



ANUBIS

PC Security

Service Level Agreement WatchGuard Hardware Replacement contract

tussen

Opdrachtgever

en

Anubis B.V.

Datum

d.d. **20-10-2003**

Referentie: **WG03-xx-xx-klantnaam**



Inhoudsopgave

1.	Beschrijving Dienst	4
2.	Procedure bij een vermoed defect	5
3.	Openstelling	6
3.1	Incident afhandeling	6
4.	Algemene voorwaarden	7
5.	Financieel overzicht	9
5.1	Vaste kosten per jaar	9
5.2	Variabele kosten	9
5.3	Financiële uitgangspunten overeenkomst	9



Service Level Agreement

Contractanten:

Anubis B.V. hierna te noemen: Anubis

en

Klantnaam, gevestigd te **Plaatsnaam**, aan de **straatnaam nummer**, rechtsgeldig vertegenwoordigt door de heer **Opdrachtgever**, hierna te noemen: Opdrachtgever

WatchGuard firewall model:	Serienummer:	Level:
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Perso(o)n(en) welke namens de opdrachtgever een incident mogen aanmelden:

	Naam:	Functie:	Tel:	GSM:
1	_____	_____	_____	_____
2	_____	_____	_____	_____
3	_____	_____	_____	_____

Klantnaam

Anubis

Naam
Functie

Paul Domen
Directeur



Beschrijving Dienst

Deze SLA heeft betrekking op een WatchGuard FireBox of SOHO en heeft tot doel de down-time van de firewall van de opdrachtgever, in het geval van een hardware defect, tot een minimum terug te brengen zodat continuïteit niet in gevaar komt. Dit ter completering van de standaard garanties en afgesloten onderhoudscontracten van het onderhavige product.

In het kader van deze overeenkomst heeft opdrachtgever recht op tijdelijke vervanging van genoemde apparatuur in geval van een hardware defect en telefonische of e-mail ondersteuning voor het zo snel mogelijk weer “in de lucht brengen” van de firewall.

Anubis heeft deze service gestructureerd in twee vormen:

Level 1

Bij het vaststellen van een hardwaredefect aan de firewall wordt een vervangende firewall per koerier naar de opdrachtgever verstuurd. De opdrachtgever voert het gedeelte van de installatie op locatie (logging, reporting, LiveSecurity Service) alsook het plaatsen en testen zelf uit.

Level 2

Bij het vaststellen van een hardwaredefect aan de firewall wordt een vervangende firewall in het kantoor van Anubis voorzien van de laatste configuratie welke beschikbaar is gesteld door de opdrachtgever. Daarna wordt de firewall gecontroleerd op een correcte werking waarna deze per koerier naar de opdrachtgever wordt verstuurd. De opdrachtgever voert het gedeelte van de installatie op locatie (logging, reporting, LiveSecurityService) alsook het plaatsen en testen zelf uit.

Mits anders overeengekomen zal het afsluiten van deze overeenkomst niet inhouden dat er naast de hier genoemde dienstverlening een directe band tussen partijen zal ontstaan.

Deze overeenkomst heeft een looptijd van een kalenderjaar, aanvangende bij datum van ondertekening van deze overeenkomst en wordt stilzwijgend telkens met een kalenderjaar verlengd. Ontbinding dient minimaal twee maanden voor verlopen ervan schriftelijk door een der partijen kenbaar te worden gemaakt.



Procedure bij een vermoed defect

In geval van een gemeld en door de helpdesk van Anubis vastgesteld hardware defect waardoor genoemd apparaat ter reparatie moet worden aangeboden, zal de helpdesk zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 4 kantooruren na voornoemde constatering actie ondernemen om ervoor te zorgen dat:

- Een vervangend apparaat zo spoedig mogelijk wordt klaargemaakt en eventueel geconfigureerd (afhankelijk van het afgesloten service level).
- Testen of het vervangende apparaat werkt.
- Het apparaat bij een koerier wordt aangeboden voor “per express” verzending (aflevering afhankelijk van de afstand gemiddeld 3 uur) ter attentie van opdrachtgever naar het doorgegeven adres.

