

UTM Service level agreement

De servicedesk is bereikbaar via het telefoonnummer 085 – 489 1318

Wanneer u de servicedesk belt buiten kantooruren en géén Silver/Gold SLA hebt kunt u met de PIN-code 9999 toch een engineer aan de lijn krijgen. LET OP: dit is betaalde support met een toeslag op het normale uurtarief.

Elementen	Bronze	Silver	Gold
Servicedeskondersteuning (prio 1 en 2 meldingen)	Ma t/m vr 8.00 – 17.00 uur	Ma t/m za 6.00 – 20.00 uur	Onbeperkt 7 x 24 uur
Toegang tot telefonische support buiten kantooruren	Tegen betaling	√	√
Software-updates	√	√	√
Backup service	√	√	√
Remote service:			
Support	√	√	√
Wijzigingen	Nacalculatie	Nacalculatie	Nacalculatie
Klantverzoeken	Nacalculatie	Nacalculatie	Nacalculatie
On-site service	Nacalculatie	Nacalculatie	Nacalculatie

Dit service level agreement (SLA) beschrijft de wederzijdse rechten en plichten van Kliksafe en de contractant bij afname van de UTM-service.

Deze SLA is onderdeel van de offerte, zoals beschreven in de offerte. De looptijd van de SLA is gelijk aan de offerte, maar kan, in overleg, tussentijds worden aangepast.

Inhoudsopgave

1	Uitgangspunten	1
1.1	Definities en afkortingen	1
2	Goederen en diensten	2
2.1	Aard en omvang.....	2
2.2	Elementen in deze SLA.....	2
2.3	Afbakening van de dienst	2
2.4	Voorwaarden remote support en monitoring.....	3
2.5	Aangeleverde gegevens, bestanden en gegevensdragers	3
2.6	Servicetijden	3
2.7	Servicebeschikbaarheid.....	3
2.8	Escalatieprocedure	4
2.9	Belemmering van de werkzaamheden	4
3	Beheer UTM	4
3.1	Eigendom en risico	5
3.2	Beveiliging.....	5
3.3	Dagelijks beheer van de UTM-applicatie	5
3.4	AVG en vernietigen data oude schijven (killdisk).....	5
4	Informatievoorziening door de contractant	5
4.1	Gebruikersinformatie en ervaringen	5
4.2	Beschikbaarheid voor gebruikersonderzoek	5

