

Service Level Agreement

1. Partijen

Deze Service Level Agreement (verder te noemen: SLA) is een overeenkomst die is gesloten tussen:

Square One Solutions BV, Oosteinde 34, 2361 HE Warmond, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel in Den Haag onder nummer 50098187;

Klant van Square One Solutions BV en afnemer van de diensten, hierna te noemen Gebruiker.

2. Overzicht

2.1 Achtergrond en doel van de Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement (SLA) is van toepassing op de diensten van Square One Solutions BV, deze bestaan uit cloud- en andere hostingdiensten. Dit service level beschrijft de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken voor het te realiseren dienstenniveau van deze door Square One Solutions BV aangeboden diensten.

Deze SLA beschrijft het standaard service level dat met elke dienst wordt meegeleverd alsmede de uitbreidingen die hierop mogelijk zijn.

2.2 Looptijd van de SLA

Deze SLA heeft geen einddatum en zal alleen door een nieuwe versie van de SLA tot stand kunnen komen.

Periodiek wordt deze SLA herzien om zodoende nieuwe omstandigheden in het document te verwerken, die ten tijde van het opstellen van de vorige versie van de SLA nog niet bekend of beschikbaar waren. Voor een nieuwe versie van de SLA zal de in de Algemene Voorwaarden gedefinieerde procedure gelden.

Gebruikers kunnen een Service overeenkomst op een jaarlijkse basis opzeggen.

2.3 Gerelateerde documenten

De SLA heeft een relatie met de Algemene Voorwaarden.

Daar waar de definities of bepalingen in de SLA strijdig zijn met die in de Algemene Voorwaarden, zullen de definities en bepalingen in de Algemene Voorwaarden geldend zijn.

Daar waar de definities of bepalingen in de SLA strijdig zijn met specifieke afspraken die voor bepaalde diensten met de Gebruiker zijn gemaakt, zullen de specifieke afspraken geldend zijn.

Daar waar specifieke afspraken over het service level strijdig zijn met de Algemene Voorwaarden, zullen de specifieke afspraken geldend zijn.

3. Square One Solutions BV Dienstverlening

3.1 Scope van de dienstverlening

Deze Service Level Agreement heeft betrekking op de dienst waarop deze Service Level Agreement is afgesloten, alsmede de voor de dienst benodigde infrastructuur, te weten:

Datacenter faciliteiten, zoals stroom en koeling.

De netwerkinfrastructuur, zoals switches, interne en externe netwerkverbindingen, routers, voor zover onder controle van Square One Solutions BV.

De infrastructuur van specifieke diensten, inclusief alle hardware en software waar deze diensten uit zijn opgebouwd.

De Systeemsoftware die binnen een server draait (afhankelijk van het Service Level).

3.2 Grenzen van de opdracht

De volgende zaken vallen buiten de scope van deze SLA:

- De eigen infrastructuur van Gebruiker, alsmede het publieke internet dat buiten de invloedssfeer van Square One Solutions BV ligt.
- Functioneel applicatiebeheer van de applicaties van Gebruiker.
- Databasebeheer van eventuele databases van Gebruiker.
- Eventuele koppelingen of andere interfaces van de applicaties van Gebruiker met externe omgevingen.
- Upgrades en upgradepolicies van niet-Systeemsoftware.

4. Square One Solutions BV Infrastructuur

4.1 Datacenter faciliteiten

Square One Solutions BV gebruikt drie top-klasse datacentra in Amsterdam: Equinix Amsterdam, EU Networks Amsterdam en Global Switch. Deze zijn op reputatie, procedures, certificeringsstatus en klantprofiel geselecteerd.

Voor de virtuele servers kan het datacenter worden geïdentificeerd in de Square One Solutions BV interface.

4.2 Netwerk infrastructuur

De datacentra zijn in een ringtopologie opgesteld met interconnectiviteit naar meerdere transit providers door middel van meerdere 10 Gbit connecties. Het interne transportnetwerk is volledig opgebouwd rond een 10 Gbit infrastructuur.

De netwerkcomponenten zijn redundant uitgevoerd, zodat uitval van een van de onderdelen niet zou moeten leiden tot het verlies van netwerkconnectiviteit.

4.3 Infrastructuur rondom diensten

De clusters voor cloud servers zijn gebaseerd op gespecialiseerde dataopslag-nodes met de data verspreid over verschillende schijven. Hier is een aantal hostingnodes op aangesloten. Elk cluster heeft een hoeveelheid reserve capaciteit, die voldoende is om de uitval van minimaal één van de hostingnodes op te vangen. Bij het uitvallen van een hostingnode zal het Square One Solutions BV failover systeem de virtuele server direct opnieuw opstarten op een andere hostingnode.

