

GTS-Online Remote Firewall beheer Service Level Agreement (SLA)

Inhoudsopgave

| | |
|---|----------|
| Inleiding | 1 |
| Remote Firewall beheer | 1 |
| Dienst..... | 1 |
| Randvoorwaarden | 1 |
| Service Level | 2 |
| GTS-Online Helpdesk | 2 |
| Overmacht | 2 |
| Aansprakelijkheid..... | 2 |
| Tarieven en condities | 3 |

Inleiding ...

Bescherming van een ICT omgeving is een belangrijke maar ook complexe opgave. De dienst 'GTS-Online Remote Firewall beheer' biedt een volledige uitbesteding van de zorg rondom het beheer van de volledige Firewall-configuratie ('de Firewall') inclusief hardware, software en updates. Op basis van heldere afspraken zorgt GTS-Online er voor dat de Firewall altijd optimaal functioneert. Alle benodigde wijzigingen aan de Firewall worden professioneel uitgevoerd door ervaren engineers. Voortdurend wordt de Firewall door de specialisten van GTS-Online in de gaten gehouden en steeds tijdig voorzien van beschikbare security updates. Hierdoor kan de klant rekenen op maximale bescherming van zijn ICT omgeving. De kosten zijn helder en transparant door een vaste prijs per Firewall-configuratie per jaar, waarin alles is inbegrepen.

Remote Firewall beheer ...

Dienst

- GTS-Online draagt er zorg voor dat de Firewall van de klant altijd optimaal geconfigureerd is en tijdig voorzien van alle aanbevolen updates zoals voorgeschreven door de fabrikant.
- Alarmering bij uitval.
- Het bewaken van de beschikbaarheid van de firewall.
- Instelling routing protocol, interfaces, beveiligingsniveaus en access rules, op basis van een beveiligingsplan van de klant.
- Verhelpen van storingen bij uitval en verlies van instellingen.
- Periodiek opslaan van de firewallconfiguratie.
- Periodiek bekijken van de logfiles op de firewall.
- GTS-Online zal proactief eventuele (te verwachten) problemen melden.
- De dienst wordt vanuit de locatie van GTS-Online uitgevoerd.
- Indien noodzakelijk worden werkzaamheden op locatie uitgevoerd (tegen uurtarief)
- De klant heeft onbeperkt toegang tot de GTS-Online helpdesk.

Randvoorwaarden

- De Firewall en bijbehorende apparatuur, zijn volgens de aanbevelingen van GTS-Online geconfigureerd en gedimensioneerd.
- De apparatuur functioneert bij aangaan van het contract correct.
- De Firewall is gedurende de looptijd van deze overeenkomst in een geldig hard- en software-onderhoudscontract opgenomen.
- GTS-Online heeft voldoende rechten en remote toegang tot de Firewall. De klant draagt zorg voor de hiervoor benodigde netwerkinfrastructuur.
- Wijzigingen geschieden op verzoek van de klant dan wel op initiatief van GTS-Online en altijd in overleg met de klant.
- Alle wijzigingen aan de Firewall worden alleen door GTS-Online uitgevoerd.
- Bij de klant is een verantwoordelijke contactpersoon benoemd en bereikbaar die het beveiligingsbeleid van de klant bewaakt en configuratiewijzigingen en incidenten via de GTS-Online helpdesk mag aanmelden.

Service Level

- Responsetijd GTS-Online via de helpdesk tijdens openingstijden: bij niet spoedeisende ondersteuning uiterlijk binnen 4 uur. In geval van ernstige verstoring of bedreiging is er binnen 30 minuten remote ondersteuning.
- Buiten openingstijden wordt er alleen na afspraak ondersteuning verleend.
- Ondersteuning on-site wordt altijd doorberekend en gaat op basis van nacalculatie.

GTS-Online Helpdesk

De GTS-Online Helpdesk biedt klanten de zekerheid van deskundige ondersteuning met gegarandeerde responstijden bij verstoringen aan de bestaande ICT- omgeving. Op basis van beveiligde verbindingen zijn engineers van GTS-Online in staat indien nodig op ieder moment vanaf elke plaats ondersteuning te geven in geval van calamiteiten. Het Service Level bepaalt hierbij welke niveau de ondersteuning heeft en de garanties in termen van responsetijd.

Voor ondersteuning en het melden van incidenten is de helpdesk bereikbaar via:

- Telefoon: 0318-550884 keuze 2 “support”
- Email: helpdesk@gtsonline.nl
- Webportal: <https://support.gtsonline.nl>
- Standaard openingstijden: op werkdagen van 8.30 uur tot 17.00 uur.

Buiten de standaard openingstijden dient altijd telefonisch contact te worden opgenomen. U wordt dan doorverbonden met de mobiele telefoon van de dienstdoende engineer. Laat, indien er niet direct opgenomen wordt, een voicemail met uw naam en telefoonnummer achter. Conform uw SLA afspraken wordt er dan zo spoedig mogelijk contact opgenomen.

Overmacht

Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

Onder overmacht wordt mede verstaan:

- overmacht van toeleveranciers van GTS-Online,
- het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan GTS-Online zijn voorgeschreven,
- gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan GTS-Online is voorgeschreven,
- overheidsmaatregelen, storing van internet, oorlog, staking of algemene vervoersproblemen,
- het gevolg van een gerichte aanval door een derde partij, bijvoorbeeld door een Denial-of-Service attack.

Aansprakelijkheid

GTS-Online zal bij in gebreke blijven, niet door overmacht veroorzaakt, aansprakelijk gehouden kunnen worden. De totale aansprakelijkheid van GTS-Online wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst of uit enige andere hoofde, is echter beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal de waarde van de overeenkomst, zijnde het jaartarief zoals overeengekomen.

Tarieven en condities ...

Voor de dienst als boven beschreven berekent GTS-Online een vast tarief per Firewall configuratie per jaar. Betaling geschiedt vooruit.

Het contract zal jaarlijks stilzwijgend verlengd worden. Opzegging na de initiële contractperiode van 1 jaar is mogelijk per maand, met inachtneming van een opzegtermijn van 5 weken. Er zal zo nodig restitutie plaatsvinden van teveel betaalde gelden.

Deze SLA is een aanvulling op de Algemene Leveringsvoorwaarden van GTS-Online.

Op al onze transacties zijn de Algemene Leveringsvoorwaarden GTS-Online B.V. van toepassing, zoals gedeponereerd onder nummer 27151837 bij de Kamer van Koophandel te Utrecht. Een exemplaar hiervan kunt u downloaden vanaf onze website of wordt u op verzoek kosteloos toegezonden.