

SLA Vitec Memorix Software as a service

Oktober 2024

Artikel 1. Definities

Definities uit de Overeenkomst zijn ook van toepassing op de SLA

<u>Back-up</u>	Het veiligstellen van data door middel van het incrementeel wegschrijven hiervan op een back-up medium.
<u>Contactpersoon</u>	Door Opdrachtgever aan te wijzen persoon die dient als contactpersoon voor relevante kwesties aangaande de overeengekomen Diensten.
<u>Correctief Onderhoud</u>	Reactief onderhoud met als doel het herstellen van functionaliteit.
<u>Diensten</u>	De diensten zoals overeengekomen in de Overeenkomst, waaronder onder meer begrepen de terbeschikkingstelling van de Software en Systeemomgeving.
<u>Gepland Onderhoud</u>	Adaptief (vanwege externe ontwikkelingen), additief (vanwege functionele eisen), perfectief (prestatie verbeterend) en preventief onderhoud (voorkomen van fouten) en ander onderhoud dat gepland kan worden.
<u>Incident</u>	Een niet-structurele (dreigende) verstoring van een dienst.
<u>Kantooruren</u>	Werkdagen tussen 08:00 en 17:30 uur.
<u>Klantenportaal</u>	Communicatiemiddel binnen Vitec Memorix ten behoeve van communicatie tussen Opdrachtgever en Vitec Memorix.
<u>Maintenance Window</u>	De periode buiten de Kantooruren.
<u>Melding</u>	Een melding aan de Service Desk.
<u>Onderhoud</u>	Gepland Onderhoud en Correctief Onderhoud.
<u>Opdrachtgever</u>	De klant van Vitec Memorix.
<u>Overeenkomst</u>	De overkoepelende overeenkomst tussen Vitec Memorix en de Opdrachtgever.
<u>Overmacht</u>	Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, die niet te wijten is aan schuld van een partij en evenmin krachtens, wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk rechtsverkeer geldende opvatting voor rekening van de betreffende partij komt, levert overmacht op.
<u>Prioriteit</u>	De volgorde op basis waarvan Incidenten en Problemen worden behandeld.

<u>Probleem</u>	Een structurele verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening.
<u>Account Manager</u>	Door Vitec Memorix aangewezen persoon die dient als contactpersoon voor het aanvragen van nieuwe functionaliteiten en voor het melden van kritieke incidenten en/of problemen.
<u>Service Desk</u>	Afdeling binnen Vitec Memorix die Incidenten en Problemen in ontvangst neemt en zorgt voor afhandeling.
<u>SLA</u>	Service Level Agreement (het huidige document).
<u>Software</u>	De door Vitec Memorix (al dan niet op afstand) ter beschikking gestelde programmatuur conform de Overeenkomst.
<u>Storing</u>	Het onvoorzien tijdelijk of geheel uitvallen van de Software en/of Systeemomgeving.
<u>Systeemomgeving</u>	Het totaal van door Vitec Memorix aangeboden Diensten en programmatuur waardoor en waarin Opdrachtgever in staat wordt gesteld de Software te gebruiken.
<u>Update</u>	Een aanpassing aan de Software waarbij kleine aanpassingen worden gedaan of bugs worden opgelost.
<u>Upgrade</u>	Een aanpassing aan de Software waarbij nieuwe functionaliteit wordt toegevoegd.
<u>Werkdag</u>	Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de volgens de Nederlandse kalender algemeen erkende aangewezen feestdagen.

Artikel 2. Scope van de SLA

2.1. Algemeen

Deze Service Level Agreement (SLA) maakt een integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. De SLA gaat in op datum van oplevering van de diensten en heeft een looptijd gelijk aan die van de Overeenkomst.

Het doel van deze SLA is het inzicht geven in de vormen en wijze van dienstverlening ter zake de Overeenkomst (meer specifiek de Software en Systeemomgeving), zoals onderhoud en back-up, alsmede de wijze waarop Meldingen kunnen worden ingediend.

Hetgeen in de SLA omschreven zijn inspanningsverplichtingen voor Vitec Memorix, ongeacht de exacte omschrijving daarvan. Indien en voor zoverre Opdrachtgever haar verplichtingen niet nakomt, worden de inspanningsverplichtingen geacht niet te kunnen worden nagekomen.

Vitec Memorix mag deze SLA eenzijdig wijzigen. De nieuwe voorwaarden van de SLA zullen tijdig worden doorgegeven (minimaal zes maanden) zodat Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om daarop te anticiperen. Wijzigingen van de SLA worden via per e-mail naar de Contactpersoon verstuurd.