Andere Square One Solutions BV diensten worden volgens dezelfde filosofie opgezet.

5. Beschikbaarheid, onderhoud en rapportage

De infrastructuur van Square One Solutions BV is opgebouwd om hoge beschikbaarheid te bieden.

5.1 Beschikbaarheid van de Diensten

Op alle diensten is de beschikbaarheids-garantie van toepassing.

Square One Solutions BV garandeert een beschikbaarheid van 99.9% per kalendermaand op al haar diensten.

Een dienst is beschikbaar als alle drie van de volgende elementen beschikbaar zijn:

De datacenter faciliteiten

De beschikbaarheid van stroom, voldoende koeling en de juiste luchtvochtigheid wordt voortdurend gemonitord. De datacenter faciliteiten worden als beschikbaar beschouwd als er geen gebrek aan stroom of koeling of een verkeerde luchtvochtigheid bij de voor de dienst cruciale infrastructuur geconstateerd wordt.

De netwerk infrastructuur

De beschikbaarheid van de netwerk infrastructuur wordt periodiek gemeten door middel van een ping-test. Hierbij wordt het netwerk als beschikbaar beschouwd als de fysieke machine of machines die de infrastructuur van de specifieke dienst met het Square One Solutions BV netwerk verbinden een ping reply sturen naar één van de monitoring nodes buiten het Square One Solutions BV netwerk.

De infrastructuur van de specifieke dienst

De beschikbaarheid van de infrastructuur die nodig is om specifieke core diensten zoals een serveromgeving of opslagcapaciteit te leveren wordt door de eigen cloud management software van Square One Solutions BV gemonitord. Deze software houdt gedetailleerde logs bij over de beschikbaarheid van elk element.

Als één van de bovenstaande elementen niet beschikbaar is voor een bepaalde dienst dan geldt dat als onbeschikbaarheid van deze dienst. Hierbij zal aangekondigd onderhoud en situaties van

overmacht zoals gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden niet als onbeschikbaarheid worden gerekend.

De beschikbaarheid van een dienst voor de desbetreffende maand wordt vervolgens als volgt berekend:

Beschikbaarheid - (aantal minuten in relevante kalendermaand -/- De periode van onbeschikbaarheid in minuten) / Aantal minuten in relevante kalendermaand

Als de beschikbaarheidsgarantie niet behaald wordt

Indien één van de gemonitorde diensten niet de 99.9% beschikbaarheid haalt, volgens bovenstaande berekening, dan zal de Gebruiker recht hebben op een vergoeding die gelijk is aan de kosten van de desbetreffende dienst in die maand. Deze vergoeding zal van de eerstvolgende facturen af worden getrokken.

5.2 Onderhoud en onderhoudsvensters

Square One Solutions BV zal periodiek onderhoud plegen aan de hostingomgevingen.

Regulier onderhoud wordt ingepland in onderhoudsvensters, die minimaal 1 week tevoren worden aangekondigd per e-mail. Hierbij zal een kort overzicht van de uit te voeren werkzaamheden, evenals een korte beschrijving van de impact op de dienstverlening worden beschreven. Waar mogelijk zal het reguliere onderhoud worden uitgevoerd na 22.00 uur ECT (European Standard Time) 's avonds. Indien de aard van het onderhoud dit echter niet toelaat, dan zal dit duidelijk worden aangegeven in de aankondiging.

Afhankelijk van de grootte en de impact van het onderhoud zullen tevens via Twitter of andere methoden periodieke statusupdates worden gegeven.

Indien de tijdsgevoeligheid van het onderhoud kritisch is, bijvoorbeeld bij kritische vulnerabilities, wordt een spoed-onderhoudsvenster aangekondigd per e-mail. Dit kan zeer kort van tevoren worden aangekondigd. Indien mogelijk wordt het spoedonderhoud ingepland op een tijdstip dat de impact van het onderhoud verkleint; de aard van het onderhoud maakt dit echter niet altijd mogelijk.

5.3 Meldingen bij incidenten

Een incident is een niet door de Gebruiker veroorzaakte, onverwachte variatie op de afgesproken voorwaarden of het afgesproken service level.

Types incidenten:

- Beschikbaarheids-incidenten
- Security incidenten
- Privacy incidenten

Indien er een incident plaatsvindt, dan zal binnen twee werkdagen een rapportage worden verstuurd met daarin een beschrijving, de oorzaak, gevolgen en genomen maatregelen om dergelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. Deze zal worden verstuurd aan het relevante bij Square One Solutions BV bekende contactadres.

5.4 SLA Performance

SQUARE ONE SOLUTIONS BV

5.4.1 Square One Solutions BV zal op verzoek informatie leveren aangaande het risico op inbeslagname van infrastructuur, het onverwacht stoppen van de dienstverlening wegens financiële redenen of het risico van een verandering van eigendom.