1 Uitgangspunten

1.1 Definities en afkortingen

Actieve monitoring	Monitoring van de server door een beheerder van Kliksafe.
Backup service	De servicedesk maakt wekelijks een backup van de configuratie van de server(s). Deze backup wordt door Kliksafe op twee verschillende geografische locaties opgeslagen. De backups worden minstens 6 maanden bewaard. Desgewenst kan de contractant contact opnemen met de servicedesk om een restore aan te vragen. Let wel: Kliksafe maakt geen backup van data/content, maar enkel van de configuratie van de Kliksafe-producten.
Configuratie	De functionele inrichting van de UTM op grond van klantspecifieke wensen waar geen maatwerk voor nodig is.
Kliksafe-producten	Alle Kliksafe-gelabelde hardwareproducten en alle door Kliksafe ontwikkelde c.q. gerealiseerde software, alsmede de UTM-applicatie.
Derde partij producten	Alle niet-Kliksafe-gelabelde hardwareproducten en alle niet door Kliksafe ontwikkelde c.q. gerealiseerde software.
Feestdagen	De Nederlandse reguliere feestdagen, alsmede 31 december en 1 januari.
Hardware	Fysieke producten inclusief de hierbij behorende firmware.
Installatie	Bevat zowel de softwarematige installatie van aangeschafte applicatie en daarbij behorende modules als het aansluiten van de geleverde hardware. Onder installatie wordt niet verstaan de functionele inrichting van de applicatie.
Licentie	De licentie betreft de gebruiksrechten verstrekt in de offerte afgesloten tussen Kliksafe en de contractant, waarbij eerstgenoemde aan laatstgenoemde het recht toekent gebruik te maken van de UTM-applicatie onder de gestelde voorwaarden.
Maatwerk	Toevoeging van klant-specifieke onderdelen in of buiten de applicatie.
Migratie	Overgang van het oude naar het nieuwe platform of bestaande applicatie vervangen door een nieuwe applicatie.
Nacalculatie	Berekening van kosten die niet onder support vallen.
Offerte	De overeenkomst tussen Kliksafe en de contractant, waar deze SLA-onderdeel van uitmaakt.
On-site	Op de locatie van de contractant.
On-site service	Wanneer de servicedesk van mening is dat ondersteuning op afstand niet toereikend is, kan (na toestemming van de contractant) een technisch consultant van Kliksafe of een daarvoor door Kliksafe aangewezen partner bij de contractant on-site service verlenen. De kosten (inclusief reiskosten) worden zo mogelijk vooraf ingeschat en voorgelegd aan de contractant en worden gefactureerd op basis van nacalculatie.
Remote service	Op afstand configuraties binnen de UTM aanpassen naar aanleiding van verzoeken van de contractant. De kosten worden vooraf ingeschat en voorgelegd aan de contractant en worden gefactureerd op basis van nacalculatie. De remote service is beschikbaar op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur.
Responstijd	Tijd die Kliksafe nodig heeft om actie te ondernemen om in contact te komen met de contractant.
Service down	Essentiële diensten functioneren niet met ingrijpende invloed op de gebruikers.
Servicedesk	De servicedesk van Kliksafe, die bereikbaar is via telefoon of e-mail op tijden conform het overeengekomen niveau.
Servicedeskondersteuning	Ondersteuning door servicedesk tijdens de servicetijden ten behoeve van gebruikersvragen en storingen/problemen die direct betrekking hebben op de Kliksafe-producten.
Servicetijden	De tijden waar binnen ondersteuning plaats kan vinden vanuit de servicedesk.
SLA	Service Level Agreement.
Smoothwall	De hard- en softwarepartner van Kliksafe die de basis levert van de UTM-applicatie.
Software-update	Nieuwe softwareversie met een uitbreiding op functionaliteit en/of fixes.
Storing	Buiten de normale werkwijze vallende problemen, die niet middels reguliere documentatie zijn te verhelpen.
Support	Alle activiteiten geleverd door Kliksafe in het kader van deze dienst die onder het afgesproken tarief van deze SLA vallen.
Systeembeheerder	Een systeembeheerder is technisch verantwoordelijk voor het waarborgen van de continuïteit en kwaliteit van een informatiesysteem bij de contractant.
System requirements	Document waarin de technologische architectuur, voorwaarden en vereiste handelingen voor een specifieke versie van product beschreven staan.

Toegang tot tel. support	Telefonische toegang tot de dienstdoende beheerder buiten de service-uren van SLA Bronze en Silver door middel van een pincode. Ma-vr geldt buiten service-uren een tarief van 150%, in het weekend 200%.
UTM	Unified Threat Management, fysieke of virtuele server waarmee de UTM-applicatie bij de contractant wordt geleverd.
Werkdagen	Alle dagen met uitzondering van feestdagen, zaterdag en zondagen.
Workaround	Handeling die wordt aangeboden als tijdelijke oplossing voor het overbruggen van de periode tot het aandraagen van de definitieve oplossing, zodat de dienst geheel of gedeeltelijk functioneel is.

2 Goederen en diensten

2.1 Aard en omvang

Deze SLA is uitsluitend geldig voor de goederen en diensten die middels de offerte ter beschikking worden gesteld c.q. worden geleverd. Op alle leveringen en offertes van Kliksafe zijn de leveringsvoorwaarden van Kliksafe van toepassing, zoals bij de offerte is gevoegd. Deze worden op aanvraag kosteloos toegezonden.

