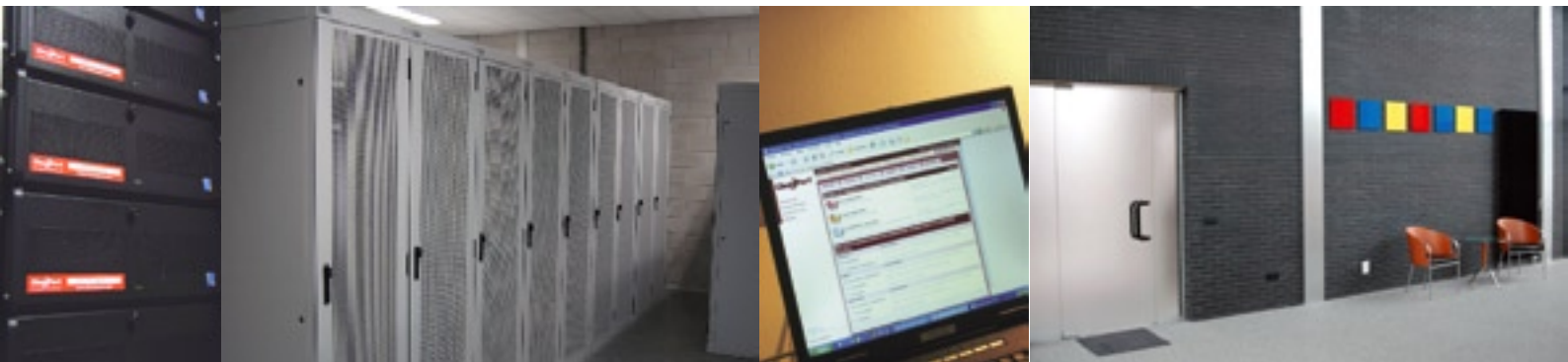


CLEANPORT MEF

Service Level Agreement



SERVICE LEVEL AGREEMENT

(geldig met ingang van januari 2005)

Hieronder vindt u de SLA voor uw overeenkomst met CleanPort BV. Door het aangaan van een relatie met CleanPort BV zijn alle betrekkingen tussen CleanPort BV en haar cliënten onderworpen aan deze SLA, voor zover daarvan in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk is afgeweken.

1. Definities

1.1 Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon met wie de overeenkomst tot levering van producten en diensten van CleanPort BV wordt gesloten.

1.2 Diensten: de door CleanPort BV te exploiteren producten en diensten.

1.3 Overeenkomst: elke wederzijdse acceptatie, schriftelijk of per mail bevestigd, van levering van één of meer producten of diensten van CleanPort BV.

1.4 Werkuren: de uren op maandag tot en met vrijdag tussen 9:00 en 17:00, uitgezonderd officiële feestdagen.

1.5 Beschikbaarheid: het tijdspercentage waaronder de dienstverlening voor de opdrachtgever gedurende een bepaalde periode beschikbaar is geweest.

1.6 Hersteltijd: de tijd, door CleanPort BV gemeten tussen aanmelding van een storing bij CleanPort BV en het melden van de opheffing van de storing door CleanPort BV.

1.7 MTBF: mean time between failure: gemiddelde tijdsduur tussen twee storingen.

1.8 MTTR: mean time to repair: gemiddelde hersteltijd.

1.9 Onderhoud: werkzaamheden welke CleanPort BV verricht of doet verrichten aan haar netwerk, datacenter en voorzieningen.

1.10 Responsetijd: Tijdsperiode tussen de registratie van een storing bij CleanPort BV en de daadwerkelijke start van de werkzaamheden door of in opdracht van CleanPort BV ten behoeve van de opheffing van de storing.

1.11 Storing: Een onderbreking van de levering van Producten en diensten, als omschreven in artikel 8.1 en 11.3 van deze SLA

1.12 E-mail: een smtp bericht verzonden of ontvangen via de dienstverlening

1.13 Gebruiker: een persoon of mailbox voor welke e-mail wordt verwerkt door de dienstverlening

1.14 MyAccount: webinterface welke de klant in staat stelt na het inloggen de diensten van CleanPort BV te configureren en informatie over de dienst in te zien.

1.15 Virus: een programma of stuk code, inclusief een zelf replicerend element, wat een onverwacht en schadelijk gevolg heeft voor het slachtoffer, en het doel heeft vele computer systemen te infecteren

1.16 Spam: ongewenste en ongevraagde e-mail met een commerciële boodschap

1.17 Open relay: een onjuist geconfigureerde mail server waardoor derden misbruik kunnen maken van deze server. Het stelt derden in staat om via deze mailserver berichten te versturen zonder toestemming van de beheerder van de mailserver.

2. Algemeen

2.1 Deze SLA maakt deel uit van de overeenkomst tussen CleanPort BV en de opdrachtgever met betrekking tot de levering van de levering van producten en diensten van CleanPort BV.

