

# Hosting SLA - Flexx Design

## Q1 2018

### Inhoudsopgave

1. Afbakening en begrippen .....	2
1.1 Afbakening.....	2
1.2 Begrippen en concepten .....	3
2. Beschikbaarheid .....	4
2.1 Downtime .....	4
2.2 Aanspraak.....	5
3. Incidentmelding en response .....	5
4. Dataveiligheid.....	6
5. Privacy .....	6
6. Beveiliging en onderhoud.....	7
6.1 Preventieve activiteiten .....	7
6.2 Updaten software.....	7
6.3 Onderhoud .....	7
6.4 Spoedonderhoud.....	7
6.5 Groot onderhoud.....	8
6.6 Beveiliging: Procedurele maatregelen .....	8
7. Monitoring en support .....	9
7.1 Monitoring.....	9
7.2 Support .....	9
8. Communicatie .....	9
8.1 Definities incidenten .....	9
8.2 Follow-up klein incident .....	9
8.3 Follow-up groot incident .....	9

## 1. Afbakening en begrippen

### 1.1 Afbakening

- Flexx Design is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van het Flexx Design platform.
- Flexx Design is niet verantwoordelijk voor verstoring van dienstverlening buiten haar netblock, hieronder vallen al haar toeleveranciers en de rest van het internet.
- Flexx Design en haar leveranciers kunnen in geen geval aansprakelijk zijn voor gevolgschade, waaronder winstderving of verloren besparingen, ook niet als Flexx Design op de mogelijkheid van deze schade is gewezen, noch zijn Flexx Design en leveranciers aansprakelijk voor claims van derden.
- Het Flexx Design platform bestaat uit voorzieningen voor netwerk, opslag en verwerking. Hieronder valt de software voor databases en web servers. De werking van applicaties of sites die niet door Flexx Design op het platform zijn geïnstalleerd, vallen buiten deze SLA.
- Flexx Design is niet aansprakelijk voor verminderde prestaties als gevolg van het moedwillig verstoren van de dienstverlening door derden. Hieronder vallen onder andere distributed denial of service attacks (DDoS) en aanvallen van hackers.
- Flexx Design is maandelijks maximaal aansprakelijk voor een bedrag ter hoogte van de maandsom van het hostingcontract waarbij de SLA is afgesloten, voor verminderde prestaties, voor zover dit door aantoonbare nalatigheid van Flexx Design komt.
- De klant maakt verantwoord gebruik van de ter beschikking gestelde hostingruimte en volgt aanwijzingen van Flexx Design snel en adequaat op voor verantwoord gebruik.
- Deze SLA wordt telkens voor dezelfde contractperiode aangegaan als het hostingcontract waarbij deze wordt afgesloten en kan op basis van veranderde omstandigheden worden aangepast. Jij als klant zal hiervan tenminste 1 maand van tevoren schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld worden en is dan in de gelegenheid per eerstvolgende verlengingsdatum de overeenkomst te beëindigen.
- Op deze SLA zijn de algemene voorwaarden van Flexx Design van toepassing. De algemene voorwaarden van Flexx Design kun je vinden op de website: <https://flexx-hosting.nl/terms>. Indien een beding in deze SLA afwijkt van een beding in de algemene voorwaarden, geldt het beding in deze SLA.
- Bij onrechtmatig gebruik van de mogelijkheid om storingen aan Flexx Design systemen te melden (storingsmelding), behoudt Flexx Design zich het recht voor de gemaakte uren in rekening te brengen. Het tarief hiervoor is 15 euro per uur.
- Bij herhaaldelijk onrechtmatig of overmatig gebruik kun je de toegang tot het melden van storingen worden ontzegd.
- Onder onrechtmatig gebruik wordt in ieder geval, maar niet beperkt tot, het melden van de volgende zaken aangemerkt:
  - (Ver)storingen aan niet SLA gegarandeerde systemen (SSH, mailserver, Control Panel).
  - (Ver)storingen die door jezelf, een collega, of een door jou ingeschakelde derde, zijn veroorzaakt.

- Applicatie inhoudelijke problemen van applicaties of sites die niet door Flexx Design op het platform zijn geïnstalleerd, die tot (ver)storingen op de desbetreffende website leiden.
- Gehackte websites, die al dan niet bewust door Flexx Design (of een derde), om die reden zijn uitgeschakeld.
- Flexx Design behoudt zich het recht voor om de tarieven te wijzigen. De klant zal hiervan tenminste 1 maand van tevoren schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld worden en is dan in de gelegenheid per eerstvolgende verlengingsdatum de overeenkomst te beëindigen.

