
Service Level Agreement

Shared Hosting

Versie 1.2

PROTAGONIST

Dit document is auteursrechtelijk beschermd (c) 2007

Dienstbeschrijving

Shared Hosting van Protagonist is een service ontwikkeld voor bedrijven en particulieren die hoge eisen stellen aan bedrijfskritische internet toepassingen maar niet belast willen worden met de hoge kosten van systeembeheer en een eigen infrastructuur. Met Shared Hosting krijgt de klant het beheer over een virtual webserver gehost in het datacenter van Protagonist.

De Shared Hosting service wordt geleverd vanuit een beveiligde omgeving, met redundante internet connectiviteit en gegarandeerde stroom voorziening. De dienst omvat tevens beheer en beveiliging van het hostingplatform alsook de monitoring van netwerk activiteiten en server status.

De Service Level Agreement(SLA) beschrijft bovenstaande diensten tot in detail. Ook vindt u een beschrijving van de escalatie procedures ingeval van niet beschikbaarheid en de vergoedingsregeling in geval de beschreven maximale hersteltijd is overschreden. Deze SLA is een aanvulling op het hosting contract tussen Protagonist en klant, bedingen in het contract gaan voor bedingen uit de SLA. Tevens zijn aanvullend van toepassing de Protagonist algemene voorwaarden zoals deze zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 24303167.

Protagonist Shared Hosting specificaties en SLA

Inhoudsopgave

1	AFKORTINGEN EN DEFINITIES	4
2.	DATACENTER	6
2.1	FYSIEKE BEVEILIGING	6
3.	NETWERK DIENSTEN	7
3.1	INTERNET NETWERK DIENSTEN	7
3.2	BANDWIJDTE	7
3.3.	IP ADRESSEN	7
3.4.	DOMEINNAMEN EN NAAMSERVERS (DNS)	7
4.	HARDWARE	8
5.	SOFTWARE SHARED HOSTING	8
5.1.	INSTALLATIE VAN OS SERVICE PACKS, VEILIGHEIDSPATCHES EN UPGRADES.	8
5.2.	SOFTWARE ONDERHOUD EN CONFIGURATIE VOOR PROTAGONIST VIRTUELE WEBSERVERS	8
6.	MAINTENANCE	8
7.	SPAM, VIRUSES EN BEVEILIGING	9
8.	BACKUP DIENSTEN	9
9.	RECOVERY	9
9.1.	DISASTER RECOVERY RESTORE	9
9.2.	NON-DISASTER RESTOREN	9
9.3.	MONITORING DIENSTEN	9
10.	GARANTIES	10
10.1.	GEGARANDEERDE BESCHIKBAARHEID WEBSERVICE HTTP	10
11.	VERGOEDINGEN	10
12.	UITZONDERINGEN	10

1 Afkortingen en definities

Algemene voorwaarden	Algemene voorwaarden Protagonist B.V. zoals deze zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 24303167.
Beschikbaarheid	Het percentage van de totale tijd, gemeten over een volledige maand, waarin geen sprake is van een storing.
Contractant, klant	Degene die partij is bij de één of meer overeenkomsten shared hosting geleverd door Protagonist B.V.
Hersteltijd	De tijd, door Protagonist gemeten en geregistreerd, tussen de storingsmelding door de contractant aan Protagonist dan wel geconstateerd door Protagonist en het gereed melden van de storing door Protagonist aan de contractant. (danwel het tijdstip waarop Protagonist de gereedmelding tracht door te geven)
Overeenkomst	Een tussen Protagonist en contractant gesloten overeenkomst inzake het beschikbaar stellen van een virtual webserver op het shared platform van Protagonist.
Kantooruren	Werkdagen tussen 0900 en 1730. Zaterdag en zondag tussen 1300 en 1730. Algemeen erkende feestdagen en door Protagonist aangekondigde dagen zijn geen werkdagen.
Maintenance window	Tijds kader waarin onderhoud geplanned kan worden en waarbinnen diensten in verband met geplande werkzaamheden en onderhoud niet beschikbaar kunnen zijn.
Noodreparaties	Sporadisch onvoorzien noodherstel ter voorkoming van storing, ook wel Emergency Maintenance genoemd. Protagonist heeft een risico-inschatting uitgevoerd, waaruit is gebleken dat het niet uitvoeren van het herstelwerk een groot risico voor de dienst oplevert.
POP	Point of Presence. Een fysieke locatie waar telecommunicatie-infrastructuur van Protagonist aanwezig is.
Preventief onderhoud	Het uitvoeren van geplande werkzaamheden aan het netwerk, de hardware of de software om zodoende de kwaliteit van de dienst te kunnen handhaven.
Protagonist	Protagonist.nl: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Protagonist B.V. handelend onder de naam "Protagonist" statutair gevestigd te Rotterdam.
Reactietijd	De tijd tussen een storingsmelding en het eerste contact met de contractant inzake de voortgang van de storingsopheffing.

