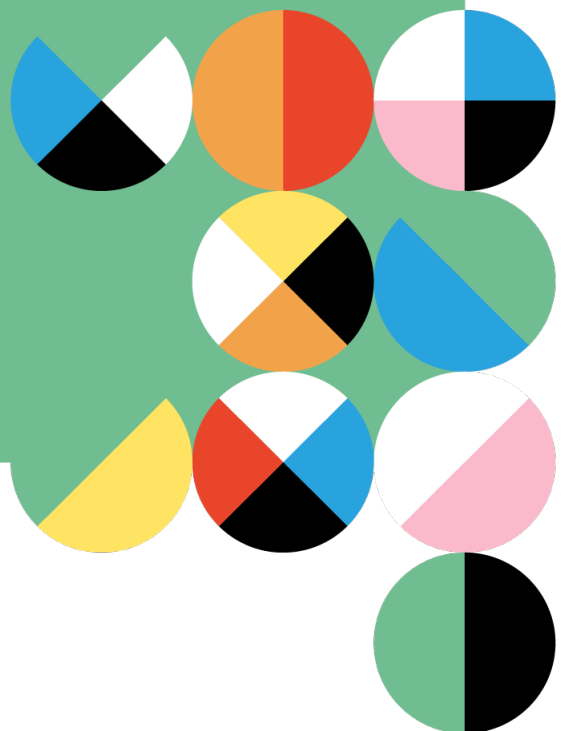


Netservice De Toekomst

Service Level Agreement Hosting Services

Datum 29 november 2024

Versie 2.0



Veiligheid gewaarborgd dankzij ISO 27001

De Toekomst is ISO 27001 gecertificeerd. In deze 'code voor informatieveiligheid' is vastgelegd dat we voldoen aan de best practices voor de omgang met ICT en informatie in het algemeen. Dit bevestigt dat u bij ons verzekerd bent van verantwoorde en veilige omgang met uw data.

Aan onze certificering ging een uitgebreid en langdurig traject vooraf. Alle processen en systemen van De Toekomst zijn nauwkeurig onder de loep genomen. Van de beveiliging van het pand tot de bevoegdheden van mensen en de inrichting van onze Private Cloud servers. Alles gericht op een bewuste omgang met informatie en het waarborgen van de veiligheid en integriteit daarvan.

Wat betekent ISO 27001 voor u?

Uw website wordt gehost op onze servers waar uw data beveiligd, beschikbaar en bereikbaar is. We verwachten daarom dat u voldoet aan de geldende wet- en regelgeving rondom de opslag van data. Zo mag u bijvoorbeeld geen SPAM versturen of verzamelde klantgegevens langer bewaren dan de daarvoor geldende richtlijnen. Door ons geconstateerde overtredingen op de regels en richtlijnen zullen we bij u melden.

Daarnaast verwachten wij dat u ons direct op de hoogte stelt wanneer u het gevoel heeft dat anderen zich toegang hebben verschaft tot uw accounts of wanneer er zich andere verdachte activiteiten op uw website voordoen. Samen kunnen we dan snel eventueel benodigde maatregelen treffen.

Hosting services

De Toekomst biedt verschillende hostingdiensten. Al onze diensten zijn 'managed'. Dat wil dus zeggen dat De Toekomst de servers beheert.

- **Domeinregistratie:** Voor publicatie van een website is ook een domeinnaam of URL nodig. De Toekomst registreert alle mogelijk domein extensies en stelt deze ook helemaal voor u in.
- **Shared hosting pakketten:** Bij shared hosting deelt u een Virtual Private Cloud Server met andere gebruikers. U beschikt over een voor uw website gereserveerd deel van de VPCS. Shared hosting wordt het meest ingezet voor kleinere websites.
- **DNS beheer:** Beheer van DNS records en administratie van domeinen die gebruikt worden voor de websites en webapplicaties van de klant.
- **Managed webhosting (op Kubernetes):**
 - Beheer van de Kubernetes omgeving (namespace) van de klant waarop website of webapplicatie draait.
 - Beheer van het Kubernetes cluster zoals het uitvoeren van security en feature updates.

