

Service level agreement

1. Partijen

Deze Service Level Agreement (verder te noemen: SLA) is een overeenkomst die is gesloten tussen: DALTCORE, De Rietgans 125, 7905 GP, te Hoogeveen, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel in Zwolle onder nummer 63053799, hierna te noemen DALTCORE;
Klant van DALTCORE 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 DALTCORE, deze bestaan uit cloud- en andere hostingdiensten. Dit service level beschrijft de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken voor het te realiseren dienstenniveau van deze door DALTCORE 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 Level 2 of 3 overeenkomst op een maandelijkse basis opzeggen, een initiële minimum periode van twee maanden is van toepassing.

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.

2.4 Toegang van DALTCORE

Sommige service gerelateerde elementen binnen deze SLA gaan ervan uit dat DALTCORE toegang heeft tot de server omgeving van de Gebruiker, andere elementen nemen aan dat het mogelijk is bepaalde poorten te monitoren.

Het is voor de klant echter mogelijk om DALTCORE de toegang tot een server te ontzeggen en poorten voor onze monitoring te blokkeren. In deze gevallen heeft DALTCORE geen aansprakelijkheid met betrekking tot niet geleverde diensten.

2.5 Structuur van deze Service Level Agreement

DALTCORE heeft 3 service levels, Service Level 1, 2 en 3. Deze SLA beschrijft allereerst alle bepalingen die in elk van de drie service levels voorkomen. De specifieke verschillen tussen de service levels worden in de sectie 'Services en service levels' beschreven.

3. DALTCORE 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 DALTCORE.

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 DALTCORE 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 upgrade-policies van niet-Systeemsoftware.

3.3 Uitgangspunten en randvoorwaarden

In deze SLA gelden de volgende uitgangspunten en randvoorwaarden:
Gebruiker draagt zorg voor een afdoende beveiliging en bescherming van de hostingomgeving; DALTCORE is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de onderliggende infrastructuur waar vanaf de dienst wordt aangeboden, of in geval van gehuurde fysieke servers de onderliggende infrastructuur inclusief de fysieke server. Upgrades en veranderingen aan Systeemsoftware worden door DALTCORE uitgevoerd; het risico van incompatibiliteit met de applicatie ligt bij Gebruiker, DALTCORE is enkel verantwoordelijk voor het uitvoeren van het verzoek.

4. Beschikbaarheid, onderhoud en rapportage

De infrastructuur van DALTCORE is opgebouwd om hoge beschikbaarheid te bieden.

4.1 Beschikbaarheid van de Diensten

Op alle diensten is de beschikbaarheidsgarantie van toepassing. DALTCORE streeft naar 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 DALTCORE netwerk verbinden een ping reply sturen naar één van de monitoring nodes buiten het DALTCORE 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 DALTCORE 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.

4.2 Onderhoud en onderhoudsvensters

DALTCORE zal periodiek onderhoud plegen aan de hostingomgevingen.

Regulier onderhoud wordt gepland 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.

Indien de tijdgevoeligheid 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.

4.3 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 DALTCORE bekende contactadres.

4.4 SLA Performance

4.4.1 DALTCORE 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.

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

4.4.3 De controls die van toepassing zijn op het aanschaffen van nieuwe informatiesystemen of toevoegingen zullen beschikbaar zijn.

4.4.4 DALTCORE zal wetten en bindende regels communiceren die direct relevant zijn voor de dienstverlening.

4.4.5 DALTCORE zal de gegevens van relevante toezichthouders op verzoek beschikbaar stellen.

4.4.6 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 DALTCORE 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 DALTCORE zal informatie beschikbaar maken over de werking van de diensten die zij biedt.

5.4.10 Toegangsrechten van DALTCORE personeel en relevante logs met details van het gebruik hiervan zullen op verzoek aan de Afnemer ter beschikking worden gesteld.

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

6. Services en service levels

In de artikelen hieronder staan de verschillende elementen beschreven waar de mogelijke ondersteuning van DALTCORE uit bestaat.

Er zijn 3 DALTCORE service levels mogelijk, Service Level 1, 2 en 3. Service Level 1 is ons gratis service level dat op alle diensten van toepassing is. Service Level 2 en 3 zijn betaald.

In deze sectie worden per artikel de algemene zaken eerst besproken. De zaken die specifiek zijn voor een bepaald service level staan er schuin gedrukt onder.

6.1 Servicedesk

DALTCORE biedt via e-mail toegang tot de servicedesk voor het aanmelden van issues of het stellen van vragen. Deze servicedesk is beschikbaar tijdens kantooruren op werkdagen op de op de site aangegeven tijden. 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 e-mail 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 DALTCORE vervolgens gebruiken voor issue registratie en het antwoorden aan de Gebruiker.