## 1.2 Begrippen en concepten

- **Kantoor tijden:** Maandag tot en met vrijdag, 10.00 tot 18.00, Nederlandse tijd, met uitzondering van feestdagen.
- **Productie-uren:** Maandag tot en met zondag, 8.00 tot 00.00, Nederlandse tijd.
- **Klant, Contractant:** De persoon of organisatie die de overeenkomst met Flexx Design is aangegaan.
- **Technisch Beheerder:** De persoon of organisatie die voor de Contractant het beheer uitvoert. Deze kan gelijk zijn aan de Contractant.
- **Overmacht:** Elke van de wil van partijen onafhankelijke c.q. onvoorzienbare omstandigheid, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de andere partij niet meer kan worden verlangd.
- **Storingsmelding:** Er kan 24 uur per dag, 7 dagen per week een melding van een storing worden gedaan aan Flexx Design, middels het door Flexx Design daarvoor ter beschikking ticketsysteem.
- **Noodhulpaanvraag:** Er kan 24 uur per dag, 7 dagen per week tegen het geldende tarief noodhulp worden ingeschakeld bij Flexx Design, middels het door Flexx Design daarvoor ter beschikking ticketsysteem.
- **DDoS (aanval):** Een aanval vanuit een groot aantal locaties/computers (botnet) met als doel een computernetwerk of dienst onbereikbaar te maken voor de gebruikers.
- **Hacker:** Iemand die inbreekt in computer systemen/websites.
- **PKI:** Een techniek om met digitale certificaten veilig en vertrouwd over het internet (of ander publiek netwerk) tussen servers te kunnen communiceren.
- **SSL:** Een techniek om met digitale certificaten veilig en vertrouwd met websites op het internet te kunnen communiceren.
- **Netblock:** Een set van IP adressen toegewezen aan een internet dienstverlener (provider).
- **Ping:** Een methode om te controleren of een IP adres/server bereikbaar is. Er wordt een klein pakketje naar de server gestuurd waar deze op dient te antwoorden.
- **Traceroute:** Een methode om te zien via welk route pakketten over het internet bij de ontvanger aankomen. Eventueel problemen met tussenliggende routers (knooppunten) kunnen zo in kaart gebracht worden.
- **RAID:** Een techniek om data op meerdere harde schijven op te slaan, ter voorkoming van dataverlies bij een schijfdefect.

## 2. Beschikbaarheid

### 2.1 Downtime

Er is sprake van downtime als aan één van de volgende drie voorwaarden is voldaan:

1. De webserver-functionaliteit werkt niet. Er kan niet binnen 2 seconden een verbinding worden geopend met poort 80 dan wel 443 van de Flexx Design webservers.
2. De fileserver-functionaliteit werkt niet. Er kunnen geen bestanden worden ingelezen op de webservers.
3. De database-functionaliteit werkt niet. Er kan niet binnen 2 seconden worden ingelogd met geldige gebruiker en wachtwoordcombinatie. Er is wel sprake van correct gebruik.

Het constateren van downtime is dus:

- Het **niet** werken van webservers, fileserver of databaseserver.
- Het **wel** kunnen bereiken van het netblock middels ping en traceroute.

Er is geen sprake van downtime bij:

- Overmacht, zoals het uitvallen van stroom of netwerkverbindingen, DDoS aanvallen of andere hackeractiviteiten.
- Aangekondigd onderhoud, mits dit buiten productie-uren valt en niet meer dan 8 uur per maand is.
- Spoedonderhoud noodzakelijk voor veiligheid en stabiliteit.

#### **Tijdens productie-uren**

- 99,9%  $\geq$  42 minuten downtime per maand tijdens productie-uren betekent dat de SLA niet gehaald is. Downtime wordt per maand berekend.

#### **Buiten productie-uren**

- 99,5%  $\geq$  225 minuten downtime buiten productie-uren betekent dat de SLA niet gehaald is. Downtime wordt per maand berekend.
- Wanneer downtime buiten productie-uren begint, maar doorloopt tijdens productie-uren, dan geldt de downtime als zijnde "tijdens productie-uren".