Standaard Service Level Agreement

Al onze hostingdiensten worden met de volgende standaard SLA geleverd:

- Volledige technische ondersteuning op hardware, netwerk, systeemsoftware, de web- en database server
- Continue 24-uurs monitoring van het platform
- Doorvoeren van periodieke updates aan de systeemsoftware en beveiligingsupdates
- Iedere 24 uur een externe back-up van de bestanden en databases
- Maximale responsetijd tijdens kantooruren van 4 uur
- Storingsmelding via de storingsinformatie website
- Telefonische hostingsupport tijdens kantooruren (betaalde dienst op basis van strippenkaart)

Alle hostingsupport wordt geleverd op basis van een support strippenkaart. Neem voor meer informatie hierover contact op met uw accountmanager.

Buiten kantooruren is onze support niet bereikbaar. Wel blijft de monitoring van het platform gewaarborgd en wordt er actie ondernomen bij kritieke storingen. Eventuele meldingen kunt u doorgeven via de naar statusinformatie website van De Toekomst: www.statuspaginadetoekomst.nl

Monitoring

Elke server van De Toekomst wordt 24 uur per dag, 365 dagen per jaar gemonitord. Deze monitoring omvat http, smtp, disk usage, geheugen, netwerk, ping en mysql. Wanneer een test mislukt wordt een notificatie verstuurd naar ons serverbeheer. Deze zal zo snel mogelijk de oorzaak van het falen achterhalen. HTTP tests worden met een interval van 60 seconden uitgevoerd vanaf twee verschillende lokaties. 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 downtime gelogged en door ons aangemerkt als Downtime.

Onderhoud

De Toekomst voert periodiek onderhoudswerkzaamheden uit op haar servers. Om hinder hiervan te voorkomen worden de onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd op momenten dat het rustig is op de servers. Dit vindt normaalgesproken plaats in de tijdvakken zaterdagavond 23:00 uur - zondagochtend 10:00 uur of zondagavond 23:00 uur - maandagochtend 6:00 uur.

Spoeoedseisende werkzaamheden die niet kunnen worden uitgesteld, worden zo snel mogelijk door De Toekomst uitgevoerd.

Werkzaamheden aan de servers worden door ons gemeld op de storingspagina die te vinden is op www.statuspaginadetoekomst.nl

Back up en recovery

Het back up system van De Toekomst maakt dagelijks incrementele backups. Een backup wordt gemaakt van elk bestand, dat niet is gelocked of in gebruik is door een proces. Elke versie van een bestand wordt bewaard zolang dit bestand op het systeem bestaat, tevens is er een historie van bestanden van 7 weken. Van de databases wordt elke nacht een back up gemaakt.

De back up server bevindt zich in een ander pand dan het Cloud platform.

Indien het nodig is een back up terug te zetten (recovery) zal De Toekomst de meest recente back up terugzetten. Indien u een verzoek tot het terugplaatsen van een back up wilt indienen kan dat via onze support.

Beveiliging

Onze hostingservices zijn op de volgende manieren voorzien van beveiligingssystemen:

- Loggen van alle serveractiviteiten (audit trail)
- Intrusion detection (IDS)
- Automatische (tijdelijke) IP blokkering op services-niveau bij verdacht gedrag
- Dubbele firewall van twee verschillende providers op netwerk en server-niveau
- Wachtwoordencryptie met SHA512 of hoger (voor applicaties ontwikkelt in 2015 of later)
- Blacklist-filtering van het verkeer
- Uitgebreide monitoring op meer dan 1000 serverparameters
- Basis Web Application Firewall (WAF)

Het instellen aanvullende maatwerk veiligheidsmaatregelen is mogelijk op aanvraag.

Uitgebreide Service Level Agreement

Indien u behoefte heeft aan uitgebreide ondersteuning en meer zekerheid voor uw hostingservices kunt u kiezen voor een uitgebreide SLA.