Verder zal de helpdesk niet gebonden zijn aan een maximum tijdvenster:

- Het te repareren apparaat in ontvangst nemen en ter reparatie aanbieden aan de fabrikant.
- Na reparatie, het gerepareerde exemplaar bij een “Level 2” laden met de laatst bekende configuratie.
- Het gerepareerde exemplaar opsturen per reguliere post aan opdrachtgever.

Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat:

Level 1:

- Bij een geconstateerd defect, hij het vervangende apparaat inricht en installeert en het defecte apparaat ter reparatie opstuurt naar Anubis.
- Bij ontvangst van vervangend apparaat bijgevoegd ontvangstbevestiging zo snel mogelijk ondertekend per fax aan Anubis retourneert.
- Nadat het defecte apparaat is gerepareerd, deze installeert ter vervanging van het vervangende apparaat.
- Het vervangende apparaat per reguliere post in deugdelijke originele verpakking, wordt opgestuurd naar Anubis.

Level 2:

- Anubis beschikt over een recent back-up of configuratiebestand waarmee een vervangend apparaat is in te richten.
- Bij een geconstateerd defect, hij het vervangende apparaat installeert en het defecte apparaat ter reparatie opstuurt naar Anubis.
- Bij ontvangst van vervangend apparaat bijgevoegd ontvangstbevestiging zo snel mogelijk ondertekend per fax aan Anubis retourneert.
- Nadat het defecte apparaat is gerepareerd, deze installeert ter vervanging van het vervangende apparaat.
- Het vervangende apparaat per reguliere post in deugdelijke originele verpakking, wordt opgestuurd naar Anubis.



Openstelling

Bereikbaarheid van de Anubis helpdesk

Soort dienst	Openstellingtijd	
Voor incidenten	Ma t/m Vr ¹	09:00 – 17:00 uur
Voor ondersteuning	Ma t/m Vr ¹	09:00 – 17:00 uur

¹ Met uitzondering van algemeen erkende christelijke en nationale feestdagen of calamiteiten

Gedurende de hier genoemde openstellingstijden kunnen incidenten welke vallen onder deze overeenkomst worden gemeld.

Incident afhandeling

De in deze overeenkomst opgegeven persoon dient incidenten telefonisch te melden bij de Anubis helpdesk. Te allen tijde dient duidelijk vermeld te worden dat een beroep gedaan wordt op deze WatchGuard Hardware Replacement SLA zodat meteen duidelijk is dat de vervangingsprocedure in werking gesteld moet worden en de juiste personen kunnen worden ingeschakeld.

Anubis zal in eerste aanleg zelf vaststellen of het gemelde incident inderdaad een verstoring is van de in deze SLA beschreven componenten. Indien dit is vastgesteld zal de procedure zoals is beschreven in hoofdstuk 0 meteen worden afgewerkt.

