



Service Level Agreement Hosting Services

Achos
Lubeckweg 2
9723 HE Groningen

tel 0507200100
bank NL95RABO0143911619
bic RABONL2U
kvk 040.50.977
btw NL077132877B01

info@achos.eu
www.achos.eu

Service Level Agreement (SLA) – Hosting Services

- 1 DEFINITIES
- 2.1 BESCHIKBAARHEID DIENSTEN
- 2.2 BESCHIKBAARHEID DATACENTER
- 2.3 ALGEMENE BESCHIKBAARHEID VAN HET NETWERK
- 2.4 BESCHIKBAARHEID SERVERS
- 3 SERVICECONTRACT
- 3.1 COMPENSATIEREGELING
- 3.1.1 BESCHIKBAARHEID DATACENTER
- 3.1.2 ALGEMENE BESCHIKBAARHEID VAN HET NETWERK
- 3.1.3 BESCHIKBAARHEID SERVERS
- 3.1.4 STORINGSAFHANDELING
- 4 BACK-UP
- 5 RAPPORTAGES
- 6 BEREIKBAARHEID

SLA Achos Hosting Services v.1.2 20-07-2018

1. Definities

De volgende definities worden gehanteerd:

Hosting Services (HS)

Alle diensten en applicaties die door Achos worden aangeboden via het internet. Hieronder vallen; Hosted Exchange, Hosted Sharepoint, Hosted Live Communication, Hosted Project, Hosted EPM, Shared hosting, Dedicated hosting en Co-locatie.

Down-Time (DT)

De tijd (in minuten) welke een systeem niet heeft gefunctioneerd of niet beschikbaar is geweest voor het internet, dit volgens de normen waarop gemeten wordt. Het Service Window (SW) wordt niet meegerekend.

Maximale Beschikbaarheid (MBH)

De periode (in minuten) welke het systeem beschikbaar had kunnen zijn. Dit is normaal gesproken het totaal aantal dagen keer 24 uur keer 60 minuten.

Service Window (SW)

Achos behoudt zich het recht voor om per product bepaalde tijden vast te leggen voor onderhoudswerkzaamheden. Indien hiervan gebruik wordt gemaakt zal deze uitval niet meetellen als DT en wordt derhalve ook afgetrokken van de MBH. De algemene tijd voor de SW op werkdagen is van 01.00 tot 07.00 en in het weekend van 22:00 tot 09:00 uur of in overleg met de klant op andere tijdstippen. Onderhoud wordt, indien mogelijk, vooraf gemeld.

Reparatietijd (RT)

Tijd welke benodigd is gebleken om een storing op te heffen.

Storingstijd (ST)

Indien een systeem uitvalt door een reguliere onvolkomenheid of een hardwarematig probleem. Uitgesloten hiervan zijn gevallen waarin sprake is van overmacht, storingen die zijn veroorzaakt door de klant zelf of plotseling excessief gebruik. Het totaal aantal storingen in een meetperiode heet TST.

Overschreden Storingstijd (OST)

De responstijd op storingen is vastgelegd in het type contract. Het aantal keren dat de responstijd wordt overschreden heet OST.

Overmacht

Uitval en/of verhoogde reparatietijd door overmacht wordt niet gezien als DT of RT en wordt derhalve ook afgetrokken van de MBH of het totaal aantal storingen. Voorbeelden van overmacht kunnen bijvoorbeeld: brand, natuurgeweld, uitval door overmacht bij telecomproviders, fouten in software van derden en applicaties en/of processen die door gebruikers op dezelfde server gestart zijn.

Meet methodiek

Alle systemen worden door een monitoring systeem gecontroleerd. In de software wordt per systeem bijgehouden wat de totale DT is geweest per functie. Deze informatie is op verzoek aan het eind van de meetperiode voor de SLA gebruiker beschikbaar.

Meet normen

De meetmethodiek wordt toegepast op: Beschikbaarheid upstream capaciteit (verbinding met het internet) Beschikbaarheid TCP/IP, http, https, SMTP.

Reparatietijd storingen

De eerste 2 normen worden uitgedrukt in het percentage beschikbaarheid. Deze wordt als volgt berekend: $(MBH-DT)/MBH*100\%$ De laatste norm wordt als volgt berekend: $(TST-OST)/TST*100\%$

Meet periode

De SLA meetperiode is 1 jaar ingaande het eerste volle kwartaal na installatie. Onder een vol kwartaal wordt verstaan een kwartaal met als ingangsdatum 1-1, 1-4, 1-7 of 1-10. Rapportage periode Rapportage wordt op aanvraag verstrekt indien de meetmethode aangeeft dat de SLA niet gehaald is.

SLA categorie

Achos kent 3 verschillende SLA categorieën, deze zijn gekoppeld aan de service contracten Brons, Zilver en Goud. Voor co-locatie en dedicated hosting kan optioneel een SLA worden afgesloten.