Site	De site: http://www.protagonist.nl/
SLA	Deze Service Level Agreement, waarin de rechten en plichten betreffende de overeengekomen kwaliteitsniveaus van een dienst zijn vastgelegd, en welke deel uitmaakt van de individuele overeenkomst.
Storing	Een onderbreking in een service van de shared hosting omgeving die beschikbaarheid van die service onmogelijk maakt.

2. Datacenter

Protagonist gebruikt rackspace in het EvoSwitch datacenter te Haarlem voor het onderbrengen van haar servers. Datacenter adres: Protagonist, J.W. Lucasweg 35, 2031 BE Haarlem

De Protagonist datacenter specificaties:

2.1 Fysieke beveiliging

Uitgebreide 24/7 beveiliging voor 100% beveiliging van de hardware. Dit betekent dat de ruimte op verschillende niveaus is beveiligd. 24x7x365 monitoring door personeel ter plaatse, dit omvat visuele verificatie van alle personen die het gebouw betreden, CCTV video camera observatie en een beveiligingssysteem dat direct rapporteert aan de meldkamer.

Toegang

Toegang tot de gebouwen, data vloeren en individuele gebieden zijn alleen mogelijk middels individueel geprogrammeerde PAC toegangskaarten. Het gebruik van de PAC kaarten wordt centraal opgeslagen met tijd en datum. De kaarten kunnen niet door iedereen worden gebruikt, als iemand een kaart gebruikt door deze over een deursensor te bewegen wordt er automatisch een digitale foto getoond op het display in de meldkamer. Personeel in de meldkamer zal dan beslissen of er toegang verleend wordt.

Stroom

Gegarandeerde dubbel uitgevoerde hoge-capaciteit stroomvoorziening, met mogelijkheden voor eenvoudige uitbreiding in de toekomst. Een minimum van 1Kw per vierkante meter beveiligde stroom is voorzien, met stroom geïsoleerd tussen verschillende klanten en een onbeperkte beschikbaarheid. On-site mogelijkheden om stroom te genereren die voorziet in stroom voor het hele center plus het herladen van de UPS.

Alle faciliteiten zijn gebouwd met een minimum van N+1 standaard; simpel gezegd betekend dit dat als er twee generators nodig zijn om non-stop stroom te voorzien, er drie worden geïnstalleerd. Dit resulteert in een stroom voorziening met een garantie van 100% in plaats van de gebruikelijke 99,9%

Vuur detectie en bestrijding

Very Early Smoke Detection Apparatus (VESDA) is geïnstalleerd in het datacenter. Deze hoog gevoelige ademende rook detectoren zijn aangesloten op het facilitair management systeem dat continu wordt gemonitord door technici. Het systeem zorgt voor zeer vroege rook detectie en helpt zo brand voorkomen. Het systeem is gekoppeld aan een blus installatie die onder hoge druk is geladen met een brandbestrijdingsgas dat geheel milieu vriendelijk vuur dooft zonder dat elektronische apparatuur daar door wordt beschadigd.

Air Conditioning

Om optimale prestaties te waarborgen wordt op alle datavloeren de lucht behandeld. De temperatuur wordt constant tussen de $21^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$ gehouden en de relatieve lucht vochtigheid wordt bewaart op $50\% \pm 10\%$. Beiden worden continu gemonitord door het facilitair management systeem.