2.2 Elementen in deze SLA

In de tabel op het voorblad wordt een overzicht gegeven van de elementen die inbegrepen zijn in de offerte, voor zover deze zijn afgenomen door de contractant.

2.3 Afbakening van de dienst

De volgende services worden binnen deze SLA uitgevoerd:

- **Support:**
 - o Zorgen dat de opgeleverde service, bestaande uit Kliksafe-producten, blijft werken;
 - o Beheer van categorie lijsten
- **Wijzigingen & specifieke klantwensen**

Voor zover door Kliksafe diensten worden geleverd die vallen onder in dit artikel genoemde omstandigheden bij *Wijzigingen & specifieke klantwensen*, zullen kosten in rekening worden gebracht op basis van de in de offerte genoemde tarieven.

 - o Onderzoek naar niet-functionerende website binnen de door Kliksafe geleverde dienstverlening;
 - o Nieuwe diensten of functies toevoegen;
 - o Aanpassingen ten gevolge van veranderingen, uitgevoerd door leveranciers van app's en online services, die gevolgen hebben voor deze service;
 - o Indien specifieke klantwensen bestaan ten aanzien van deze dienst die niet behoren tot de basisservice zoals aangegeven onder support, worden deze hier benoemd.

De volgende services vallen buiten deze SLA:

- **Servicedeskondersteuning op:**
 - o Derde partij producten (zoals eigen hardware, firewall etc);
 - o Internettoegang.
- **Ondersteuning en on-site servicebezoeken waarbij:**
 - o De oorzaak van het probleem niet bij Kliksafe of Kliksafe-producten ligt;
 - o Het probleem is ontstaan door migratie van de Kliksafe-applicatie, migratie van de door Kliksafe-software benodigde data, of aanpassingen aan de door de Kliksafe-software gebruikte derde partij producten (zoals een nieuwe server, een nieuw besturingssysteem etc.), voor zover niet uitgevoerd door een medewerker of partner van Kliksafe;
 - o Het probleem is ontstaan door installatie of wijziging van niet door Kliksafe geleverde producten;
 - o De oplossing van het probleem reeds door de servicedesk is aangedragen en de aanwijzingen daartoe niet zijn opgevolgd;
 - o Het product zich niet op de in de offerte aangegeven locatie bevindt of niet toegankelijk is voor de Kliksafe-medewerker.
- **Ondersteuning bij gebruik eigen hardware**, als de contractant de Kliksafe-producten gebruikt met andere dan in de System Requirements vastgelegde specificaties van hard- en software. De mogelijkheid van de werking van Kliksafe-producten in combinatie met eigen hardware moet aangetoond zijn alvorens de ondersteuning gegeven kan worden.
- **Applicatiebeheer en implementatieservices**, zoals aanmaken van gebruikers, toekennen van rechten etc.
- **Andersoortig beheer**, zoals beheerwerkzaamheden aan derde partij producten.
- **Rapportages** over het functioneren van de UTM-applicatie en rapportages over de filtering worden door de (systeembeheerder van de) contractant samengesteld en vallen niet binnen de scope van deze SLA.

2.4 Voorwaarden remote support en monitoring

- Een remote verbinding moet tot stand kunnen worden gebracht via ssh (poort 222) en https (poort 441) vanaf het netwerk van Kliksafe. De betreffende wachtwoorden worden door Kliksafe gedocumenteerd en mogen niet zonder medeweten van Kliksafe worden gewijzigd. Het recht op (remote) support is pas van kracht, nadat deze verbinding succesvol tot stand is gebracht (test bij oplevering).
- De contractant wordt geacht erop toe te zien dat remote toegang voor de servicedesk beschikbaar is.
- Indien er geen remote toegang (meer) mogelijk is, vervalt de in deze SLA genoemde servicebeschikbaarheid (artikel 2.7) en de onder SLA Gold genoemde actieve monitoring.
- Wanneer een bestaande remote verbinding door technische storing niet tot stand kan worden gebracht, zal zo nodig, in overleg, on-site bezoek volgen. Indien de storing in de remote verbinding niet veroorzaakt werd door een door Kliksafe geleverde dienst (UTM-applicatie of internettoegang) zullen hiervoor kosten in rekening worden gebracht.
- Indien door onderzoek via de remote verbinding door Kliksafe geconstateerd wordt dat een on-site bezoek vereist is, treedt de normale procedure voor on-site bezoeken in werking.