2. Beschikbaarheid

2.1 Beschikbaarheid diensten

De SLA maakt onderscheid tussen vier onderdelen;

1. Beschikbaarheid DataCenter - Hier wordt de beschikbaarheid van de stroomvoorziening, airconditioning en beveiliging.
2. Algemene beschikbaarheid van internet - Hierbij wordt de beschikbaarheid en performance van de verbinding met internet gedefinieerd.
3. Beschikbaarheid servers - Hierbij wordt de beschikbaarheid van servers gedefinieerd.
4. Storingsafhandeling - Hierbij wordt de afhandeling van storingen gedefinieerd. Deze SLA is van toepassing op alle 'hosted services' contracten op servers welke beheerd worden door Achos. Het onderdeel "Beschikbaarheid DataCenter" en "Algemene beschikbaarheid van internet" geldt ook voor co-locatie en dedicated hosting. "Storingsafhandeling" geldt daarnaast ook voor klanten met een servicecontract.

2.2 Beschikbaarheid DataCenter

Het DataCenter van Achos (TCN SIG Telehousing Groningen) is voorzien van betrouwbare infrastructuur die de continuïteit van de dienstverlening waarborgt. De stroomvoorziening is gewaarborgd door inzet van een volledig redundant uitgevoerde A en B-feed, UPS systeem, beveiligde spanningsaansluitingen op drie verschillende fases per rack en een dieselaggregaat. De airconditioning is dubbel (redundant) uitgevoerd.

- Beschikbaarheid stroomvoorziening $\geq 99,99\%$
- Beschikbaarheid airconditioning $\geq 99,99\%$
- Temperatuur 19 – 21 graden Celcius
- Luchtvochtigheid 40 – 70%

Het DataCenter is zowel fysiek als elektronisch beveiligd met een gesloten videocircuit (CCTV), alarminstallatie en elektronische sleutels. Er is een gecertificeerd branddetectiesysteem aanwezig. Buiten kantooruren vindt bewaking plaats door een security bedrijf.

2.3 Algemene beschikbaarheid van het netwerk

De normen zijn als volgt: Beschikbaarheid $\geq 99,96\%$ gemeten tot aan de eerste router buiten het Achos netwerk. Delay binnen eigen netwerk in $99,98\%$ van de uptime ≤ 60 Ms.

Performance bandbreedte

Elk uur wordt de bandbreedte gemeten. Per periode van 24 uur wordt van de gemeten waarden de hoogste waarde bijgehouden. Als gedurende 7 opeenvolgende dagen de hoogst gemeten bandbreedte 50% van de lijncapaciteit overschrijdt, dan zal de bandbreedte aangepast worden zodat de norm weer behaald wordt.

2.4 Beschikbaarheid servers

De meetnormen staan beschreven in de definities.

Windows servers (Windows2012 Standard & Enterprise) $\geq 99,5\%$

Windows servers (Windows 2016 x64 bit) $\geq 99,7\%$

CentOS hosting / DirectAdmin $\geq 99,5\%$

FreeBSD hosting $\geq 99.9\%$

3. Servicecontract

Storingsafhandeling **co-locatie en dedicated hosting** (Servicecontract):

1. Tijdens kantooruren kan een medewerker van Achos op verzoek van de klant eenvoudige handelingen uitvoeren zoals bijvoorbeeld een knop indrukken, controleren of een kabel vastzit, het uitlezen van een display of het herstarten van een server. De handelingen worden uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van de klant. Per week is 20 minuten inbegrepen.
2. Overige werkzaamheden zoals bijvoorbeeld installatie van software, vervangen van hardware, foutmeldingen oplossen etc. is mogelijk op basis van het geldende uurtarief en alleen op afspraak met de afdeling netwerkbeheer & support van Achos.
3. De server zal worden opgenomen in het monitoring systeem. 24 Uur per dag wordt gecontroleerd of uw systeem bereikbaar is en worden de volgende services gecontroleerd op hun werking (wanneer van toepassing): TCP/IP, HTTP, FTP, SMTP, Telnet, ASP.
4. Indien zich een storing voordoet dan zal er automatisch een melding naar de klant en een systeembeheerder van Achos worden toegezonden per e-mail of SMS.
5. Bij storingen of problemen tijdens kantooruren kan een medewerker van Achos trachten de problemen te verhelpen, door het uitvoeren van een reboot.
6. Bij een storing buiten kantooruren zal de volgende procedure gevolgd worden (alleen Zilver en Goud):
 1. Een medewerker van Achos zal proberen remote de storing te verhelpen
 2. Als bovenstaande niet mogelijk is dan zal de medewerker naar het kantoor van Achos rijden om trachten de storing te verhelpen door de server te herstarten
 3. Als dit ook niet succesvol verloopt wordt de technisch contactpersoon opgebeld om een afspraak te maken over verdere acties binnen de support uren. In het geval een Managed Server wordt afgenomen en de storing zich voordoet in de hardware, OS of webserversoftware, zal een systemengineer van Achos de storing oplossen.
 4. Technisch contactpersoon komt langs in de serverruimte van Achos op de afgesproken tijd.
 5. Als de storing hierna niet binnen een half uur is opgelost kan de technisch contactpersoon de server meenemen en wordt een afspraak gemaakt over een tijdstip wanneer de server weer geplaatst kan worden in de serverruimte.
 6. Per maand zijn 2 storingen binnen kantooruren en 1 storing buiten kantooruren (alleen bij Zilver en Goud) inbegrepen. Additionele storingen zullen volgens het geldende uurtarief worden doorberekend.
 7. Bij supportcontract Gold is een servicenummer inbegrepen waarmee buiten kantooruren een medewerker van Achos kan worden ingelicht over de storing. Voor het uitvoeren van bovenstaande services gelden de volgende verplichtingen: - De gegevens van een technisch contactpersoon moeten aan Achos worden verstrekt; deze persoon moet zich kunnen legitimeren wanneer hij toegang wil hebben tot het DataCenter van Achos of de server wil meenemen. Als een ander dan de technisch contactpersoon toegang wil krijgen moet deze tevens een door de technisch contactpersoon ondertekende machtiging tonen. Het telefoonnummer van de technisch contactpersoon zal gebeld worden bij storingen zoals gemeld onder punt 6.

