



# Service Level Agreement

Uniserver Cloud Diensten

**18Q2**

1.0

# INHOUD

1	SERVICE EN SUPPORT.....	3
1.1	<b>Over</b> .....	<b>3</b>
1.2	<b>Service Windows</b> .....	<b>3</b>
1.3	<b>Service Levels</b> .....	<b>3</b>
1.4	<b>Beheerverzoeken</b> .....	<b>4</b>
1.5	<b>Rapportage</b> .....	<b>4</b>
1.6	<b>Prioritering</b> .....	<b>4</b>
1.7	<b>Garantieclausule</b> .....	<b>5</b>
2	DIENST OVERZICHT.....	6
3	ONDERHOUD .....	7
3.1	<b>Onderhoud Typen</b> .....	<b>7</b>
3.2	<b>Onderhoudsvenster</b> .....	<b>7</b>
4	SECURITY.....	9
4.1	<b>Verplichtingen Uniserver</b> .....	<b>9</b>
4.2	<b>Verplichtingen klant</b> .....	<b>9</b>
4.3	<b>Kennisgevingen</b> .....	<b>9</b>
5	KEY PERFORMANCE INDICATORS .....	11
5.1	<b>KPI – Servicedesk</b> .....	<b>11</b>
5.2	<b>KPI – Incidenten (hoogste prioriteit)</b> .....	<b>11</b>
5.3	<b>KPI – Incidenten</b> .....	<b>12</b>
5.4	<b>KPI – Standaardverzoeken</b> .....	<b>12</b>
5.5	<b>KPI – Rapportage</b> .....	<b>12</b>
6	OVERIGE VOORWAARDEN .....	13

# 1 SERVICE EN SUPPORT

## 1.1 Over

Bij onze dienstverlening ondersteunen wij u met een pakket van service en support bestaande uit een Service Level Agreement (SLA) en diverse beheerverzoekmogelijkheden. Afhankelijk van uw wensen, bieden wij verschillende niveaus voor service en support, namelijk Bronze, Silver en Gold.

Beheer omvat het dagelijks beheer (bewaking, reactief, proactief) van de infrastructuur. Via het portaal *MijnUniserver* heeft u de mogelijkheid om uw cloud server capaciteit te bepalen en te beheren. Geautoriseerde personen van uw organisatie kunnen 24/7 zelfstandig server aanmaken en configureren.

Het beheer is onderverdeeld in de werkzaamheden aan de infrastructuur (UniStructure) en aan de individuele servers. De activiteiten zijn verdeeld over:

- **Bewaking** – geautomatiseerd op uptime, vele thresholds en op alle critical incidenten
- **Proactief beheer** – ingepland beheer voor de goede werking van de infrastructuur (of OS)
- **Oplossen van incidenten** – zowel door klant gemeld, als door Uniserver zelf waargenomen
- **Verwerken van standaardverzoeken** – uitvoeren van standaard beheerverzoeken
- **Servicelevelmanagement** – overleg, advies en rapportage

Uniserver hanteert intern werkopdrachten en checklijsten voor deze werkzaamheden, om te garanderen dat ze minimaal volgens afgesproken frequentie én dat ze consistent worden uitgevoerd. Deze lijsten worden continu herzien als: een werkinstructie beter kan, nieuwe technieken dit vereisen, klantcases hierom vragen of aanscherping vanuit de interne kwaliteitscontrole gewenst is.

## 1.2 Service Windows

Component	Dagen	Tijden	Opmerking
<b>Bewaking UniStructure</b>	Zondag t/m zaterdag	00:00 – 24:00	Melding naar Uniserver Helpdesk
<b>Prio 1-incidenten</b>	Zondag t/m zaterdag	00:00 – 24:00	Inzet specialisten via stand-by
<b>Overige incidenten</b>	Maandag t/m vrijdag	08:00 – 18:00	
<b>Gebruikersondersteuning</b>	Maandag t/m vrijdag	08:00 – 18:00	

## 1.3 Service Levels

Het service level is afhankelijk van het gekozen SLA en wordt verder geclassificeerd naar prioriteit en impact zoals gespecificeerd in paragraaf 1.6.

