

Service level Agreement SLA voor server beheer (Basis)

Toepassing

Deze SLA is van toepassing voor opdrachtgevers met software in eigen beheer welke aanwezig zijn op eigen gecontracteerde hardware en die daarbij ondersteuning nodig hebben van Server specialisten voor onderhoud, aanpassingen en installeren van een server configuratie.

Doel

Het doel van deze overeenkomst is het verduidelijken en definiëren van verplichtingen tussen partijen zodat Young-dogs de juiste dienstverlening kan bieden naar de opdrachtgever.

De doelen zijn:

- Heldere formulering van dienstverlening, verantwoordelijkheden, rolverdeling en aansprakelijkheid.
- Duidelijke meetbare beschrijving van dienstverlening door Young-dogs naar de opdrachtgever.
- Verwachtingen van dienstverlening waarmaken met de daadwerkelijke service.

Service overeenkomst

De volgende gespecificeerde diensten van Young-dogs zijn van toepassing op deze overeenkomst.

Service bepaling

- Ticket en chat support tussen Young-dogs en opdrachtgever.
- Email support
- Actief monitoren van server meldingen
- Op afstand ondersteuning van de server configuratie via SSH of remote desktop toepassingen.
- Geplande en/of nood onderhoud werkzaamheden
- Maandelijkse systeemcontroles en rapportage analyses.

Verplichtingen opdrachtgever

De verplichtingen van de opdrachtgever betreffende deze Service overeenkomst bestaan uit:

- In redelijke mate beschikbaar zijn voor overleg en informatie verstrekking welke gerelateerd zijn aan de server incidenten of verzoeken gerelateerd aan de server.
- Betaling van facturen binnen daarvoor afgesproken periode.
- Volledige toegang (root access) bieden tot server omgeving welke vallen onder de service overeenkomst.

Verplichtingen Young-dogs

Service Provider responsibilities and/or requirements in support of this Agreement include:

- Nakomen van Response time indicatoren voor verwerking van incidenten.
- Passende informatie verstrekking naar opdrachtgever over alle geplande onderhoudswerkzaamheden.

Service Management

Effectieve support op bepaalde diensten kan enkel worden behaald als dienstverlening wordt uitgevoerd gebruikmakend van service niveaus. Effective support of in-scope services is a result of maintaining consistent service levels.

De nu volgende onderdelen beschrijven in detail beschikbaarheid, specifieke server processen binnen de overeenkomst en gerelateerde elementen.

Beschikbaarheid

Young-dogs is beschikbaar voor dienstverlening via volgende kanalen:

- Ticket or msTeams Support : 24 uur per dag, 7 dagen per week
- Email support: 24uur, 7 dagen per week via support@young-dogs.com
- Telefoon : kantooruren via 0850021660 zoals gepubliceerd op young-dogs.com buiten kantooruren op noodnummer +34654132973 bereikbaarheid 'best effort'.

Contract periode

Dit contract wordt maandelijks verlengt welke gelijk is aan de facturatie periode. Opzegtermijn is minimaal 30 dagen van voor volgende eerstvolgende facturatiedatum.

Systeem toegang

Young-dogs heeft beheerder niveau toegang nodig tot de servers om dienstverlening te kunnen uitvoeren.

Young-dogs dient toestemming te krijgen om te communiceren met datacenter beheer medewerkers.

Zonder toegang of contactoptie kan Young-dogs niet de diensten verlenen zoals gedefinieerd.

Reactietijd & Oplossingstijd:

Reactietijd en oplossingstijd zijn twee aan elkaar verbonden begrippen maar zijn niet dezelfde.

Reactietijd

De periode waarbij Young-dogs reageert tussen het tijdstip van ontvangen van een melding/storing en het aanvangen van de werkzaamheden om deze te verwerken en het bericht terug aan de melder.

Oplossingstijd

De periode tussen het tijdstip van ontvangen van een melding/storing en het tijdstip waarin een definitieve/tijdelijke oplossing wordt gecommuniceerd.

Vanwege eventuele afhankelijkheid van een oplossingstijd van derden kan Young-dogs geen garanties bieden op een maximale oplossingstijd. Young-dogs haar verantwoordelijkheid is binnen de grenzen van de binnen deze overeenkomst gespecificeerde software pakketten.

Reactietijd

Young-dogs verwerkt ontvangen meldingen met de volgend prioriteit.

Blocker (level 5)

De hoogste prioriteit. Indien een website of systeem uitvalt waarbij er grote economische of strategische belangen worden geschaad. Young-dogs heeft hier als doel deze na ontvangen van melding binnen 1 uur te verhelpen. Deze tickets worden verholpen via hands down principe waardoor geen enkele andere werkzaamheid wordt uitgevoerd en het ticket kan worden doorgezet naar het gehele team. Blocker tickets worden 24/7 ondersteund. Tickets van dit niveau komen zelden voor.

Reactietijd:

- *Gedurende kantooropening: 1 uur.*

Buiten kantooropening: Afhankelijk van op dat ogenblik beschikbare middelen.

Critical (level 4)

Waarbij functionaliteiten van een website uitvallen die normale werking blokkeren. Deze tickets worden behandeld tijdens normale kantooruren.

Reactietijd:

- *Gedurende kantooropening: 2 uur.*
- *Buiten kantooropening: Afhankelijk van op dat ogenblik beschikbare middelen.*

Mayor (level 3)

Wijzigingen of aanpassingen aan live systemen welke zeer beperkte impact hebben op normale werking. Deze prioriteit bevat tevens werkzaamheden die geen planning nodig hebben om te worden verwerkt.

Reactietijd: 2 werkdagen

Medium low (level 2)

Ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten en of normale projectplanning. Deze tickets worden afgehandeld via Scrum planning welke een doorlooperperiode hebben van een week.

Reactietijd: 15 werkdagen

Low (level 1)

Toekomstige wensen en strategische ontwikkelingen zonder specifieke deadline. Voorbeelden: systeemupgrade of procesoptimalisaties.

Reactietijd: geen / volgens eerstvolgende beschikbare planning

Software support

Young-dogs verzorgt binnen deze SLA het onderhoud, Beheer configureren en het installeren van modules voor software pakketten:

- CentOS Linux
- Ubuntu/Debian Linux
- MariaDB 10.x
- MySQL 5.6 +
- Elastic Server Linux 7.4+
- Redis
- SOLR
- Php72
- Php74
- VMware

Niet gespecificeerde pakketten worden ondersteund op basis van “best effort” en kunnen worden beschouwd als geen onderdeel van deze SLA overeenkomst.

Uptime Monitoring

Young-dogs zal de servers van de klant monitoren op beschikbaarheid en het beschikbaar zijn van kernprocessen. In geval van storing zal automatisch een incident van niveau 2 worden aangemaakt en worden gecommuniceerd naar de aangewezen service medewerker.

Performance analyse

Deze SLA beslaat geen optimalisatie analyse werkzaamheden voor eindgebruikers software welke afhankelijk is van de server. (bijvoorbeeld langzame websites)

Facturatie

Alle facturen zullen bij aanvang van de service periode worden verzonden. Facturen dienen binnen 15 dagen worden voldaan.

Vragen en opmerkingen over facturatie kunnen worden gericht aan facturatie@young-dogs.nl.

Geschillen

Young-dogs streeft ernaar om geschillen te vermijden en indien vragen of opmerkingen deze op een vriendschappelijke basis op te lossen. Indien geschillen niet onderling worden opgelost dienen deze te worden voorgelegd bij de rechtbank van Oviedo, Spanje.