3. Netwerk Diensten

3.1 Internet netwerk diensten

Het Protagonist netwerk is direct verbonden met de backbone van Abovenet, Carrier1/Coolwave en de NL-IX peering exchange. De routing is multihomed en redundant uitgevoerd met Foundry Netiron/Bigiron apparatuur. Dit resulteert in uitstekende wereldwijde beschikbaarheid en lage latency. De beschikbaarheid is 99,9% gemeten tot aan de eerste router buiten het Protagonist Network

3.2 Bandwijdte

Elke Protagonist webserver heeft 100Mbit aan bursting capaciteit. Dit betekent dat de snelheid praktisch onbeperkt is en deze optimaal blijft ook wanneer er veel concurrente gebruikers van de server zijn. De hoeveelheid dataverkeer is niet onbeperkt en is afhankelijk van het produkt dat wordt afgenomen. Dit laatste is beschreven in elke individueel contract Shared Hosting. Extra hoeveelheden dataverkeer kunnen achteraf worden verrekend of vooraf worden ingekocht. Ze worden uitgedrukt in hoeveelheden gigabytes. Zie de Protagonist website voor de tarieven.

3.3. IP Adressen

Shared Hosting pakketten worden geleverd met name based hosting en hebben geen exclusief IP adres. Exclusieve IP adressen kunnen optioneel worden besteld. De noodzaak voor extra IP adressen moet door de klant worden aangetoond zoals dit door RIPE is uiteengezet.

3.4. Domeinnamen en naamserver (DNS)

Domeinnamen kunnen worden geregistreerd op <http://www.protagonist.nl>. Bestaande domeinen kunnen worden verhuisd naar Protagonist. In beide gevallen blijft de klant eigenaar van de domeinen. Het gebruik van de primaire, secundaire en tertiaire Protagonist naamserver is inclusief voor elk domein dat door Protagonist wordt geregistreerd of dat is verhuisd naar Protagonist. De drie naamserver, ns1.pansa.net, ns2.pansa.net en ns3.pansa.net, zijn opgesteld in drie datacentra verspreid over twee continenten. Het gebruik van de Protagonist naamserver is optioneel voor domeinen die zijn ondergebracht bij een derde registrar. Voor elk domein beheerd in de Protagonist naamserver kan een aantal subdomeinen worden aangemaakt. (A, CNAME, MX) Extra kosten kunnen hier voor in rekening worden gebracht als de subdomeinen niet zijn voorzien in de pakket beschrijving.

4. Hardware

Protagonist zorgt voor het onderhoud aan de hardware. Dit betekent dat vervanging voor defecte hardware zo snel mogelijk wordt uitgevoerd. Na vervanging van een defect harddrive wordt de laatst gemaakte backup terug geplaatst. Protagonist houdt ten alle tijden een hot-spare standby server beschikbaar die wordt ingezet voor de vervanging van een defecte server.

5. Software Shared Hosting

5.1. Installatie van OS service packs, veiligheidspatches en upgrades.

Om de server beveiliging op peil te houden is het noodzakelijk regelmatig de laatste service packs, veiligheidspatches en/of upgrades te installeren. Protagonist zal periodiek de servers controleren en noodzakelijke handelingen verrichten om het operating systeem veilig te houden.

5.2. Software onderhoud en configuratie voor Protagonist virtuele webserver

Onderhoud op software, beheer en configuratie binnen de virtuele server van een Shared Hosting pakket valt onder de verantwoordelijkheid van de klant.

6. Maintenance

Noodzakelijk werkzaamheden die niet-beschikbaarheid van diensten met zich mee kunnen brengen worden bij voorkeur uitgevoerd binnen de maintenance window. De maintenance window valt binnen het tijdsvak vrijdag/zaterdag avond 23:00 - 11:30 volgende dag. Werkzaamheden binnen de maintenance window worden door Protagonist 24 uur voor aanvang gemeld op de statuspagina die te vinden is op <http://uptime.protagonist.nl>. U vindt daar een omschrijving van de werkzaamheden, duur, doelgroep en een reële inschatting van de effecten op de aangeboden diensten.

Spoedeisende werkzaamheden buiten de maintenance window worden 72 uur van te voren gemeld op de statuspagina, alsook per e-mail.

Zeer kritieke ingrepen die geen uitstel verdragen worden zo snel mogelijk door Protagonist uitgevoerd en een beschrijving van het incident wordt per mail aan de klant gestuurd zodra er genoeg informatie voorhanden is.