## 2.2 Aanspraak

De klant komt in aanmerking voor restitutie voor downtime mits deze aannemelijk maakt dat Flexx Design de prestatieafspraken niet heeft gehaald. Bij verschil van mening zal de klant screenshots aanleveren die aantonen dat (a) het netblock van Flexx Design bereikbaar is, en (b) het platform van Flexx Design geheel of gedeeltelijk onbereikbaar is.

Eindklant en partner hebben het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen wanneer Flexx Design een lagere beschikbaarheid heeft dan 99% uptime gedurende een maand.

Indien de gestelde eisen niet worden gehaald, vergoedt Flexx Design 100% van de maandsom. De totale restitutie in een maand kan nooit meer zijn dan de maandsom voor het betreffende pakket waarbij de SLA is afgesloten.

## 3. Incidentmelding en response

- Indien jij als klant een storing ontdekt die downtime veroorzaakt, meldt deze dat aan Flexx Design.
- Tijdens kantooruren: per e-mail en kantoortelefoon (tenzij de storing al op de site vermeld is).
- Buiten kantooruren: door een storingsmelding middels het ticketsysteem.
- Downtime gaat in wanneer (a) jij als klant de storing meldt of (b) Flexx Design zelf een storing constateert en publiceert.
- Flexx Design geeft tijdens kantooruren binnen 1 uur terugkoppeling aan de incidentmelder (tenzij dit al op de site vermeld is).
- Flexx Design geeft buiten kantooruren z.s.m. terugkoppeling aan de incidentmelder mits de melding middels de Flexx Design noodhulpdienst is gedaan (tenzij dit al op de site vermeld is).

## 4. Dataveiligheid

- De bestanden staan altijd op een RAID systeem. Een dergelijk systeem zorgt er voor dat het uitvallen van een schijf geen dataverlies oplevert.
- Databases worden realtime gerepliceerd op een gelijkwaardige server.
- In het datacentrum is noodstroomvoorziening aanwezig.
- De netwerkkapparatuur en verbindingen zijn redundant uitgevoerd.
- Elke 24 uur wordt een kopie van de back-up van de database en files opgeslagen op secundaire servers.
- Back-upfrequentie en retentie van files / bestanden:
  - Tot 7 dagen terug: 1 per dag (7 back-ups).
- Back-upfrequentie en retentie van databases:
  - Tot 7 dagen terug: 1 per dag (7 back-ups).

## 5. Privacy

- De webserver en databaseservers zijn fysiek alleen toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers van de leveranciers van Flexx Design.
- De back-ups zijn alleen toegankelijk voor geautoriseerde medewerkers van Flexx Design en de technisch beheerder van het hostingpakket.
- Medewerkers van Flexx Design hebben een geheimhoudingsplicht met betrekking tot de informatie en meta informatie die opgeslagen is op de webserver en databaseservers.
- Afgeschreven harde schijven worden na gebruik door leveranciers Flexx Design vernietigd.

## 6. Beveiliging en onderhoud

Flexx Design verplicht zich preventieve activiteiten te ondernemen die de kans op beveiligingsincidenten verkleinen.

### 6.1 Preventieve activiteiten

Flexx Design voert verschillende preventieve activiteiten uit, waaronder, maar niet beperkt tot:

scannen op slecht beveiligde software, scannen op verdachte activiteiten, periodiek updaten van softwarecomponenten.

### 6.2 Updaten software

Flexx Design voert bij het uitkomen van nieuwe versies van software een risicoanalyse uit van (1) de risico's voor het platform; en (2) de impact op de werking van de applicatie. Op basis daarvan beslist zij of ze (1) direct updatet, zonder notificatie; (2) direct updatet, met notificatie; (3) update plannen, met notificatie, en (4) indien wenselijk een testplatform aanbieden.

Onderhoud wordt zo veel mogelijk buitenproductie-uren gedaan. Het wordt aangekondigd via het klantensysteem van Flexx Design en eventueel via e-mail. Onderhoudswerkzaamheden leveren maximaal 8 uur per maand downtime op buiten productie-uren, deze tellen niet mee als downtime.

### 6.3 Onderhoud

Onderhoud gebeurt zo veel mogelijk buiten productie-uren, tenzij de ingeschatte impact voor klanten minimaal of nihil is, dan kan onderhoud tijdens productie-uren plaatsvinden. Onderhoud wordt zodra bekend aangekondigd via het klantensysteem van Flexx Design.