Melden van incidenten kan tijdens hiervoor genoemde openingstijden via

Anubis Helpdesk

Tel: +31 (0) 13 5430055



Algemene voorwaarden

- Anubis aanvaardt geen enkele vorm van gevolgschade.
- Het is de opdrachtgever verboden om het serienummer of enige andere gerelateerde dienst, behorende bij het vervangende apparaat, te registreren bij fabrikant.
- Opdrachtgever zal als een goede huisvader zorgdragen voor het hem/haar ter beschikking gestelde vervangende apparaat.
- Bij verlies/schade/diefstal neemt opdrachtgever de verplichting op zich over te gaan tot vergoeding van het vervangende apparaat tegen geldende nieuwwaarde.
- Opdrachtgever vrijwaart Anubis van elke schade die ontstaat tijdens installatie van het vervangende apparaat.
- De maximale vervangingsperiode welke wordt afgevangen door deze overeenkomst bedraagt 1 maand gerekend vanaf het moment van vervanging op locatie. Na deze maand wordt een huur berekend steeds per hele maand ter hoogte van 1/12^{de} van het bedrag van deze overeenkomst per maand. Het totaal aan vervanging mag niet meer bedragen dan 3 maanden. Hierna dient de opdrachtgever de vervangende firewall te retourneren. Bij het nalaten hiervan zal de nieuwprijs van het vervangende model worden gefactureerd.
- Indien het apparaat niet reparerbaar blijkt te zijn zal opdrachtgever overgaan tot aanschaf van een nieuwe firewall via Anubis.
- Het is opdrachtgever niet toegestaan om het vervangende apparaat te verhuren aan derden dan wel anders dan in de zin van deze overeenkomst is bedoeld in te zetten.
- Opdrachtgever is verplicht zendingen aan Anubis te verzekeren tegen nieuwwaarde.
- Anubis zal apparatuur tijdens transport verzekeren tegen nieuw waarde.
- Anubis behoudt zich het recht voor om ter vervanging van in deze overeenkomst genoemde apparatuur, andere typen apparatuur van dezelfde fabrikant in te zetten. Standaard wordt uitgegaan van een SOHO 5, FireBox II of een FireBox 1000.
- Indien naar aanleiding van reparatie door fabrikant een nieuw apparaat ter beschikking wordt gesteld, kan in overleg met opdrachtgever worden besloten om het vervangende apparaat niet meer om te wisselen, en dus in eigendom van opdrachtgever over te doen.
- Transport en portokosten zijn geen onderdeel van deze overeenkomst en worden separaat berekend tegen kostprijs.
- Configuratie en installatie op locatie wordt berekend tegen het geldende uurtarief van Anubis.
- De opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat de laatste configuratie voor de firewall in het bezit is van Anubis. Mutaties worden door de bevoegde contactpersoon van de opdrachtgever aan Anubis kenbaar gemaakt. Het e-mailadres hiervoor is: wgconfig@anubis.nl
- Opdrachtgever dient een geldig LiveSecurity contract afgesloten te hebben voor het defecte apparaat.



ANUBIS

PC Security

- De contactpersonen dienen tijdens kantooruren bereikbaar te zijn.
- De opdrachtgever blijft altijd verantwoordelijk voor zijn eigen security beleid vastgelegd in het configuratiebestand.
- Op deze overeenkomst of alle hieruit voortvloeiende deel overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.



Financieel overzicht

Vaste kosten per jaar

Type Level 1	Aanbevolen voor	Prijs
SOHO	Kleine kantoren 10-50 simultane gebruikers	€ 109,-
FireBox II-III	Midden grote kantoren 500 simultane gebruikers	€ 598,-

Type Level 2	Aanbevolen voor	Prijs
SOHO	Kleine kantoren 10-50 simultane gebruikers	€ 159,-
FireBox II-III	Midden grote kantoren 500 simultane gebruikers	€ 648,-

Variabele kosten

Omschrijving
Transport en Porto kosten, evenals kosten voor transport verzekering tegen kostprijs.
Transport en On-Site installatie door Anubis-engineer, € 100,- per uur te rekenen vanaf het moment van vertrek vanaf Anubis.

Financiële uitgangspunten overeenkomst

1. Deze overeenkomst gaat in op **ingangsdatum** en loopt af op **aflooptdatum**
2. Alle bedragen zijn exclusief BTW in Euro.
3. Facturering vindt plaats bij aangaan en verlengen van deze overeenkomst.

Betalingstermijn netto contant, binnen 14 dagen na factuurdatum

Een prijsverhoging groter dan de vastgestelde inflatiecorrectie dient door Anubis schriftelijk aan opdrachtgever te worden gemeld. Als opdrachtgever een maand na dagtekening van de hiervoor aangegeven aankondiging, niet heeft aangegeven deze overeenkomst te willen ontbinden, accepteren partijen continuering onder de nieuwe voorwaarden.