld is om de beveiliging van informatie middels vastgestelde processen continu te verbeteren en beveiligingsbedreigingen te mitigeren.
Managed Services	Diensten van InternetToday welke voorzien in het beheer van servers zoals het doorvoeren van updates van het OS en andere geïnstalleerde software en het opvolgen van de door de klant ingediende incidenten.
OS	Operating System, c.q. besturingssysteem, dat is te installeren op een Server of daar reeds op is geïnstalleerd. Voorbeelden zijn Windows en Linux.
Overmacht	Overmacht zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden.
Onderhoudsvenster	De vaste tijdstippen waarop onderhoud kan worden uitgevoerd, zoals bepaald in deze SLA, alsmede de tijdstippen waarop onderhoud is ingepland door InternetToday en tijdig gemeld aan Contractant.
Server	Computer van InternetToday die bestemd is om beschikbaar te worden gesteld ten behoeve van Managed Dedicated Server Hosting.
Service Level	Het dienstverleningsniveau van InternetToday, uitgedrukt als Bronze, Silver, Gold of Platinum.
Service Level Agreement	Afspraken tussen InternetToday en Contractant betreffende het niveau van de dienstverlening.
SLA	Afkorting die staat voor Service Level Agreement.
Documents Agreements & Procedures (DAP)	Document waarin additionele afspraken met Contractant worden vastgelegd.
Storing	De Dienst is niet voor Contractant beschikbaar (Niveau 1) of verslechterd voor Contractant beschikbaar (Niveau 2).
Supportbundel	De 'bundel' uren voor supportwerkzaamheden waarop Contractant op grond van het geldende Service Level recht heeft.
Ticket	Een verzoek voor klantondersteuning van Contractant aan InternetToday, welke is geregistreerd in het Ticket systeem van InternetToday.
Uninterruptible Power Supply	Voorziet IT-systemen tijdelijk van stroom bij storingen aan het publieke

(UPS)	stroomnetwerk. Als een storing langdurig is worden generatoren ingeschakeld. Filtert tevens energiepieken.
Control Panel	Het Control Panel maakt het mogelijk om de Server op afstand te bedienen. Het Control Panel vormt een onderdeel van het Account van de Contractant. Mogelijke control panels zijn SATserver, Plesk, DirectAdmin of cPanel.