2.2. De Contactpersonen

De contactgegevens van de Contactpersoon worden schriftelijk vastgelegd. Wijzigingen in contactgegevens van de Contactpersoon worden eveneens schriftelijk vastgelegd. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om de contactgegevens up-to-date te houden.

De operationele communicatie vindt zoveel mogelijk plaats tussen de Contactpersoon van Opdrachtgever en de Service Desk via email of telefoon.

Overige communicatie, indien nodig, vindt plaats tussen Contactpersoon van Opdrachtgever en de Account Manager van Vitec Memorix.

Artikel 3. Diensten

De SLA heeft betrekking op de Diensten zoals beschreven in de Overeenkomst. De dienstverlening beschreven in deze SLA is ter ondersteuning daarvan.

Vitec Memorix spant zich in om de Diensten zoveel als mogelijk beschikbaar te laten zijn. In het geval dat een Storing de beschikbaarheid vermindert, streeft Vitec Memorix naar het oplossen van de Storing binnen redelijke termijnen.

Vitec Memorix draagt zorg voor regelmatige controle en gedegen Onderhoud van de door haar in gebruik genomen systemen en spant zich in om te zorgen dat de capaciteit van deze systemen zodanig is dat dit bij normaal gebruik niet leidt tot Storingen.

3.1. Ondersteuning

Vitec Memorix draagt zorg voor ondersteuning en beheer zoals hieronder beschreven.

A. Monitoren

Het monitoren van de Software en Systeemomgeving op goede werking door middel van continucontrole.

B. Ticketsysteem

Vitec Memorix voorziet in een ticketsysteem voor het doen van Meldingen.

Voor het ticket systeem, hanteert Vitec Memorix de volgende uitgangspunten:

- Meldingen ingediend buiten Kantooruren tijdens Werkdagen worden, zoveel als redelijkerwijs mogelijk en indien de capaciteit van Vitec Memorix dit toelaat, op de eerstvolgende Werkdag in behandeling genomen.
- Incidenten en/of Problemen waarover Vitec Memorix oordeelt dat zij de veroorzaker is, worden niet in rekening gebracht.

- Incidenten en/of Problemen waarover Vitec Memorix oordeelt dat die niet door haar zijn veroorzaakt, worden na overleg met de klant bij de klant in rekening gebracht.
- Aanvragen voor additionele functionaliteiten worden direct aan Memorix sales doorgegeven.

C. Service Desk Algemeen

Vitec Memorix voorziet in een Service Desk bereikbaar tijdens Kantooruren voor het melden van Storingen en gebruikersondersteuning. De Service Desk draagt primair zorg voor het aanmelden en (indien mogelijk) afhandelen van Meldingen en/of Storingen en zal ook van belang zijnde informatie communiceren richting de contactpersonen van Vitec Memorix en Opdrachtgever en indien nodig voorlichting geven over de Diensten.

3.2. Onderhoud

Vitec Memorix verzorgt verschillende soorten Gepland Onderhoud, zoals adaptief (vanwege externe ontwikkelingen), additief (vanwege functionele eisen), perfectief (prestatie verbeterend) en preventief Onderhoud (voorkomen van fouten) en ander onderhoud dat gepland kan worden.

Daarnaast biedt Vitec Memorix Correctief Onderhoud aan, waaronder reactief onderhoud wordt verstaan met als doel het herstellen van functionaliteit.

Gepland Onderhoud (Preventief, Perfectief, Adaptief en Additief) aan het netwerk, servers en andere relevante infrastructurele zaken kan op elk moment plaatsvinden binnen de Maintenance Window. Voor alle onderdelen van de Software en Systeemomgeving van Vitec Memorix geldt dat Gepland Onderhoud zo veel als mogelijk binnen de Maintenance Windows worden uitgevoerd waardoor de gebruikers er zo min mogelijk hinder van ondervinden.

Vitec Memorix zal zich inspannen om Gepland Onderhoud niet buiten de Maintenance Window te plannen, maar kan wegens haar moverende redenen daartoe wel besluiten.

De Opdrachtgever wordt voor zover redelijkerwijs mogelijk, voorafgaand aan het (Gepland) Onderhoud geïnformeerd. Het is mogelijk dat tijdens deze onderhoudsperiode de Diensten tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik is en daardoor niet beschikbaar is voor de Opdrachtgever (Prioriteitsniveau 1, zie art. 5.2).