Voor zaken die voor drie 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 DALTCORE een 24/7 storingsdienst. Hier kunnen storingen gemeld worden die veroorzaakt worden door een onbeschikbaarheid van kritische diensten die DALTCORE gecontracteerd was te leveren of te ondersteunen. Het Service Level bepaalt of de storingsdienst kosteloos voor zaken zoals problemen binnen een serveromgeving gebeld kan worden. 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.

Storingsdienst support bij Service Level 1

De storingsdienst is gratis beschikbaar als de dienst van de Gebruiker onbeschikbaar is door een storing binnen de DALTCORE infrastructuur buiten de relevante Gebruikersomgeving. Als de vraag betrekking heeft op een probleem binnen een server of applicatie omgeving of andere specifieke infrastructuur van de Gebruiker dan geldt het starttarief dat op de website is aangegeven. Hierbij is inbegrepen 20 minuten systeembeheer ondersteuning. Indien extra ondersteuning gewenst of vereist is, dan kan dit op uurbasis worden ingekocht per blok van 30 minuten.

Storingsdienst support bij Service Level 2 en 3

Voor servers met Service Level 2 en 3 kan via de storingsdienst ondersteuning gevraagd worden in het geval de dienst van de Gebruiker onbeschikbaar is door een storing binnen de DALTCORE infrastructuur of door onbeschikbaarheid van de relevante Systeemsoftware. Als de Ondersteuningsuren voor de desbetreffende maand opgebruikt zijn dan zullen de bepalingen voor Service Level 1 gelden.

6.3 Systeembeheer Ondersteuning - Ondersteuningsuren

Bij de Service Levels 2 en 3 zitten maandelijksse Ondersteuningsuren inbegrepen.

Invulling bij Service Level 2

Binnen de Service Level 2 biedt DALTCORE per maand 2 uur ondersteuning per server bij systeembeheer vraagstukken. Deze kunnen naar wens door Gebruiker worden ingezet voor de in het artikel 'Scope van de ondersteuning - Activiteiten' beschreven activiteiten. De uren kunnen niet van server naar server of van maand tot maand worden meegenomen.

Invulling bij Service Level 3

Binnen de Service Level 3 biedt DALTCORE per maand 2 uur ondersteuning per server bij systeembeheer vraagstukken. Deze kunnen naar wens door Gebruiker worden ingezet voor de in het artikel 'Scope van de ondersteuning - Activiteiten' beschreven activiteiten.

Bij Service Level 3 kunnen de 2 beschikbare support uren van server naar server worden meegenomen. De uren kunnen niet van maand tot maand worden meegenomen.

6.4 Extra Systeembeheer Ondersteuning

Op verzoek kan DALTCORE extra systeembeheer ondersteuning bieden op de Systeemsoftware. Voor deze ondersteuning gelden de prijzen en voorwaarden op de website.

6.5 Ondersteuning bij het opstarten

Bij de afname van een server biedt DALTCORE gedurende de eerste maand van de overeenkomst eenmalig gratis systeembeheer ondersteuning voor het installeren en configureren van Systeemsoftware. De hoeveelheid tijd is afhankelijk van de grootte van de afgenomen server

6.6 Scope van de ondersteuning - Fysieke machines

DALTCORE ondersteunt de door haar geleverde hardware inclusief het afhandelen van contacten met eventuele leveranciers. Indien er ondersteuning van de hardware leverancier op een fysieke machine nodig is dan hangt de geleverde ondersteuning af van de door de klant via DALTCORE aangeschafte service overeenkomst met de leverancier.

6.7 Scope van de ondersteuning - Systeemsoftware

DALTCORE ondersteunt de meest gebruikte Linux stacks. De door DALTCORE ondersteunde software wordt in dit document Systeemsoftware genoemd.

In het geval van Linux ondersteunt DALTCORE de door haar gebruikte operating systemen en alle packages die uit de standaard geactiveerde repositories van deze operating systemen geïnstalleerd kunnen worden. Denk hierbij aan de relevante versies van Apache, NGINX, MariaDB, MySQL en PHP. DALTCORE ondersteunt ook alle software die op de PLESK 17 image en Loreji image wordt meegeleverd.

De door DALTCORE gebruikte Linux operating systemen zijn de onderstaande, met de relevante versies aangegeven op onze website:

- CentOS
- Debian
-

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.

6.8 Scope van de ondersteuning - Activiteiten

Welke activiteiten DALTCORE in haar ondersteuning betreft hangt af van het afgenomen Service Level.

Invulling bij Service Level 1

Bij Service Level 1 zal de ondersteuningsverplichting zich beperken tot het leveren van advies over de Systeemsoftware op een 'best effort' basis.

Invulling bij Service Level 2 en Service Level 3

De Service Level 2 en 3 ondersteuning is in de volgende delen te beschrijven:

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.

6.9 Scope van de ondersteuning - Clustering Activiteiten

DALTCORE kan bij Service Level 3 cluster management activiteiten uitvoeren.