### 6.4 Spoedonderhoud

Flexx Design moet ten behoeve van de stabiliteit van het gehele platform mogelijk spoedonderhoud uitvoeren, bijvoorbeeld in geval van publicatie van urgente veiligheidsproblemen. Vermindering van dienstverlening of downtime als gevolg van dit spoedonderhoud vallen niet onder de gemeten downtime.

Spoedonderhoud wordt indien mogelijk buiten productie-uren gedaan, maar indien noodzakelijk ook tijdens productie-uren. Spoedonderhoud zal altijd worden toegelicht via het klantensysteem van Flexx Design en indien nodig via e-mail.

## 6.5 Groot onderhoud

Implementatie van software met significante functionaliteitswijzigingen, wordt van tevoren aangekondigd via klantensysteem van Flexx Design en eventueel via e-mail. Indien mogelijk en wenselijk wordt de nieuwe software middels een testplatform aangeboden. Belangrijke versiewijzigingen worden minimaal 30 dagen van tevoren aangekondigd.

## 6.6 Beveiliging: Procedurele maatregelen

- Wij houden nauwgezet publicaties van beveiligingslekken in de gaten. Op basis van een interne richtlijn wordt de kans op exploitatie, impact van misbruik en functionele impact van de oplossing ingeschat. Zijn zowel impact van misbruik als kans op exploitatie hoog, dan wordt het lek direct gedicht. Is dit niet het geval en heeft de implementatie van een fix mogelijk functionele consequenties voor de toepassingen van onze klanten, dan wordt de implementatie gepland voor het volgende onderhoudsvenster en wordt een aankondiging rondgestuurd naar onze klanten.
- Voor iedere mutatie van site, e-mail en klantgegevens en domeineigendom vereisen we authenticatie met behulp van een wachtwoord of een schriftelijk en ondertekend bewijs van goedkeuring. Hier zijn we bijzonder streng in, aangezien dit de enige manier is om social engineering (manipulatie van onze medewerkers teneinde een wachtwoord te bemachtigen) te voorkomen.
- Wij scannen reactief onze logbestanden op verdachte patronen. Hierdoor zijn wij in staat om in een vroeg stadium misbruik van de bij ons gehoste sites te detecteren.
- Anderzijds scannen we proactief op verouderde software. Hierdoor kunnen we onze klanten waarschuwen indien zij lekke (verouderde) applicaties hebben geïnstalleerd die mogelijk kunnen worden misbruikt voor het versturen van spam of het verhullen van de identiteit van een hacker.



## 7. Monitoring en support

### 7.1 Monitoring

Alle servers worden gemeten op generieke en specifieke eigenschappen. Generieke eigenschappen zijn basiseigenschappen van elke server. Specifieke eigenschappen zijn afhankelijk van de functie van de server (DBserver, Webserver, FTPserver).

**Generiek:** Load, Diskruimte, Ping, Processen

**Specifiek:** DNS, MX, FTP, HTTPS, HTTP, DBconnecties

Metingen worden elke 5 minuten gedaan. Verstoringen van diensten worden direct doorgestuurd naar Flexx Design. Buiten productie-uren wordt het uitvallen van een server ook direct doorgestuurd naar Flexx Design.

### 7.2 Support

De klant heeft recht op telefonische support tijdens kantooruren. Flexx Design reageert binnen 4 kantooruren op hosting gerelateerde supportverzoeken. Applicatie-inhoudelijke verzoeken vallen niet onder de SLA.

## 8. Communicatie

### 8.1 Definities incidenten

- **Klein incident:** downtime verwacht 0-30 minuten, voor alle klanten.
- **Groot incident:** downtime verwacht 30+ minuten, of mogelijk dataverlies, voor alle klanten.

### 8.2 Follow-up klein incident

- Melden bij het klantensysteem van Flexx Design. Deze site is ook uitgerust met RSS.
- Tijdens kantooruren binnen 1 uur een notificatie (wie, wat).
- Buiten kantooruren binnen 4 uur een notificatie (wie, wat).

### 8.3 Follow-up groot incident

- Melden bij het klantensysteem van Flexx Design. Deze site is ook uitgerust met RSS.
- Tijdens kantooruren binnen 1 uur een notificatie (wie, wat).
- Buiten kantooruren binnen 4 uur een notificatie (wie, wat).
- Planning en alternatieven worden binnen 2 uur tijdens kantooruren, en binnen 6 uur buiten kantooruren bij het klantensysteem van Flexx Design vermeld.