Vitec Memorix zal zich inspannen om Gepland Onderhoud minimaal 24 uur voor aanvang te communiceren met daarbij de volgende informatie:

- Gegevens Contactpersoon;
- Tijds kader waarin het Gepland Onderhoud zal plaatsvinden;
- Verwachte feitelijke duur van het Gepland Onderhoud;
- De diensten waarop het Geplande Onderhoud van invloed zal zijn.

Gepland onderhoud valt buiten de downtime berekeningen.

3.3. Service Level Rapportages

Indien gewenst en op verzoek kan een uitgebreide rapportage op basis van deze gegevens worden samengesteld. Dit geschiedt op basis van nacalculatie.

Rubriek	Omschrijving
Incidenten	Overzicht totaal aantal aangemelde Incidenten voor de aangegeven periode met: Prioriteit, omschrijving, status, doorlooptijd.

Rubriek	Omschrijving
Problemen	Totaal aantal aangemaakte en/of aangemelde Problemen voor de aangegeven periode met: Prioriteit, omschrijving, status, doorlooptijd.

3.4. Beschikbaarheid

Voor de Beschikbaarheid van de hostingomgeving geldt een garantie zoals is opgenomen in onderstaande tabel op maandbasis.

Vitec Memorix garandeert niet dat er altijd communicatie over het internet mogelijk is of dat er altijd een verbinding tot stand kan worden gebracht met een andere machine aangesloten op het internet. Er is sprake van onbeschikbaarheid als een hosting dienst van Vitec Memorix als gevolg van niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar is. Als een dienst slechts voor bepaalde gebruikers onbruikbaar is, of niet correct functioneert, is er sprake van een Incident waarbij de dienst op zich als Beschikbaar wordt aangemerkt.

De verantwoordelijkheid van Vitec Memorix met betrekking tot Beschikbaarheid zoals geformuleerd in deze SLA zijn niet van toepassing op Storingen indien:

Geplande Werkzaamheden worden uitgevoerd;

- de Storing optreedt als gevolg van Storing in de infrastructuur van derden;
- een uitval veroorzaakt wordt door een door de aangevraagde wijziging van opdrachtgever;
- een uitval veroorzaakt wordt door ongeautoriseerde wijzigingen door personeel van de opdrachtgever in de Apparatuur van de Vitec Memorix;
- Overmacht.

Voor diensten, op één locatie of meerdere locaties, wordt de Beschikbaarheid (A) als volgt berekend:

$$A = 100\% * [1 - (t : T)]$$

t = het aantal minuten dat de dienst gedurende de Maand niet beschikbaar was (uitval van de dienst)

T = totaal aantal minuten per Maand

Totale onbeschikbaarheid (UU:MM:SS)	
Beschikbaarheid	Per maand
99.9%	00:43:50

3.5. Back-up en recovery

Back-up en recovery strekt ertoe de Software en/of data(base) ter beschikking te houden van Opdrachtgever indien zich een Storing heeft voorgedaan.

A. Back-up

Vitec Memorix hanteert verschillende Back-up- en herstelstrategieën. Wanneer er een incident plaatsvindt waarbij een herstel nodig is, zal Vitec Memorix herstellen naar de meest recente Back-up.

Service	Back-up Type	Frequentie	Retentie
Digital Assets	Snapshot + Mirror	Dagelijks om 0:00, gemirrored naar externe locatie.	7 Dagen
Databases	Snapshot + Mirror	2 keer per dag, gemirrored naar externe locatie.	7 Dagen
Databases	Full Dump	2 keer per dag. Opgeslagen op back-upserver.	3 Weken
E-Depot specific	Snapshot + Mirror	Dagelijks om 0:00 gemirrored naar externe locatie.	180 Dagen
Nexus Main Database	Snapshot + Mirror + Streaming Backup	Snapshot + Mirror dagelijks om 0:00 gemirrored naar externe locatie. Streaming Backup, continu naar externe locatie.	7 Dagen

Gebruikte technologie

Snapshot + Mirror

Periodiek wordt een snapshot gemaakt van het filesystem. Deze wordt vergeleken met de vorige snapshot en de gewijzigde blokken worden naar een externe server gekopieerd.

Full Dump

Een traditionele database dump die opnieuw ingelezen kan worden. De gecreëerde dumps worden op minimaal 2 plekken opgeslagen en bewaard.

Streaming Back-up

Alle wijzigingen worden continu opgeslagen en worden 7 dagen op een externe server bewaard. Bij streaming back-ups is het mogelijk om naar elk gewenst punt in tijd van de afgelopen 7 dagen terug te gaan.