Invulling bij Service Level 3

DALTCORE zal bij Service Level 3 ook activiteiten uitvoeren die betrekking hebben op de samenwerking tussen meerdere servers in een cluster.

DALTCORE zal bijvoorbeeld redundante load balancing kunnen opzetten en replicaties van databases en file-systems kunnen verzorgen en in de monitoring opnemen.

6.10 Scope van de ondersteuning - Geagendeerde activiteiten

DALTCORE kan bij Service Level 3 bepaalde activiteiten agenderen.

Invulling bij Service Level 3

DALTCORE 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. Deze geagendeerde activiteiten mogen in totaal niet meer dan 1 uur per server per drie maanden in beslag nemen.

6.11 Software Updates

De gehanteerde update policy hangt af van het Service Level.

Invulling bij Service Level 1

In het geval van algemeen bekende urgente security updates aan gebruikte Systeemsoftware zal DALTCORE indien technisch mogelijk de gebruikers van de relevante software waarschuwen. DALTCORE accepteert echter geen aansprakelijkheid voor het correct doorgeven van vereiste updates. DALTCORE kan er vervolgens voor kiezen een deadline te stellen waarbinnen de update uitgevoerd moet zijn. Als de Gebruiker niet reageert binnen de deadline dan kan DALTCORE de update binnen een van te voren aangegeven periode uitvoeren.

Invulling bij Service Levels 2 en 3

DALTCORE zal elke twee weken de versies van de Systeemsoftware op de servers controleren indien technisch mogelijk. De Gebruiker zal vervolgens een e-mail krijgen met de beschikbare updates. De Gebruiker kan er vervolgens voor kiezen de updates zelf te doen of de Ondersteuningsuren hiervoor te gebruiken.

In het geval van algemeen bekende urgente security updates aan gebruikte Systeemsoftware zal DALTCORE indien technisch mogelijk de gebruikers van de relevante software waarschuwen. DALTCORE kan er vervolgens voor kiezen een deadline te stellen waarbinnen de update uitgevoerd moet zijn. Als de Gebruiker niet reageert binnen de deadline dan kan DALTCORE de update binnen een van te voren aangegeven periode uitvoeren.

6.12 Back-ups

DALTCORE biedt back-up ruimte en -software aan. Het bepalen van de gewenste retentieperiode is de verantwoordelijkheid van de Gebruiker.

Invulling bij Service Level 1

Bij Service Level 1 is het configureren van de back-ups en het monitoren of back-ups gemaakt worden de verantwoordelijkheid van de Gebruiker.

Invulling bij Service Level 2 en Service Level 3

Het configureren van deze back-up service en het monitoren of back-ups gedaan worden zal door DALTCORE worden verzorgd.

Het is de verantwoordelijkheid van de Gebruiker om aan DALTCORE de vereiste retentie aan te geven, de aangegeven back-up software te leveren alsmede een DALTCORE Back-up account van de juiste grootte af te nemen.

6.13 Monitoring en reactie op meldingen

Alle servers worden door het monitoringsysteem 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 DALTCORE interface worden ingezien.

Invulling bij Service Level 1

DALTCORE heeft enkel de verplichting de server omgeving beschikbaar te houden zodat er een standaardconfiguratie in zou kunnen draaien. DALTCORE kan op een best effort basis op N2 meldingen reageren maar heeft hier geen verplichting toe.

Invulling bij Service Level 2 en Service Level 3

DALTCORE biedt binnen de SLA2 en SLA3 een uitgebreide monitoring. Deze monitoring is gericht op de beschikbaarheid van diensten, zoals het beschikbaar zijn van een database, web server of andere toepassing.

Teneinde de monitoring goed in te richten is een samenwerking met Gebruiker hierin vereist, anders zal enkel op beschikbaarheid van de server worden gemonitord. De te monitoren diensten zullen de Gebruiker bij het aangaan van het Service Level 2 of 3 gevraagd worden. Bij meldingen als gevolg van de onbeschikbaarheid van diensten geldt een responsetijd van 30 minuten vanaf het moment dat DALTCORE dit constateert.

De klant heeft een verplichting DALTCORE te informeren bij het door de klant uitschakelen of onderbreken van de server of de diensten die in de monitoring zijn opgenomen. Dit moet minimaal een half uur van te voren per telefoon of minimaal 24 uur van tevoren per e-mail worden aangekondigd.

6.14 Applicatie Level Monitoring

DALTCORE kan de uptime van de applicatie of website in haar monitoring opnemen:

Invulling bij Service Level 3

DALTCORE kan bij Service Level 3 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 DALTCORE eerst kijken of het probleem veroorzaakt is door de Systeemsoftware. Als dit niet het geval is dan zal de Gebruiker geïnformeerd worden.

6.15 Responstijd bij Storingen

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