2.2 Op deze SLA zijn de algemene voorwaarden van toepassing.

2.3 Waar deze SLA strijdig met de algemene voorwaarden geldt hetgeen bepaald in de algemene voorwaarden.



3. Producten en Diensten

3.1 MyAccount: Een integraal onderdeel van de CleanPort dienstverlening. Deze internet gebaseerde management en rapportage tool wordt beveiligd beschikbaar gesteld aan de klanten van CleanPort. Klanten kunnen doormiddel van een gebruikersnaam en wachtwoord inloggen. In de webinterface kan de klant statistieken inzien en verschillende instellingen beheren.

3.2 Virus Protection: Elke klant kan op gebruikers of domeinniveau virus bescherming aan of uitschakelen. CleanPort Virus Protection herkent 100% van de bekende virussen. Naast de bekende virussen onderschept CleanPort meer dan 95% van de onbenoemde virussen doormiddel van de CleanPort ProTAG heuristische virus detectie engine.

3.3 Spam Blocking: Elke klant kan op gebruikers of domeinniveau het filteren van spam aan of uitschakelen. CleanPort Spam Blocking blokkeert gemiddeld 98,9% van alle spam berichten.

3.4 Content Filter: Elke klant kan op gebruikers of domeinniveau regels instellen die op basis van bericht inhoud, onderwerp en bijlage type berichten tegenhoud.

3.5 De levering van producten en diensten vindt plaats conform de door CleanPort aangeboden en door de opdracht geaccepteerde offerte.

3.6 In deze SLA is omschreven welk mate van service CleanPort daarbij aan de opdrachtgever biedt.

3.7 Deze SLA heeft enkel betrekking op: de beschikbaarheid van de CleanPort diensten gemeten vanaf het moment dat de mail bij CleanPort wordt afgeleverd tot het moment dat CleanPort de mail weer aflevert.

4. Privacy

4.1 Het gehele verwerkingsproces op de CleanPort Mail Towers is volledig geautomatiseerd, waardoor de privacy van de volledige mailstroom gewaarborgd is.

4.2 Onderschepte virussen en spam worden desgewenst opgeslagen in beveiligde quarantaines. Elke klant heeft enkel en alleen toegang tot zijn eigen quarantaines.

4.3 CleanPort zal enkel en alleen overgaan tot het verstrekken van gegevens aan derden wanneer CleanPort hiertoe wettelijk is verplicht

5. Oplevering

5.1 CleanPort streeft er na binnen 2 dagen na totstandkoming van de overeenkomst tot levering over te gaan.

5.2 CleanPort houdt zich het recht voor een aanvraag uit te stellen tot maximaal 14 dagen na de totstandkoming van de overeenkomst. Dit om de overcapaciteit voor de bestaande klanten te garanderen en ten alle tijden pieken in het totale mailverkeer correct te kunnen opvangen, zodat de verwerkingstijd van de inkomende mailstroom niet in het gedrang zal komen.

5.3 Indien zich een overmachtsituatie voordoet als bedoeld in artikel 13 van de algemene voorwaarden zal CleanPort de opdrachtgever zo spoedig mogelijk over informeren.

6. Beschikbaarheid en beheer

6.1 CleanPort monitort 24 uur, 7 dagen per week de mail queue lengtes. Wanneer de mail queue oploopt, zal het systeem de beschikbaarheid van de mail server van de klant controleren. Wanneer de mail tower van CleanPort niet in staat is de mail op de mail server van de klant af te leveren zal deze mail tot maximaal zeven (7) dagen worden bewaard. Er zal met vaste intervallen worden geprobeerd om de mail als nog af te leveren.

6.2 Er zijn vele factoren die de omvang van de e-mailstroom beïnvloeden, te denken valt aan virusuitbraken en grote spam aanvallen. Standaard zal de tijd tussen ontvangst, filtering, verwerking en de eerste poging van aflevering voor 99% van de e-mails onder de 30 seconden liggen.

6.3 De dienstverlening is zo ontworpen dat hij hoge volumes en piek volumes door redundantie en schaalbaarheid de mail afhandeling intelligent kan worden afgehandeld

6.4 De CleanPort Mail Towers bestaan uit zorgvuldig geselecteerde hardware en zijn ondergebracht in moderne betrouwbare datacenters

6.5 CleanPort streeft naar 100% beschikbaarheid van de volledige dienstverlening

6.6 CleanPort stelt zich ten doel 0% verlies van mail te garanderen

7. Onderhoud

7.1 Gepland onderhoud welke een onderbreking langer dan 5 minuten tot gevolg heeft zal minimaal 48 uur voorafgaande aan de opdrachtgever per mail worden doorgegeven onder vermelding van:

- aanvangstijdstip
- de verwachte duur
- de verwachte mate van onderbreking

7.2 Gepland onderhoud welke een onderbreking langer dan 5 minuten tot gevolg heeft zal zoveel mogelijk gepland worden tussen 19:30 en 7:00.