2.5 Aangeleverde gegevens, bestanden en gegevensdragers

- Alle door de contractant in het kader van deze SLA aan te reiken gegevens en bestanden dienen door de contractant te worden aangeleverd in het door Kliksafe aangegeven formaat en op de door Kliksafe aangegeven wijze. Fouten of vertragingen die (mede) ontstaan omdat de contractant zich hier niet aan houdt, kunnen niet tot enige aansprakelijkheid van Kliksafe leiden.
- Fouten of vertragingen die (mede) ontstaan omdat de aangeleverde gegevens of bestanden niet juist of onvolledig zijn, kunnen niet tot enige aansprakelijkheid van Kliksafe leiden.
- De contractant is jegens Kliksafe aansprakelijk voor de eventuele schade die Kliksafe lijdt ten gevolge van fouten of onvolkomenheden in de door hem aangeleverde gegevens, bestanden of gegevensdragers. Hieronder dienen mede te worden verstaan eventuele virussen, worms of andere elektronische elementen. De contractant vrijwaart Kliksafe voorts van eventuele aanspraken van derden ten gevolge van dergelijke fouten of onvolkomenheden.
- De contractant garandeert ten aanzien van door hem aan Kliksafe te leveren gegevens, bestanden en gegevensdragers dat hij gerechtigd is deze aan Kliksafe ter beschikking te stellen en dat Kliksafe gerechtigd is de ten aanzien daarvan overeengekomen werkzaamheden te verrichten. De contractant vrijwaart Kliksafe van eventuele aanspraken van derden ter zake.
- Indien de contractant aan Kliksafe gegevens verstrekt, staat hij ervoor in dat ten aanzien van die gegevens is voldaan aan de toepasselijke regelgeving met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming) en dat de verstrekking aan en bewerking door Kliksafe is toegestaan onder deze regelgeving. De contractant zal ten aanzien van de door Kliksafe aan hem geleverde gegevens eveneens aan deze regelgeving voldoen.
- De contractant vrijwaart Kliksafe van aanspraken van derden die ontstaan als gevolg van het feit dat niet is voldaan aan de deze regelgeving.
- Af te voeren gegevensdragers worden door Kliksafe meegenomen en volgens voorschriften vernietigd. Indien de contractant dit zelf wenst te doen, dient de contractant dit schriftelijk te bevestigen aan Kliksafe.

2.6 Servicetijden

Hieronder zijn de UTM-servicetijden van Kliksafe weergegeven.

SLA Bronze	Maandag tot en met vrijdag van 8.00 uur tot 17.00 uur.
SLA Silver	Maandag tot en met zaterdag van 6.00 tot 20.00 uur.

Voor de SLA Bronze en Silver geldt bovendien dat er op feestdagen niet gewerkt wordt.

De door Kliksafe te ondernemen actie zal stoppen bij het einde van de servicetijd van die dag en op de volgende werkdag weer om 8.30 uur worden hervat.

SLA Gold	Onbeperkt (7x24).
On-site bezoeken	In overleg met de contractant (alleen op werkdagen).

(Voor support buiten kantooruren dient SLA Silver of Gold te worden afgenomen zoals omschreven in artikel 2.4. Deze voorziet in 6x14 of 7x24 uur telefonische toegang tot een Kliksafe-beheerder door middel van een PIN-code, **in geval de mate van hinder in prioriteit 1 of 2 resulteert** zoals omschreven in de prioriteitsmatrix in artikel 2.7. Bij afname van SLA Bronze kan deze support als extra optie worden gecontracteerd.)