- Bij een server met Zilver of Goud contract moet een remote-beheer pakket geïnstalleerd worden (terminal server/vnc of telnet/ssh), zodat een medewerker van Achos een storing remote kan proberen op te lossen of de server kan herstarten. Hiervoor dient er voor Achos een speciaal, alleen door Achos te gebruiken, account aangemaakt te worden met voldoende rechten.

Overzicht SLA niveaus

	Brons	Zilver	Goud
Supporturen storingsafhandeling	Werkdagen 8:30 – 17:30	Dagelijks 8:30 – 21:00	Dagelijks 24 x 7 Kantooruren
	Responsetijd		
Tijdens kantooruren	< 2 uur	< 1 uur	Direct
Buiten kantooruren	< 10 uur	< 8 uur	Best effort*
	Reparatietijd		
Tijdens kantooruren	< 5 uur	< 3 uur	< 1 uur
Buiten kantooruren	< 8 uur	< 6 uur	Best effort**
Monitoring 24/7	ja	ja	ja
E-mail bericht naar klant	Ja	Ja	Ja*

* Achos draagt zorg voor een snelle reactie op de storing, response geeft geen garantie op herstel- en/ of reparatietijd..

** Achos draagt zorg voor een snelle en correcte afhandeling van de storing, maar geeft geen garantie op de reparatietijd..

*** geldt alleen als de server ook wordt beheerd door Achos via het servicecontract (Zilver of Goud) of Managed Server.

Definities Uurtarief

Simpele handelingen (conform punt 1) € 85,-
Handelingen door engineer/ specialist € 125,-
Werkdagen (tussen 8.30 en 17.30 uur) 100%
Werkdagen (tussen 17.30 en 21.00 uur) 125%
Werkdagen (tussen 21.00 en 8.30 uur) 150%
Zaterdag 175% Zon- en feestdagen 200%

3.1 Compensatieregeling

3.1.1 Beschikbaarheid DataCenter

Bronz: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 2% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

Zilver: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 4% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

Goud: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 6% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

3.1.2 Algemene beschikbaarheid van het netwerk

Bronz: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 2% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

Zilver: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 4% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

Goud: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 6% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

3.1.3 Beschikbaarheid servers

Bronz: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 2% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

Zilver: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 4% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

Goud: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 6% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

3.1.4 Storingsafhandeling

Bronz: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 2% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

Zilver: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 4% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

Goud: Indien de norm niet gehaald wordt zal een compensatie van 6% van de factuurwaarde van de dienst over een jaar gecrediteerd worden.

4. Backup

Achos verzorgt een dagelijks systeem- en databack-up van het volledige Microsoft Cluster (Hosted Services) inclusief externe Linux en Unix systemen. Voor dedicated, leased en co-locatie diensten kan deze service optioneel worden afgenomen. De backup is bedoeld voor disaster recovery doeleinden en voorziet niet in een data en/ of mailbox- en e-mail recovery.

5. Rapportages

Wanneer de SLA in de meetperiode niet gehaald is kan een rapportage op aanvraag worden toegestuurd.

6. Bereikbaarheid

Storingsmeldingen kunnen als volgt worden ingediend; Per E-mail: helpdesk@achos.nl (24 uur per dag). Telefonisch: 050-7200100 (werkdagen tussen 8:30 en 17:30).