8. Storing

8.1 De opdrachtgever zal CleanPort per omgaande op de hoogte brengen van een door haar ontdekte storing via het support telefoonnummer +31 314 399 933

8.2 Binnen 60 minuten informeert CleanPort de opdrachtgever over de aard van het probleem en de verwachte hersteltijd.

8.3 Opdrachtgever is verplicht bij het herstellen van de dienstverlening alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking te verlenen.

8.4 CleanPort zal opdrachtgever zo snel mogelijk informeren indien CleanPort constateert dat de storing geen betrekking heeft op de diensten als bepaald in artikel 3 dan wel dat hetgeen bepaald in artikel 9 van toepassing is en verschaft daarbij alle naar mening van CleanPort haar bekende en relevante informatie met betrekking tot de storing. De kosten die CleanPort in een dergelijk geval heeft gemaakt ten behoeve van het storingsonderzoek en eventueel herstel zullen bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht conform de door CleanPort gehanteerde tarieven.

8.5 CleanPort informeert de opdrachtgever telefonisch of per mail dat de storing is verholpen.

9. Uitsluiting

9.1 De opdrachtgever kan zich niet op deze SLA beroepen indien:

- de storing betrekking heeft op diensten welke niet expliciet zijn genoemd in artikel 3 of in nadere onderling overeengekomen bepalingen.
- de storing te wijten is aan onjuist gebruik en of beheer door de klant, waaronder "open relay"
- indien de storing het gevolg is van opzet of schuld van opdrachtgever of derden.

10. Hersteltijden en vergoedingsregeling

10.1 CleanPort spant zich in een storing zo spoedig mogelijk te herstellen conform het bepaalde in de onderstaande tabel.

Storingsaanname	24 uur per dag 7 dagen per week
Uitvoering herstelwerkzaamheden	24 uur per dag 7 dagen per week
Responsetijd	Binnen 60 minuten na registratie
MTTR	<3 uur
MTBF	>1 jaar

Prioriteit	Omschrijving	Doelstelling
Kritisch	Ernstige storing welke de dienstverlening volledig onderbreekt	95% van meldingen worden binnen 2 uur verholpen
Belangrijk	Storing welke de dienstverlening ernstig onderbreekt dan wel ernstige vertraging tot gevolg heeft	85% van meldingen worden binnen 4 uur verholpen
Standaard	Storingen die geen of maar beperkte invloed hebben op de primaire dienstverlening	75% van meldingen worden binnen 8 uur verholpen
Informatie	Informatie aanvragen met betrekking tot de dienstverlening	65% van de meldingen worden binnen 8 uur verholpen

10.2 Voor zover de hersteltijd bij storingen de bovenstaande tabel overschrijdt kan de opdrachtgever binnen drie maanden na de opheffing van de storing schriftelijk aanspraak maken op de vergoedingsregeling als uiteengezet in de onderstaande tabel. De betreffende vergoeding bedraagt maximaal 100% van het maandtarief waarbij er door CleanPort wordt uitgekeerd als korting op het maandtarief voor de komende maand.

Hersteltijd 4-5 uur	10% van het maandtarief
Elk additioneel uur niet-beschikbaarheid	3% van het maandtarief, tot een maximum van 100%

10.3 Bovenstaande is enkel van toepassing indien er sprake is van een storing (artikel 8) en er expliciet geen sprake is van onderhoud (artikel 7) of van uitsluiting (artikel 9).

11. Contact

11.1 CleanPort draagt er zorg voor dat zij 24 uur per dag 7 dagen per week bereikbaar is voor het aanmelden van storingen op telefoonnummer +31 314 39 99 33

11.2 De klant dient er zorg voor te dragen dat zij na het melden van een storing bereikbaar zijn op het bij CleanPort bekende telefoonnummer.

11.3 CleanPort communiceert niet met andere dan de haar bekende contactpersonen over storingen gezien het mogelijk gevoelige karakter van de uitgewisselde informatie alsmede gezien hetgeen bepaald is in artikel 7 (lid 4 in het bijzonder)

12. Escalatieprocedures

12.1 CleanPort maakt gebruik van escalatieprocedures om te garanderen dat storingen voldoende aandacht en prioriteit krijgen. Om ernstige storingen snel en effectief te kunnen herstellen en om zo nodig met de opdrachtgever nadere afspraken te kunnen maken ter oplossing van de ontstane situatie. De volgende tabel geeft inzage in de verschillende escalatie niveaus:

4 uur na registratie	Hoofd netwerkbeheer / systeembeheer
8 uur na registratie	Leidinggevende afdeling support
16 uur na registratie	Management



CleanPort Nederland B.V.

Gildenbroederslaan 1, Doetinchem

Postbus 110
7000 AC DOETINCHEM
The Netherlands

Tel: +31 314 39 99 33
Fax: +31 314 39 99 34
email: info@nl.cleanport.com

www.cleanport.com