## 1.4 Beheerverzoeken

Als er een verstoring optreedt die binnen de verantwoordelijkheid van Uniserver valt, zorgt Uniserver voor een adequate afhandeling, zodat de werking van de systemen snel wordt hersteld. Een vraag over facturatie of advies over onze dienstverlening valt niet onder een beheerverzoek of incident.

Beheerverzoeken zijn werkzaamheden aan uw server die maximaal 15 minuten duren. Incidenten zijn verstoringen of diagnoses bij mogelijke verstoringen.

Bij verstoringen die een langere diagnosetijd dan 45 minuten hebben, kan er worden besloten het incident tegen uurtarief verder te onderzoeken of op te lossen. Wijzigingen met deze langere diagnosetijd zullen worden afgehandeld middels een Minor of Major change (afhankelijk van de impact). Hiervoor zet Uniserver altijd vooraf de uren, werkzaamheden en kosten uiteen.

Incidenten die door toedoen of als gevolg van storing in het Uniserver-netwerk veroorzaakt worden, tellen niet mee als beheerverzoek. Voor de transparantie voor wat wel en wat niet als beheerverzoek verrekend wordt, verwijzen we naar de betreffende dienstcatalogi.

## 1.5 Rapportage

Via *MijnUniserver* heeft u 24/7 real-time inzicht in de prestatie van uw cloudservers en/of de cloudservers die u voor uw klanten beheert. De rapportage geeft real-time inzicht over de prestaties en trends van de afgelopen dagen, weken en maanden. U kunt anticiperen op pieken door tijdig uit te breiden.

## 1.6 Prioritering

De afhandeling van incidenten, calls en beheerverzoeken is afhankelijk van de prioriteit. Onderstaande tabel kan worden gebruikt om de prioriteit te bepalen op basis van de informatie van de aanmelder met betrekking tot de impact en de urgentie.

### 1.6.1 Impact & Urgentie

<b>IMPACT</b>	<b>Hoog</b>	Bedrijfskritische processen kunnen niet meer worden uitgevoerd.
	<b>Middel</b>	Ondersteunende processen kunnen niet of niet goed meer worden uitgevoerd.
	<b>Laag</b>	Bedrijfskritische of ondersteunende processen ondervinden enige hinder.
<b>URGENTIE</b>	<b>Hoog</b>	Een belangrijk aantal medewerkers is niet in staat hun reguliere werkzaamheden uit te voeren.
	<b>Middel</b>	Voor het incident is een workaround, al dan niet handmatig, beschikbaar. Enkele medewerkers zijn niet in staat hun reguliere werkzaamheden op standaardwijze uit te voeren.
	<b>Laag</b>	Het bedrijfsproces ondervindt niet op korte termijn (opnieuw) hinder van het incident.

## 1.6.2 Prioriteit Matrix

De servicedesk bepaalt met die gegevens de prioriteit. Uitgangspunt is dat de aanmelder gelijk heeft, tenzij duidelijk blijkt dat dit niet het geval is.

		IMPACT		
		Hoog	Middel	Laag
URENTIE	Hoog	Prioriteit 1	Prioriteit 1	Prioriteit 2
	Middel	Prioriteit 1	Prioriteit 2	Prioriteit 3
	Laag	Prioriteit 2	Prioriteit 3	Prioriteit 3

## 1.7 Garantieclausule

Op al onze contracten - ongeacht de SLA-variant - leveren wij op de beschikbaarheid van de virtuele server, de netwerkverbinding en de stroomtoevoer standaard een beschikbaarheid garantie van 99,98%. Dit geldt in vele gevallen ook voor fysieke hardware, mits benoemd in contract.

Bij het niet behalen van deze garantie, betalen wij de klant één dag van het abonnement per 15 minuten offline zijn terug met een maximum van één kalendermaand, vanaf het moment dat de klant een support request meldt bij de Uniserver servicedesk of in *MijnUniserver.nl*.