Onze uitgebreide SLA biedt bovenop de standaard SLA de volgende diensten:

- Uptime-garantie van 99,9 % per maand
- Persoonlijk per e-mail of SMS op de hoogte gesteld worden bij calamiteiten
- Gegarandeerde responsetijd tijdens kantooruren van maximaal 1 uur
- Telefonische hostingsupport tijdens kantooruren
- Voorrang op support

Aan een uitgebreide SLA zijn kosten verbonden. Neem contact op met uw accountmanager voor een offerte.

Uitzondering op de Uptime garantie

De Uptime garantie geldt niet indien de uptime niet gehaald wordt als gevolg van de volgende niet limitatief opgesomde zaken:

- Gepland onderhoud
- DDOS aanval
- Accountblokkering om administratieve redenen
- Overtreding van gedragsregels door klant, zoals beschreven in onze algemene voorwaarden

Vergoeding

De Toekomst garandeert een uptime voor de http webservice van 99,9% per maand. Wanneer u in aanmerking komt voor een vergoeding vanwege het niet halen van de Uptimegarantie dan dient u dit aan ons binnen één maand na de maand waarin de tekortkoming is voorgekomen kenbaar te maken. De vergoeding bedraagt 10% van de maandelijkse prijs voor elke 1% down-tijd onder de gegarandeerde beschikbaarheid (99,9%), tot een maximum van 60% van het bedrag betaald voor die maand.

Uitsluitingen op de Service Level Agreements

De volgende zaken vallen buiten de scope van onze SLA's:

- De eigen computer en netwerkinfrastructuur van u als klant, alsmede het publieke internet
- Functioneel applicatiebeheer van applicaties*
- Hacking van applicaties*
- Upgrades en upgradepolicies van applicaties*
- Eventuele koppelingen of andere interfaces van de applicaties* met externe omgevingen
- Databasebeheer van eventuele databases

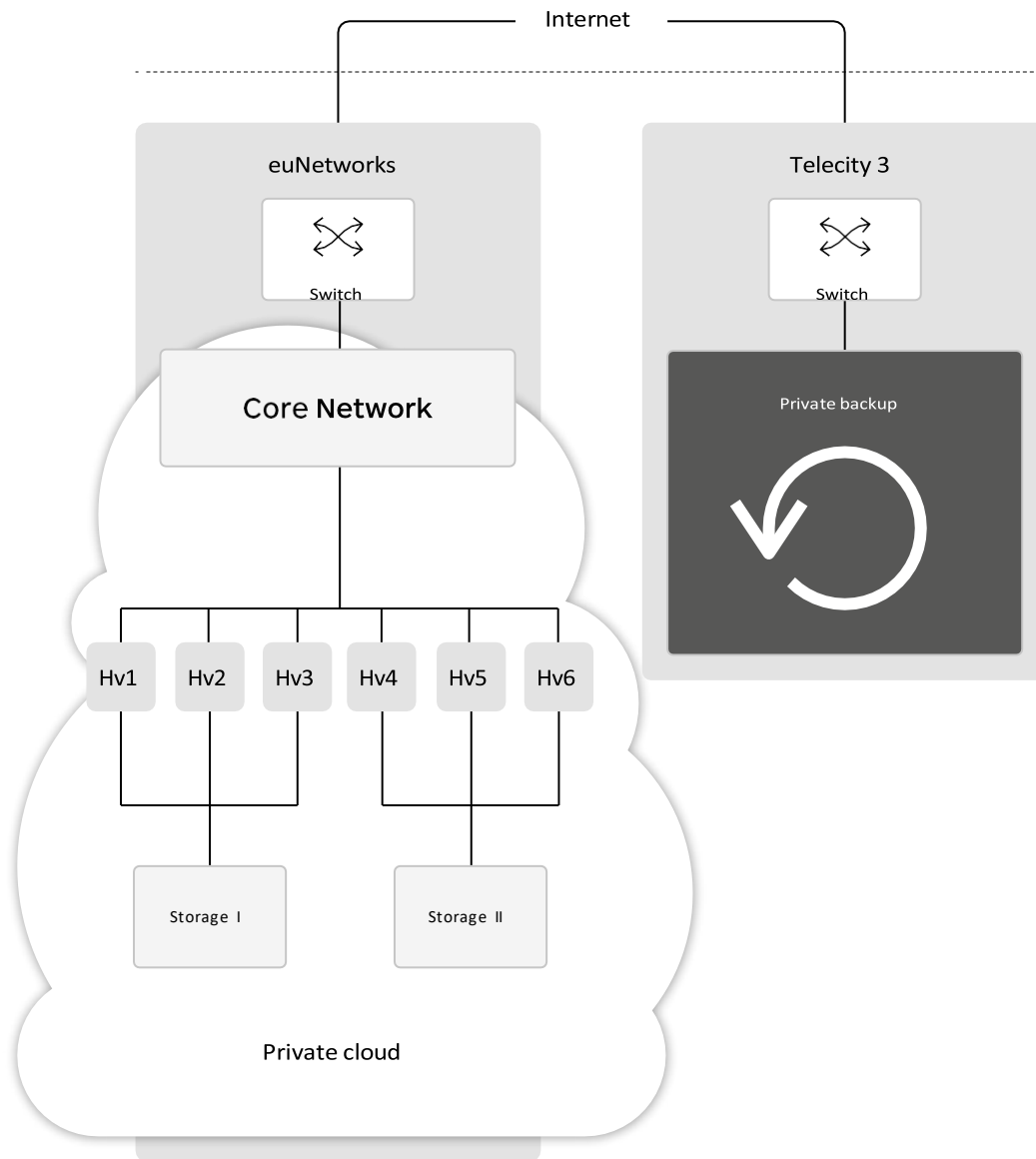
*) Onder applicaties verstaan we niet-Systeemsoftware, zoals Content Management Systemen en dergelijke.

