

Service Level Agreement (SLA)

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de standaard beschikbaarheidsgaranties en supportgaranties die DigitalInfra BV hanteert voor haar hostingdiensten (webhosting, VPS, dedicated servers, colocatie en aanverwante diensten). Deze SLA maakt integraal deel uit van de Algemene Voorwaarden van DigitalInfra en is van toepassing op elke overeenkomst tussen DigitalInfra en de klant ("de Klant"), tenzij in de specifieke dienstverleningsovereenkomst met de Klant uitdrukkelijk andere of aanvullende voorwaarden zijn opgenomen; in dat geval primeren die specifieke bepalingen.

1 Toepassingsgebied

Deze SLA geldt voor alle door DigitalInfra geleverde diensten, tenzij de aard van de dienst (bijvoorbeeld een eenmalige of louter adviserende dienst) een beschikbaarheidsgarantie uitsluit.

Voor diensten waarvoor een afzonderlijke overeenkomst met een eigen bijlage "Service Level Agreement" werd afgesloten, gelden de in die bijlage vermelde, contractspecifieke waarden in de plaats van de standaardwaarden in deze SLA.

2 Beschikbaarheid

DigitalInfra streeft naar een beschikbaarheid (uptime) van 99,9% per kalendermaand voor de kerninfrastructuur van de Dienst.

Beschikbaarheid wordt gemeten als het percentage van de tijd, gedurende een kalendermaand, waarin de Dienst bereikbaar en functioneel is vanaf het netwerk van DigitalInfra, exclusief onderstaande uitzonderingen.

Volgende periodes worden niet meegerekend als onbeschikbaarheid:

- gepland onderhoud, aangekondigd conform de volgende sectie;
- overmacht zoals bedoeld in de Algemene Voorwaarden van DigitalInfra;
- onbeschikbaarheid veroorzaakt door de configuratie, software, content of het gedrag van de Klant of diens eindgebruikers;
- storingen bij derden waarop DigitalInfra geen controle heeft (bijvoorbeeld een grootschalige internetuitval bij een upstreamprovider, een aanval zoals DDoS op infrastructuur van derden, of een storing bij een externe dienst zoals een betaalprovider of registrar);
- onbeschikbaarheid tijdens de eerste configuratie of migratie van de Dienst, voor zover hierover vooraf schriftelijk overleg is geweest met de Klant.

3 Gepland onderhoud

Gepland onderhoud wordt minstens 48 uur op voorhand per email aangekondigd.

Het standaard onderhoudsvenster valt in het weekend. DigitalInfra tracht de impact van onderhoud op de beschikbaarheid van de Dienst zoveel mogelijk te beperken.

Dringende beveiligingspatches of stabiliteitspatches die onmiddellijke actie vereisen, kunnen zonder voorafgaande aankondiging worden uitgevoerd. DigitalInfra informeert de Klant hierover zo spoedig mogelijk achteraf.

4 Incidentbeheer en prioriteitsniveaus

Gemelde incidenten worden ingedeeld volgens onderstaande prioriteitsniveaus, met de bijhorende reactietijd (tijd tot een eerste inhoudelijke reactie) en streeftijd voor oplossing (tijd tot herstel of een werkbare oplossing).

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Streeftijd oplossing
P1 (Kritiek)	Dienst volledig onbeschikbaar	30 minuten	4 uur
P2 (Hoog)	Belangrijke functionaliteit verstoord	2 uur	8 werkuren
P3 (Gemiddeld)	Beperkte impact, workaround beschikbaar	4 werkuren	2 werkdagen
P4 (Laag)	Cosmetisch of algemene vraag	1 werkdag	5 werkdagen

Reactietijden en streeftijden gelden tijdens de normale kantooruren van DigitalInfra (werkdagen, 9:00 tot 17:30 uur), behoudens voor incidenten met prioriteit P1, die permanent (24/7) worden opgevolgd.

Alle meldingen en escalaties, ook voor incidenten met prioriteit P1, verlopen via support@digitalinfra.be. Indien de streeftijd voor een incident dreigt te worden overschreden, kan de Klant telefonisch contact opnemen via het noodnummer +32 480 24 53 00.

5 Servicecredits

Indien de beschikbaarheidsgarantie in een kalendermaand niet wordt gehaald, heeft de Klant, na schriftelijke melding aan DigitalInfra binnen 14 dagen na afloop van die maand, recht op een servicecredit volgens onderstaande tabel.

Gerealiseerde beschikbaarheid (maand)	Servicecredit
99,9% tot 99,0%	5% van de maandelijkse vergoeding
Onder 99,0% tot 98,0%	10% van de maandelijkse vergoeding
Onder 98,0%	20% van de maandelijkse vergoeding

De servicecredit wordt verrekend op de eerstvolgende factuur en bedraagt maximaal 20% van de maandelijkse vergoeding voor de betrokken Dienst. De servicecredit vormt de enige en volledige vergoeding voor een tekortkoming in de beschikbaarheid van de Dienst, onverminderd de aansprakelijkheidsbeperking in de Algemene Voorwaarden.

6 Backup en herstel

Automatische backups worden door DigitalInfra voorzien voor gedeelde hostingdiensten. Tenzij anders overeengekomen in de dienstbeschrijving, worden deze backups dagelijks uitgevoerd, met een bewaartermijn van 30 dagen.

Voor deze gedeelde hostingdiensten bedraagt de beoogde hersteltijd (RTO, Recovery Time Objective) 8 uur, en het beoogde herstelpunt (RPO, Recovery Point Objective) 24 uur, in lijn met de dagelijkse backupfrequentie.

Voor VPS en dedicated servers voorziet DigitalInfra geen automatische backups. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het maken en beheren van backups van zijn omgeving; DigitalInfra stelt hiervoor de nodige tools en opslagruimte ter beschikking.

Deze bepalingen doen geen afbreuk aan de eigen verantwoordelijkheid van de Klant om, in het bijzonder voor VPS en dedicated servers, zelf een actuele kopie van kritieke gegevens bij te houden, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen (bijvoorbeeld in een dienst met managed backup).

7 Monitoring en support

DigitalInfra monitort de kerninfrastructuur van haar diensten 24 uur op 24, 7 dagen op 7, met geautomatiseerde waarschuwingen bij afwijkingen.

Support is bereikbaar via support@digitalinfra.be tijdens de hierboven vermelde kantooruren, en daarbuiten telefonisch via het noodnummer voor incidenten met prioriteit P1.

8 Uitsluitingen

Deze SLA en de bijhorende servicecredits gelden niet voor:

- diensten in een gratis, testperiode of proefperiode;
- situaties waarin de Klant zijn betalingsverplichtingen niet is nagekomen;
- impact veroorzaakt door de Klant zelf, diens eindgebruikers, of door software of configuraties die niet door DigitalInfra werden geleverd of goedgekeurd;
- de hierboven vermelde uitzonderingen bij Beschikbaarheid.

9 Verhouding tot andere documenten

Deze SLA vormt een aanvulling op de Algemene Voorwaarden, de Fair Use Policy en de Acceptable Use Policy van DigitalInfra. Bij tegenstrijdigheid tussen deze documenten primeert, voor het specifiek geregelde punt, de meest specifieke bepaling.

10 Wijzigingen

DigitalInfra kan deze SLA wijzigen mits redelijke voorafgaande kennisgeving. De meest actuele versie is steeds raadpleegbaar op de website van DigitalInfra.

11 Toepasselijk recht

Op deze SLA is het Belgisch recht van toepassing. Eventuele geschillen worden beslecht door de bevoegde rechtbanken van het arrondissement West-Vlaanderen, afdeling Kortrijk.