7. Spam, viruses en beveiliging

E-mail voor domeinen gehost door Protagonist worden door een twee-traps anti-spam/anti-virus systeem gefilterd. De eerste, het pre-filter systeem, werkt op basis van openbare blacklists and een commercieel filter dat elk uur wordt bijgewerkt met de laatste spam-definities. Het eerste filter is niet door de eindgebruiker aan te passen, op verzoek kunnen wij het wel compleet uitschakelen. Het tweede filter vindt u in het control panel van uw hostingpakket, u kunt dit filter naar eigen wensen inrichten of compleet uitschakelen. Alhoewel de filters met de grootste zorg door ons zijn opgezet is brengt het gebruik ervan met zich mee dat het altijd mogelijk is dat er legitieme mail voor u bestemd niet bezorgd wordt. Een verzoek tot deactivering van het eerste filter kunt u per e-mail bij onze support aanvragen. Het tweede filter schakelt u zelf uit in het control panel. Protagonist aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het verloren gaan mail door het gebruik van SPAM-filters.

8. Backup Diensten

Het Protagonist backup systeem maakt dagelijks incrementele backups. Een backup wordt gemaakt van elke file, die niet is gelocked of in gebruik is door een proces. Elke versie van een file wordt bewaard zolang deze file op het systeem bestaat, tevens is er een historie van files van vijf dagen. De backup is gelimiteerd tot een maximum van 5.000 files binnen de Shared Hosting omgeving van de klant. Het is aan te bevelen een dagelijkse dump van uw database in te stellen zodat ook deze wordt meegenomen in de backup. De volgende extenties worden uitgezonderd in het backup proces: *.log, ~*.*, *.tmp, *.temp.

9. Recovery

9.1. Disaster recovery restore

In het geval van een hardware crash en de diskdrive niet meer te gebruiken is zal de meest recente backup worden terug geplaatst.

9.2. Non-disaster restoren

Een andere gehele of gedeeltelijke restore kan ten alle tijden worden aangevraagd middels een support ticket.

9.3. Monitoring Diensten

Elke Protagonist server wordt 24 uur per dag, 365 dagen per jaar gemonitored door het Protagonist monitoring systeem. In ieder geval wordt gemonitored http, smtp queue, disk usage, ping, pop en mysql. Wanneer een test drie maal op rij mislukt wordt een notificatie verstuurd naar het dienstdoende Protagonist personeel. Deze zal zo snel mogelijk de oorzaak van het falen achterhalen

HTTP tests worden met een interval van 60 seconden uitgevoerd vanaf drie verschillende lokaties op twee continenten. Wanneer al vanaf twee lokaties de test niet slaagt wordt deze aangemerkt als mislukt. Vanaf het moment dat de http test vijf maal op rij is mislukt wordt de downtijd gelogged en door ons aangemerkt als service niet beschikbaar. De metingsresultaten worden gepubliceerd op <http://uptime.protagonist.nl>

10. Garanties

De garanties als beschreven in de service level paragrafen hierboven kunnen aanleiding geven voor compensatie door Protagonist. De volgende voorwaarden gelden:

10.1. Gegarandeerde beschikbaarheid webservice HTTP

Protagonist garandeert een uptime voor de http webservice van 99,9% per maand. Als Protagonist in gebreke blijft om het service niveau te leveren zal Protagonist terugbetalen aan de klant 5% van de maandelijkse prijs voor elke 1% down-tijd beschreven onder de gegarandeerde beschikbaarheid (99,9%), tot een maximum van 60% van het bedrag betaald dat aan de betreffende maand is toe te rekenen.

11. Vergoedingen

Als klant in aanmerking komt voor een vergoeding als beschreven in 10.1 en/of 10.2 kan deze zijn claim aan ons kenbaar maken. Dit kan uitsluitend schriftelijk, dat wil zeggen per fax of post. Een claim dient uiterlijk binnen een maand na het tijdvak waarin de tekortkoming is geconstateerd aangeboden te zijn.

12. Uitzonderingen

Van vergoedingen ingevolge deze SLA kan geen sprake zijn als de door ons gegeven garanties niet gehaald zijn en het gevolg zijn van overmacht. Niet limitatief opgesomd zijn hier :

- niet beschikbaarheid vanwege een DDOS aanval
- wanneer een account om administratieve redenen is geblokkeerd
- overtredingen vanwege het versturen van SPAM door contractant
- wanneer een account is geblokkeerd wegens ander misbruik als omschreven in de algemene voorwaarden