2.7 Servicebeschikbaarheid

Indien de helpdesk telefonisch benaderd wordt, krijgt de contractant in minimaal 95% van de verzoeken binnen vijf minuten een medewerker van Kliksafe aan de lijn.

De ernst van de melding wordt na overleg met de contractant bepaald door Kliksafe aan de hand van de volgende matrix.

	ERNSTIGE HINDER	GEMIDDELDE HINDER	LICHTE HINDER	VRAGEN EN VERZOEKEN
Alle gebruikers	1	2	3	4
Meerdere gebruikers/ groepen	2	2	3	4
Enkele gebruikers	2	3	3	4

De servicedesk streeft naar de volgende responstijden, afhankelijk van de ernst van de melding.

Prioriteit 1 (service down, geen werking)

Responstijd: binnen een uur na melding.

Statusupdate: iedere 4 uur of zo snel mogelijk als er nieuwe ontwikkelingen zijn.

Communicatie: bij voorkeur telefonisch, alternatief via e-mail.

Prioriteit 2 (verminderde service, bepaalde zaken niet beschikbaar)

Responstijd: binnen vier uur na melding.

Statusupdate: iedere 8 werkuren of zo snel mogelijk als er nieuwe ontwikkelingen zijn.

Communicatie: bij voorkeur telefonisch, alternatief via e-mail.

Prioriteit 3 (kwaliteitsverlies, enkele functies niet beschikbaar)

Responstijd: binnen een werkdag na melding.

Statusupdate: iedere 16 werkuren of zo snel mogelijk als er nieuwe ontwikkelingen zijn.

Communicatie: bij voorkeur telefonisch, alternatief via e-mail.

Prioriteit 4 (wensen van de contractant, kleine zaken)

Responstijd: zo spoedig mogelijk als er wat aan gedaan kan worden.

Statusupdate: alleen als er ontwikkelingen zijn ten aanzien van de melding.

Communicatie: via e-mail.

2.8 Escalatieprocedure

Meldingen komen tijdens kantooruren bij de servicedesk binnen. Aan de hand van de impact schaalde de supportmedewerker een melding in op de juiste prioriteit. Als een storing of een vraag niet verholpen kan worden door een eerstelijns medewerker, wordt de melding doorgezet naar een tweedelijns medewerker van Kliksafe. Als verdere escalatie nodig is, zorgt de tweedelijns medewerker ervoor dat naar de juiste medewerker te doen, intern naar Kliksafe of extern naar Smoothwall. Escalaties worden als statusupdate aan de contractant gemeld.

Mochten er zich zaken voordoen die niet passen binnen een correcte dienstverlening, dan kan vanuit de zijde van de contractant gebruik gemaakt worden van de klachtenregeling. Een klacht dient gemeld te worden bij de servicedesk.

2.9 Belemmering van de werkzaamheden

Als Kliksafe door omstandigheden bij de contractant wordt belemmerd in haar werkzaamheden, dient dit onverwijld door Kliksafe bij de contractant gemeld te worden. Zodra er een tijdstip bekend is waarop de werkzaamheden hervat kunnen worden, zal de contractant dit direct aan Kliksafe meedelen.

Indien de contractant on-site afspraken, gemaakt binnen het kader van deze offerte, korter dan 24 uur tevoren afzegt, wordt het afgezegde bezoek in rekening gebracht als 2 uur arbeid.

Zodra de oorzaak van een onderbreking van de dienst is weggefallen, dient de contractant via een schriftelijke mededeling aan Kliksafe aan te geven dat de dienst direct hervat kon worden.

3 Beheer UTM

De contractant wordt geacht de juiste maatregelen te nemen voor het juist laten functioneren van Kliksafe-producten. Bij oneigenlijk gebruik of onvoldoende voorzorgsmaatregelen vervalt het recht van aanspraak op de SLA dienaangaande.