B. Recovery

Disaster recovery

Vitec Memorix stelt alles in het werk om de hersteltijd van een Back-up zo kort mogelijk te houden. De exacte hersteltijd is afhankelijk van de complexiteit en de oorzaak van het probleem en de gekozen manier van herstel. Indien redelijkerwijs mogelijk, kan Vitec Memorix besluiten om een tijdelijke tussenoplossing te creëren. Vitec Memorix streeft ernaar om disaster recovery binnen 8 uur uit te voeren.

Herstel gebruikersfout

Een recovery door een gebruikersfout is altijd maatwerk. De werkzaamheden die hieruit voortvloeien zullen in overleg met de klant op basis van best effort en nacalculatie gebeuren.

3.6 Bedrijfscontinuïteit.

Onze oplossing bestaat uit een zorgvuldig samengesteld geheel van een diversiteit aan technieken waaronder Kubernetes en een Private Cloud infrastructuur. Wij hosten onze infrastructuur in het GlobalSwitch datacenter te Amsterdam. Binnen dit datacenter hebben wij meerdere 10gbit verbindingen naar het internet, waaronder 1 naar de Amsterdam Internet Exchange.

Onze hardware is high-available van opzet en zal blijven functioneren bij een hardware, netwerk of onderdeel-fout. De werking van servers en andere kritieke infrastructuur wordt continu proactief gemonitord. Bij urgente issues of storingen in wording, worden onze systeembeheerders automatisch opgeroepen door het monitoringsysteem. Dit gebeurt ook buiten kantoor tijden. Indien een engineer een notificatie ontvangt zal hij direct inschatten met welke prioriteit deze afgehandeld dient te worden

Prioriteit	Reactietijd	Streeftijd voor Oplossing	Toelichting
Onmiddellijk	Direct	4 uur	Uitval dienstverlening/Significante performance problemen
Hoog	4 uur	1 werkdag	Verstoring een enkele dienst/Minimale performance degradatie
Laag	1 werkdag	5 werkdagen	Geen verstoring, maar mogelijk toekomstig probleem.

3.7. Beveiliging

Vitec Memorix erkent het belang van een zeer scherpe beveiliging. Vitec Memorix is ISO27001 gecertificeerd. Ten einde een optimale beveiliging te bewerkstelligen nemen Vitec Memorix en Opdrachtgever de onderstaande maatregelen:

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de personen die zij door middel van het verlenen van autorisatie, toegang verschaft of door Vitec Memorix laat verschaffen tot de Software die behoort tot de Systeemomgeving alsmede de applicaties.

Enkel Vitec Memorix IT medewerkers mogen authenticaties en autorisaties op verzoek van Opdrachtgever aanpassen op de omgeving van de Opdrachtgever.

Vitec Memorix streeft ernaar om beveiligingsupdates zo snel mogelijk te installeren. Er wordt hierbij afgewogen hoe groot risico's zijn die geassocieerd zijn met het probleem.

Indien een onderdeel is getroffen door een beveiligingsincident zal Vitec Memorix beraadslagen wat de te volgen stappen zijn. Indien nodig zullen onderdelen uit de infrastructuur verwijderd worden en opnieuw geplaatst worden.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van alle programmatuur (van derden) op haar eigen IT-infrastructuur en systemen teneinde beveiligingsrisico's bij de Software en Systeemomgeving te vermijden. Mocht Opdrachtgever niet tijdig updaten dan is Vitec Memorix gemachtigd de Diensten en/of overige dienstverlening te stoppen, waaronder eveneens begrepen de toegang tot de Software en/of Systeemomgeving te verhinderen, in afwachting van de relevante updates.

3.8. Data Integriteit

Onze storage zorgt er voor dat alle opgeslagen data (Assets, Databases, etc...) niet corrupt raken door Bit Rot, silent write failures of andere vormen van corruptie. Bij het schrijven van de data worden automatische meerdere parity blokken weggeschreven. Als de data weer opgevraagd wordt, wordt aan de hand van de parity eerst gecontroleerd of de file correct is en indien nodig wordt deze gecorrigeerd en opnieuw correct weggeschreven. Om te zorgen dat data die minder vaak geraadpleegd wordt evengoed gecontroleerd wordt, draaien er iedere maand zogenaamde scrubs waarbij alle data gecontroleerd wordt.

Natuurlijk zijn er ook RAID achtige technologieën in gebruik waarbij de uitval van een of meerdere harde schijven of SSD's geen problemen op kunnen leveren.