5.4.2 Disaster recovery plannen en beschikbaarheids-verhogende maatregelen zullen indien relevant op verzoek met klanten worden gedeeld.

5.4.3 De controls die van toepassing zijn op het aanschaffen van nieuwe informatie systemen of toevoegingen zullen beschikbaar zijn.

WETTEN EN REGELS

5.4.4 Square One Solutions BV zal wetten en bindende regels communiceren die direct relevant zijn voor de dienstverlening.

5.4.5 Square One Solutions BV zal de gegevens van relevante toezichthouders op verzoek beschikbaar stellen.

PRODUCT INFORMATIE

5.4.6 Het verwachte performance-niveau, de mate van redundantie en verwachte recovery tijden zullen worden beschreven voor alle elementen inclusief de processing en storage lagen, het interne netwerk en de transit verbindingen.

5.4.7 Square One Solutions BV zal gedetailleerde informatie over service level performance en alle gebruikte en in rekening gebrachte capaciteiten verschaffen.

5.4.8 Data locaties zullen op verzoek gecommuniceerd worden. Informatie aangaande datacenter security, stabiliteit en herstel-procedures zal beschikbaar zijn.

5.4.9 Square One Solutions BV zal informatie beschikbaar maken over de werking van de diensten die zij biedt.

TOEGANG EN LOGS

5.4.10 De logging procedure zal gecommuniceerd worden en relevante logs zullen op aanvraag beschikbaar worden gemaakt indien wettelijk mogelijk.

5.4.11 Informatie over het gebruik van Interface toegang zal beschikbaar zijn. Informatie over het veranderen van toegangsrechten tot de Interface zal beschikbaar worden gemaakt.

6. Services en service levels

In de artikelen hieronder staan de verschillende elementen beschreven waar de ondersteuning van Square One Solutions BV uit bestaat.

TOEGANG TOT SUPPORT

6.1 Servicedesk

Square One Solutions BV biedt via email toegang tot de servicedesk voor het aanmelden van issues of het stellen van vragen. Deze servicedesk is beschikbaar tijdens kantooruren op werkdagen. De servicedesk is gesloten op officieel erkende Nederlandse feestdagen en in het weekend.

De servicedesk is tevens telefonisch bereikbaar. De telefoon is alleen voor urgente kwesties bedoeld of als email niet beschikbaar is. Bij het telefonisch melden van kwesties van welke aard ook dient eerst een bericht via e-mail te worden ingediend met vermelding van de kwestie. Deze kan Square One Solutions BV vervolgens gebruiken voor issue registratie en het antwoorden aan de Gebruiker.

Voor zaken die voor vier uur 's middags zijn aangemeld geldt een responsetijd volgens het Same Business Day principe, zaken die na vier uur 's middags zijn aangemeld worden volgens het Next Business Day principe beantwoord.

6.2 24/7 Support

Wanneer de servicedesk gesloten is, biedt Square One Solutions BV een 24/7 storingsdienst. Hier kunnen storingen gemeld worden die veroorzaakt worden door een onbeschikbaarheid van kritische diensten die Square One Solutions BV gecontracteerd was te leveren of te ondersteunen.

Na het telefonisch melden van deze zaken dient tevens een bericht via e-mail te worden ingediend met vermelding van de kwestie behalve als afgesproken is dat dit niet nodig is.

De storingsdienst is gratis beschikbaar als de dienst van de Gebruiker onbeschikbaar is door een storing binnen de Square One Solutions BV infrastructuur buiten de relevante Gebruiksomgeving. Als de vraag betrekking heeft op een probleem binnen een server omgeving of andere specifieke infrastructuur van de Gebruiker dan geldt het reguliere supporttarief van € 75,- / uur.

6.3 Systeembeheerondersteuning - Ondersteuningsuren

Bij de Service Level zijn maandelijkse ondersteuningsuren inbegrepen.

6.4 Scope van de ondersteuning - Systeemsoftware

Square One Solutions BV ondersteunt de meestgebruikte Linux en Windows stacks. De door Square One Solutions BV ondersteunde software wordt in dit document Systeemsoftware genoemd.

Voor de gebruikte Windows operating systemen ondersteunt Square One Solutions BV de software behorende bij de beschikbare Windows Server Roles en alle software die met Windows Features kan worden geïnstalleerd. Voorbeelden hiervan zijn IIS, Remote Desktop, Active Directory en DNS, File en SMTP Server. Square One Solutions BV ondersteunt ook MSSQL 2008 en 2012 en Office 2008 en 2012.

Verder support Square One Solutions BV nog specifieke gebruikte software, dit is:

- Ahsay backup software
- Square One Solutions BV backup script
- AVG Anti Virus
- Astaro firewall
- OpenApp Networking.