## 2 DIENST OVERZICHT

	BESCHIKBAARHEID	GARANTIE CLAUSULE
<b>INFRASTRUCTURE AS A SERVICE</b>		
<b>Public Cloud</b>	99,98%	Ja
<b>Private Cloud</b>		
<b>BACK-UP &amp; RECOVERY</b>		
<b>Back-up</b>	<i>Dienst Document &amp; Voorwaarden</i>	
<b>Cloud Connect Back-up</b>	99,98%	Nee
<b>DRaaS Uniserver/Uniserver</b>	<i>Dienst Document &amp; Voorwaarden</i>	
<b>DRaaS On-Premise/Uniserver</b>		
<b>STORAGE</b>		
<b>Storage as a Service</b>	99,98%	Nee
<b>High Performance Storage</b>	<i>Dienst Document &amp; Voorwaarden</i>	
<b>OVERIG</b>		
<b>Firewall as a Service</b>	99,98%	Ja
<b>Co-locatie</b>	<i>Diens Document &amp; Voorwaarden</i>	
<b>Uniserver DNS</b>	99,9%	Nee
<b>Klant Portaal IaaS Portal / MijnUniserver</b>	99,9%	Nee
<b>UNIWORKSPACE</b>		
<b>DaaS</b>	99,9%	Ja

## 3 ONDERHOUD

### 3.1 Onderhoud Typen

#### 3.1.1 Gepland onderhoud

Onderhoud aan infrastructuur componenten is noodzakelijk voor een goede dienstverlening. Waar mogelijk wordt onderhoud in geplande onderhoudsvensters uitgevoerd. Geplande onderhoudsvensters worden tijdig en minimaal één week van tevoren aangekondigd.

Gepland onderhoud met High of Medium impact zal op tijdstippen plaatsvinden gedurende minimale belasting van de systemen. Dit is doorgaans tussen 00.30 en 05.30. Uniserver spant zich in de tijdsduur van de merkbare impact tot een minimum te beperken.

#### 3.1.2 Spoedonderhoud

Wanneer de situatie zich voordoet dat het netwerk dringende aanpassingen nodig heeft, dan bedient Uniserver zich van een spoed onderhoudsvenster. De klant wordt zo spoedig mogelijk en minimaal binnen de geldende reactietijd van uw SLA geïnformeerd over de werkzaamheden.

Het niet beschikbaar zijn van de dienst gedurende de tijdspanne van het spoed onderhoudsvenster worden niet meegenomen in de beschikbaarheidsberekeningen.

#### 3.1.3 Preventief onderhoud

Onderhoud van het netwerk vindt plaats op dagelijkse basis. Het design van het netwerk is ontworpen om onderhoudswerkzaamheden uit te kunnen voeren die geen impact hebben op de dienstverlening. Dit is low impact onderhoud.

### 3.2 Onderhoudsvenster

De aankondiging van geplande onderhoudsvensters vindt plaats via [www.mijnuniserver.nl](http://www.mijnuniserver.nl) en/of via e-mail wanneer u zich heeft aangemeld voor het ontvangen van dergelijke berichten.

De aankondiging bevat:

- Datum en tijdstip van het onderhoud
- Begin en eindtijd van het onderhoudsvenster
- Op welke dienstverlening/ componenten het onderhoud van toepassing is
- De impact op de dienstverlening

Het niet beschikbaar zijn van de dienst gedurende de tijdspanne van het onderhoudsvenster worden niet meegenomen in de beschikbaarheidsberekeningen.

### 3.2.1 Definities & Impact

Bij de aankondiging van onderhoud en de bepaling van de impact van onderhoud worden de definities uit onderstaande tabellen aangehouden.

<b>DEFINITIES</b>	
<b>Onderhoudsvenster</b>	De tijdspanne waarbinnen de onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd worden.
<b>Onderhoud - Gepland</b>	Van tevoren aangekondigde en ingeplande werkzaamheden
<b>Onderhoud - Spoed</b>	Onderhoudswerkzaamheden welke niet kunnen wachten tot een gepland onderhoudsvenster
<b>Onderhoud - Preventief</b>	Werkzaamheden voor optimalisatie van het netwerk
<b>Impact</b>	Merkbare invloed op de dienstverlening

<b>IMPACT</b>	<b>Hoog</b>	Merkbare invloed op de dienstverlening met mogelijk merkbare onderbreking van de dienstverlening.
	<b>Middel</b>	Gedeeltelijk merkbare invloed op de dienstverlening met geen merkbare onderbreking van de dienstverlening
	<b>Laag</b>	Geen merkbare invloed op de dienstverlening

## 4 SECURITY

Uniserver draagt zorg voor een adequaat niveau van informatiebeveiliging ten aanzien van de bij Uniserver ondergebrachte hardware, software en andere elektronische gegevens (data) waarvan het eigendom bij de klant ligt. De nadruk ligt hierbij op het borgen van integriteit, exclusiviteit en beschikbaarheid.