3.1 Eigendom en risico

Alle bij Kliksafe aangeschafte hardware is eigendom van de contractant, ook hardware van derden die Kliksafe heeft geleverd. Wanneer de contractant hardware van Kliksafe in bruikleen of te huur heeft, blijft die hardware eigendom van Kliksafe. De intellectuele eigendomsrechten blijven te allen tijde toekomen aan Kliksafe, zoals omschreven in artikel 10 in Bijlage B (Algemene voorwaarden).

Wanneer de contractant hardware van Kliksafe in bruikleen heeft, is de contractant voor de duur van de bruikleen, verantwoordelijk voor deze hardware, exclusief het risico van achteruitgang bij normaal gebruik.

Kliksafe is niet verantwoordelijk voor eigen hardware van de contractant. Het risico van tenietgaan of achteruitgang van hardware bij de contractant ligt dan ook te allen tijde volledig bij de contractant.

3.2 Beveiliging

De contractant is verantwoordelijk voor de beveiliging van de UTM en de gegevens waarvan producten van Kliksafe gebruik maken. Hierbij moet de contractant in aanmerking nemen dat bepaalde beveiligingsmaatregelen¹ noodzakelijk zijn voor het succesvol operationeel houden van het systeem.

Kliksafe heeft (conform het gestelde in artikel 2.4) toegang tot de UTM op het netwerk van de contractant. Deze toegang is alleen mogelijk vanuit het kantoor van Kliksafe in Nunspeet. Alleen daartoe bevoegde personen hebben toegang tot computers van Kliksafe. Medewerkers van Kliksafe hebben een verplichting tot geheimhouding.

3.3 Dagelijks beheer van de UTM-applicatie

De UTM mag alleen beheerd worden door daartoe geautoriseerde personen.

Toegang tot de webinterface of command line van de server wordt alleen verleend in geval de gebruiker:

- De tweedaagse cursus beheer UTM heeft gevolgd bij Kliksafe of;
- De online training Smoothwall Certified Firewall Engineer en Smoothwall Certified Filter Engineer heeft gevolgd en de bijbehorende certificaten heeft verkregen.

3.4 AVG en vernietigen data oude schijven (killdisk)

Wanneer een door Kliksafe beheerde server aan het eind van zijn levenscyclus komt, wordt deze in het algemeen vervangen door een nieuwe server. De oude server is eigendom van de contractant. Het staat de contractant vrij om deze machine elders in te zetten, te verkopen of weg te geven, of aan de engineer van Kliksafe mee te geven om te laten vernietigen.

Op het moment van uitschakelen van de machine bevinden de logbestanden zich nog op de harde schijf van de machine. Deze bestanden bevatten persoonlijke gegevens (het browsagedrag van gebruikers over meerdere maanden kan hierin worden teruggevonden in een redelijk leesbaar formaat).

Wanneer deze gegevens openbaar zouden worden gemaakt, is er sprake van een datalek.

Kliksafe heeft een procedure in het leven geroepen om te zorgen dat vertrouwelijke data van filterservers wordt verwijderd. Deze procedure kan door de contractant afgeroepen worden via de servicedesk, waarbij de contractant aan dient te geven wat men wil. Indien de contractant geen vernietiging van data wenst, dient de contractant Kliksafe te vrijwaren van eventuele gevolgen van het niet vernietigen van de data.

4 Informatievoorziening door de contractant

4.1 Gebruikersinformatie en ervaringen

De contractant zal Kliksafe desgevraagd op de hoogte houden van ervaringen in het gebruik van Kliksafe-producten. Gebruikerswensen en mogelijke verbeteringen zullen worden doorgegeven.

4.2 Beschikbaarheid voor gebruikersonderzoek

De contractant zal desgevraagd medewerking verlenen aan onderzoeken van Kliksafe met betrekking tot het gebruik van Kliksafe-producten. Deze onderzoeken hebben tot doel de kwaliteit van het product waar mogelijk te verbeteren. Indien dit verbeteringen oplevert die ook voor de contractant van belang zijn, zal Kliksafe deze binnen het kader van deze offerte ook aan de contractant verstrekken.

¹ Zie Algemene voorwaarden