Artikel 4. Meldingen, Prioriteiten en Herstel

4.1. Meldingen

Vitec Memorix spant zich in om ervoor te zorgen dat de Opdrachtgever zo min mogelijk hinder van Storingen ondervindt. Desondanks is het mogelijk dat er zich een Storing voordoet, op het niveau van een Incident en/of een Probleem. Daarvoor kan Opdrachtgever een Melding indienen. Een Melding door Opdrachtgever verloopt via het Klantenportaal. De Melding moet de volgende onderdelen bevatten:

- naam melder;
- telefoonnummer en e-mailadres melder;
- de datum (evt. tijdstip) waarop het Incident of het Probleem ontstaan is;
- omschrijving van het Incident of het Probleem;
- module waar het Incident of het Probleem zich voordoet;
- een geschatte Prioriteit van Opdrachtgever.

4.2. Prioriteiten

Het ticketsysteem geeft de mogelijkheid tot het opgeven van een prioriteitsniveau per Melding. Afhankelijk van de gegeven prioriteit zal een Melding binnen een zo kort mogelijke tijd door Vitec Memorix opgepakt worden. De hoogste prioriteitsniveau zal spoedig worden opgepakt. Een lager prioriteitsniveau wordt later opgepakt.

De prioriteit van de Melding wordt in goed overleg met de Opdrachtgever vastgesteld. Bij kwalificatie van de prioriteit wordt rekening gehouden met de aard van de Melding, of dit een Incident of een Probleem betreft. Indien Vitec Memorix en de Opdrachtgever van mening verschillen, dan prefereert de kwalificatie die Vitec Memorix aan de Melding verbindt.

4.3. Herstel

Vitec Memorix spant zich in om de hersteltijd van een Incident of Probleem zo kort mogelijk te houden. De exacte hersteltijd hangt af van de complexiteit van de oorzaak van een Melding, de prioriteit en de hoeveelheid werk die nodig voor het herstel nodig is. Indien redelijkerwijs mogelijk en efficiënt, kan Vitec Memorix besluiten om een tijdelijke tussenoplossing aan te bieden. Indien en voor zoverre een Incident of Probleem niet door Vitec Memorix zelf kan worden hersteld maar een derde partij dient te worden ingeschakeld, tenzij deze partij een onderleverancier is van Vitec Memorix, dan wordt Vitec Memorix geacht te hebben voldaan aan haar inspanningsverplichting en kan de Melding worden gesloten.

Opdrachtgever zal op eerste verzoek van Vitec Memorix alle medewerking verlenen die redelijkerwijs nodig is om tot herstel over te gaan.

Prioriteit	Reactietijd	Streeftijd voor Oplossing	Toelichting
Onmiddellijk	Direct	4 uur	Uitval dienstverlening/Significante performance problemen
Hoog	4 uur	1 werkdag	Verstoring een enkele dienst/Minimale performance degradatie
Laag	1 werkdag	5 werkdagen	Geen verstoring, maar mogelijk toekomstig probleem.

4.4. Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

Mocht een klant niet reageren op vragen van Vitec Memorix over een Melding, dan kan Vitec Memorix de Melding na 5 dagen zonder reactie sluiten.

Meldingen veroorzaakt door herhaald of stelselmatig onkundig gebruik door medewerkers van Opdrachtgever, naar het oordeel van Vitec Memorix, worden op 'on-hold' gezet. Indien Opdrachtgever desondanks verzoekt om de on-hold Meldingen in behandeling te nemen, dan is Vitec Memorix gerechtigd om daarvoor de voor haar gangbare uurtarieven in rekening te brengen. Eén en ander gebeurt altijd in overleg met de klant.

5. Doorontwikkeling

5.1. Updates

Vitec Memorix zal in het kader van Gepland Onderhoud tijdig Updates uitbrengen aan eigen Diensten teneinde de continuïteit van haar Software en Systemomgeving te ondersteunen.

5.2. Upgrades

Daarnaast en in aanvulling op deze SLA kan Vitec Memorix Opdrachtgever periodiek informeren over de planning en beoogde functionaliteiten voor Upgrades en of daar aanvullende kosten aan verbonden zijn.

5.3. Maatwerk

Mocht de Opdrachtgever maatwerk in functionaliteit willen, en/of specifieke dienstverlening die ziet op het updaten en/of koppelen van bijvoorbeeld programmatuur van derden, dan kan Vitec Memorix op verzoek een maatwerk offerte maken. Dat valt buiten deze SLA. Indien gewenst kan er een testomgeving worden ingericht. Aan het inrichten van een klant specifieke testomgeving zijn kosten verbonden.

5.4. Einde Levensduur

Bij beëindiging van het contract draag Vitec Memorix zorg voor het leveren van een bruikbare finale Back-up van de data en stelt deze ter beschikking aan de Opdrachtgever.