### 4.1 Verplichtingen Uniserver

- De diensten worden geleverd vanuit een ISO 27.001 gecertificeerd datacentrum waar 24 uur per dag, 7 dagen per week personeel aanwezig is.
- Zelfstandige fysieke toegang tot systeemruimten in ieder datacentrum wordt enkel verleend na het tonen van een geldig legitimatiebewijs en enkel aan personen die daartoe door Uniserver geautoriseerd zijn.
- Racks waarbinnen zich gedeelde infrastructuur componenten bevinden zijn enkel toegankelijk voor Uniserver personeel of onder begeleiding daarvan.
- Elektronische gegevens die eigendom zijn van de klant zullen nooit zonder medeweten van de klant ingezien of ter beschikking gesteld worden aan derden door Uniserver personeel.
- Uniserver is transparant naar iedere klant aangaande de fysieke locaties waar de data van die klant zich bevindt.

### 4.2 Verplichtingen klant

- De dienstverlening van Uniserver mag niet gebruikt worden voor het plegen van strafbare feiten.
- De dienstverlening van Uniserver mag niet gesaboteerd worden.
- Indien Uniserver aan klant verdachte activiteiten op systemen meldt, is klant verplicht hier binnen een werkdag onderzoek naar te doen.
- Klant is verantwoordelijk voor de integriteit van login gegevens voor het beheer van de afgenomen diensten.
- Mocht de klant constateren dat toegang tot intellectueel eigendom van derden mogelijk is, geldt hier een meldingsplicht aan Uniserver.

### 4.3 Kennisgevingen

- In de systeemruimten vindt camerabewaking plaats. Iedereen die de systeemruimten betreedt, gaat akkoord met de aanwezige beeldregistratie en daarop volgende archivering.
- Uniserver verwacht van de klant dat zij intern een adequaat informatiebeveiligingsbeleid hanteren.
- Uniserver kan geen garanties af geven op informatieveiligheid en beschikbaarheid zodra het diensten betreft die buiten de beheer omgeving van Uniserver vallen, zoals de integriteit van data die via het publieke internet verstuurd wordt.

- Uniserver kan geen garanties af geven op informatieveiligheid en beschikbaarheid alwaar de verantwoordelijkheid voor het beheer bij de klant ligt. De verantwoordelijkheden worden beschreven in de dienstomschrijving van de afgenomen dienst.
- Indien gedragingen van systemen van de klant overlast veroorzaken op systemen van andere klanten, behoudt Uniserver zich het recht voor de impact hiervan met technische middelen te beperken.

## 5 KEY PERFORMANCE INDICATORS

### 5.1 KPI – Servicedesk

OMSCHRIJVING	REACTIETIJD
<b>Service</b>	Telefonisch < 30 Seconden; E-Mail < 120 Minuten.
<b>Serviceniveau</b>	> 90% binnen het in 1.2 genoemde servicewindow.
<b>Omschrijving</b>	Aannemen, classificeren, administreren en routeren van de call.
<b>Scope</b>	Betrekking hebbende op de binnen de dienst beheerde componenten.
<b>Opmerking</b>	Herhaaldelijke diagnose van problemen betrekking hebben op componenten buiten de overeenkomst worden separaat doorberekend.

### 5.2 KPI – Incidenten (hoogste prioriteit)

OMSCHRIJVING	OPLOSSEN PRIO 1 INCIDENTEN
<b>Service</b>	Oplostijd volgens tabel bij serviceniveau hieronder.
<b>Serviceniveau</b>	100% volgens afspraak met melder.
<b>Bronze</b>	Prio 1: 95% < NBD ; 99% < 2xNBD
<b>Silver</b>	Prio 1: 90% < 4 uur ; 99% < 8 uur
<b>Gold</b>	Prio 1: 90% < 2 uur ; 99% < 4 uur
<b>Scope</b>	Betrekking hebbende op de binnen de dienst beheerde componenten. Prio 1-incidenten moeten telefonisch als prio 1 worden aangemeld bij de servicedesk of in <i>MijnUniserver</i> als prio 1 worden ingebracht.
<b>Opmerking</b>	De oplostijd is de tijd vanaf het moment het incident is gemeld en gediagnosticeerd tot dat het is opgelost of dat een workaround is ingevoerd.