Alle werkzaamheden en diensten die niet direct verband houden met serverbeheer werkzaamheden zijn uitgesloten van de SLA en er is geen garantie dat deze volgens de ISO 27001 norm worden uitgevoerd. **Alleen** de volgende werkzaamheden en diensten vallen onder de SLA:

- DNS en domein registratie die uitgevoerd is door en op de servers van Netservice De Toekomst BV en True BV.
- SSL certificaten die aangevraagd zijn door en geïnstalleerd op de servers van Netservice De Toekomst BV.
- Monitoring van servers en webapplicatie ontwikkelt door en gehost op de servers van Netservice De Toekomst BV. Indien DNS registratie elders is ondergebracht en/of redirects gebruikt worden via systemen van derden kan de server, website of webapplicatie uitgesloten worden van monitoring.
- Hosting en onderhoud van alle websites of webapplicaties die draaien op de servers van Netservice De Toekomst BV. Diensten die Netservice De Toekomst mogelijk aanbiedt via externe SAAS of cloud oplossingen zijn uitgesloten.
- Back-ups van alle websites of webapplicaties die draaien op de servers van Netservice De Toekomst BV. Diensten die Netservice De Toekomst mogelijk aanbiedt via externe SAAS of cloud oplossingen zijn uitgesloten.
- Monitoring van beveiliging en security filtering van alle websites/webapplicaties die draaien op de servers van Netservice De Toekomst BV. Diensten die Netservice De Toekomst mogelijk aanbiedt via externe SAAS of cloud oplossingen zijn uitgesloten.

Hostingarchitectuur Cloud platform

De Toekomst beschikt over een eigen Cloud platform. Op dit platform draaien meerdere Virtual Private Cloud Servers (VPCS). Het platform bestaat uit drie hypervisor webserver, twee storage servers en een back up server, op een separate locatie.



Netservice De Toekomst BV

Loosrechtseweg 198
1215 KD Hilversum

telefoon +31 35 72 00 600
e-mail info@detoekomst.nl

www.detoekomst.nl