Als (een versie van) de op de dienst active software niet langer in de hierboven beschreven definitie valt dan zal het voor een periode van een jaar na verwijdering uit de definitie nog als Systeemsoftware worden beschouwd.

6.5 Scope van de ondersteuning - Activiteiten

Ondersteuning en configuratie van eventuele hardware.

Core configuratie activiteiten binnen de Systeemsoftware. Core configuratie activiteiten zijn alle zaken waarbij kennis over de processen binnen de applicatie of de wensen van de eindgebruiker niet nodig is.

Voorbeelden hiervan zijn installatie van Systeemsoftware en generieke hardening activiteiten.

Advies en ondersteuning bij applicatiegedreven configuratie activiteiten binnen de Systeemsoftware. Applicatiegedreven configuratie activiteiten zijn alle zaken waarbij kennis over de applicatie of de wensen van een eindklant nodig is. Deze activiteiten vinden plaats op een 'best effort' basis.

Voorbeelden hiervan zijn het optimaliseren van de performance van de Systeemsoftware, het hardenen van de server of het configureren van een control panel.

Limitaties ondersteuningsactiviteiten:

Als een configuratie niet mogelijk is door een bug of missende functionaliteit in de Systeemsoftware dan valt het oplossen hiervan niet onder deze SLA.

De ondersteuning houdt op bij de applicatie laag. Square One Solutions BV kan niet helpen bij het leveren van ondersteuning op de applicatie of website. Applicaties binnen Office vallen hier ook onder.

6.6 Scope van de ondersteuning - Clustering Activiteiten

Square One Solutions BV zal cluster management activiteiten uitvoeren.

Square One Solutions BV zal ook activiteiten uitvoeren die betrekking hebben op de samenwerking tussen meerdere servers in een cluster.

Square One Solutions BV zal redundante load balancing opzetten en replicaties van databases en file-systems kunnen verzorgen en in de monitoring opnemen.

6.7 Scope van de ondersteuning - Geagendeerde activiteiten

Square One Solutions BV zal bepaalde activiteiten agenderen.

Square One Solutions BV zal bepaalde activiteiten zoals het controleren en testen van bepaalde functionaliteiten in haar agenda op kunnen nemen. Deze activiteiten kunnen dan periodiek worden herhaald zonder dat de Gebruiker daar specifiek instructies voor hoeft te geven.

6.8 Software Updates

Square One Solutions BV zal elke twee weken de versies van de Systeemsoftware op de servers controleren indien technisch mogelijk. Dit geldt ook in het geval van algemeen bekende urgente security updates aan gebruikte Systeemsoftware. Square One Solutions BV zal update binnen een van te voren aangegeven periode uitvoeren.

6.9 Backups

Square One Solutions BV biedt backupruimte en software aan. Het bepalen van de gewenste retentieperiode is de verantwoordelijkheid van de Gebruiker.

Het configureren van deze backupservice en het monitoren of backups gedaan worden zal door Square One Solutions BV worden verzorgd.

Het is de verantwoordelijkheid van de Gebruiker om aan Square One Solutions BV de vereiste retentie aan te geven.

6.10 Monitoring en reactie op meldingen

Alle servers worden door het monitoring systeem N2 in de gaten gehouden. Dit systeem houdt key performance variabelen zoals beschikbare ram, drukte van de CPU en harddisk snelheid in de gaten. De output van dit systeem kan via de Square One Solutions BV interface worden ingezien.

Square One Solutions BV biedt een uitgebreide monitoring. Deze monitoring is gericht op de beschikbaarheid van diensten, zoals het beschikbaar zijn van een database, webserver of andere toepassing.

Bij meldingen als gevolg van de onbeschikbaarheid van diensten geldt een responsetijd van 30 minuten vanaf het moment dat Square One Solutions BV dit constateert.

6.11 Applicatie Level Monitoring

Square One Solutions BV kan de uptime van de applicatie of website in haar monitoring opnemen:

Square One Solutions BV kan ook een afgesproken URL met applicatie level output in haar monitoring opnemen. Hiermee kan de correcte werking van de applicatie worden gecontroleerd. Bij meldingen veroorzaakt door deze monitoring zal Square One Solutions BV eerst kijken of het probleem veroorzaakt is door de Systeemsoftware. Als dit niet het geval is dan zal de Gebruiker geïnformeerd worden.

6.12 Responsetijd bij Storingen

Bij kritische onbeschikbaarheid geldt een responsetijd van 30 minuten vanaf het moment dat Square One Solutions BV dit constateert. Als kritische onbeschikbaarheid geldt elk incident waarbij de dienst door het falen van de Square One Solutions BV infrastructuur langer dan tien minuten niet beschikbaar is.