### 5.3 KPI – Incidenten

OMSCHRIJVING	TIJDIGHEID REACTIES OP PRIO 2- en PRIO 3-INCIDENTEN
<b>Service</b>	Reactietijd volgens tabel bij serviceniveau.
<b>Serviceniveau</b>	100% volgens afspraak met melder.
<b>Bronze</b>	Prio 2: 85% < 2xNBD ; 95% < 4xNBD
	Prio 3: 80% < 4xNBD ; 95% < 6xNBD
<b>Silver</b>	Prio 2: 85% < 1xNBD ; 95% < 2xNBD
	Prio 3: 80% < 2xNBD ; 95% < 3xNBD
<b>Gold</b>	Prio 2: 85% < 4 uur ; 95% < 1xNBD
	Prio 3: 80% < 1xNBD ; 95% < 2xNBD
<b>Scope</b>	Betrekking hebbende op de binnen de dienst beheerde componenten.
<b>Opmerking</b>	De reactietijd is het moment waarop de eerste terugkoppeling wordt gegeven als start voor diagnosticeren, het oplossen of invoeren van een workaround voor het incident.

### 5.4 KPI – Standaardverzoeken

OMSCHRIJVING	TIJDIGHEID WAARMEE WORDT GEREAGEERD OP STANDAARDVERZOEKEN
Service	Reactietijd volgens tabel bij serviceniveau.
Serviceniveau	100% volgens afspraak met melder.
	> 80% < 8 uur; 100% < 16 uur
Scope	Voor gedefinieerde verzoeken en minor changes.
Opmerking	Standaardverzoeken worden alleen binnen het geldende servicewindow opgepakt (ma-vrij van 08.00 tot 18.00 uur).

### 5.5 KPI – Rapportage

OMSCHRIJVING	FREQUENTIE EN TIJDIGHEID VAN OPLEVERING
Service	Real-time rapportages van serverprestaties.
Serviceniveau	100%
Rapportage	Real-time in MijnUniserver.

## 6 OVERIGE VOORWAARDEN

1. **Uniserver** en **klant** werken actief samen voor het bereiken van de gewenste doelstellingen.
2. **Uniserver** is niet aansprakelijk voor gevolgen van hacking door derden of een DDOS-aanval, of anderszins uitval van functionaliteit.
3. De dienstverlening vindt plaats overeenkomstig de officiële Uniserver-procedures.
4. Mutaties via *MijnUniserver* worden alleen uitgevoerd door daartoe geautoriseerde en bevoegde medewerkers. De primaire contactpersoon van de klant beheert de permissies van haar medewerkers. Dit kan men doen via *MijnUniserver*.
5. **Klant** verzorgt zelf beheeractiviteiten die wel noodzakelijk zijn, maar niet onder de dienstverlening vallen, of laat dit door derden uitvoeren. Voor de afbakening van de dienstverlening verwijzen we naar de dienstcatalogi van de betreffende dienst.
6. Problemen worden bij via benoemde vaste contactpersonen gemeld.
7. **Uniserver** zorgt voor tijdige informatie over geplande werkzaamheden, wanneer deze werkzaamheden de dienstverlening beschreven in de dienstcatalogus zouden kunnen beïnvloeden (geplande downtime).
8. **Klant** zorgt voor communicatie naar de eigen organisatie m.b.t. geplande werkzaamheden en eventuele verstoringen.
9. Wanneer geplande werkzaamheden binnen het servicewindow moet worden uitgevoerd, dan wordt de mogelijke daaruit voortvloeiende downtime niet meegenomen in de berekening van beschikbaarheid, performance en rapportage.
10. Claims van schade door downtime en gevolgschade wegens niet verzenden of aankomen van notificaties worden niet geaccepteerd.
11. Wat niet in de overeenkomst is vastgelegd, valt automatisch buiten de scope.
12. **Uniserver** houdt zich het recht voor om noodzakelijke interventies, die niet onder de dienstverlening vallen, in rekening te brengen tegen gemaakte kosten op basis van tijd en materiaal.
13. Wijzigingen in de dienstverlening kunnen uitsluitend met wederzijdse goedkeuring van de **klant** en **Uniserver** worden doorgevoerd.