

Service Level Agreement (SLA)

GTS-GRAL Diensten:

- ***Helpdesk***
- ***SAN monitoring***
- ***Back-up Monitoring***
- ***Server Beheer***

Inleiding

Dit document beschrijft de “diensten” van GTS-GRAL (NL) B.V. met de daarbij behorende functies en garanties. GTS-GRAL biedt haar klanten de zekerheid van dagelijkse controle of ondersteuning bij verstoringen van de bestaande omgeving door middel van de diverse diensten. Op basis van moderne beveiligde verbindingen zijn engineers van GTS-GRAL in staat indien nodig op ieder moment vanaf elke plaats ondersteuning te geven in geval van calamiteiten. Het Service Level bepaalt hierbij welke niveau de ondersteuning heeft, of de GTS-GRAL engineers direct remote op uw netwerk kunnen inloggen en garanties in termen van responsetijd.

Een belangrijk middel om de juiste ondersteuning te garanderen en te optimaliseren is ons webportal support.gtsgral.nl. Voor iedere vraag of probleem wordt een “Ticket” aangemaakt waarmee wordt bijgehouden wat de status, de urgentie en de bevindingen zijn. De klantcontactpersoon kan via een persoonlijke login deze status volgen. Ticketwijzigingen worden per email gemeld.



GTS-GRAL Helpdesk

De Helpdesk van GTS-GRAL biedt tijdens kantooruren diepgaande technische ondersteuning via email, telefoon en onze support webportal. Om problemen te melden is de helpdesk bereikbaar via:

- Webportal: <http://support.gtsgral.nl>
- Email: support@gtsgral.nl
- Telefoon: 0318-550884

Responsetijd:

maximaal 8 uur (kantooruren)

Tarief :

Per supportvraag wordt een ticket in ons helpdesksysteem aangemaakt. Per Support Ticket wordt de werkelijk bestede tijd in rekening gebracht tegen het op dat moment geldende uurtarief. Met een minimum van 0,5 uur per ticket. De tijd wordt per 15 minuten geregistreerd.

Aan het eind van iedere kalendermaand wordt de tijd besteed aan Support Tickets in die maand in rekening gebracht, onder vermelding van het Support Ticket nummer(s).

Duur/beëindiging:

De GTS-GRAL Helpdesk staat open voor iedereen die op basis van pay per use technische ondersteuning nodig heeft. Er is dus geen contractduur.



GTS-GRAL SAN monitoring

SAN Monitoring biedt de zekerheid dat het SAN in optimale conditie is en blijft. Dagelijks worden de logfiles van het SAN via email direct naar GTS-GRAL gestuurd. Mochten processen op het SAN niet correct lopen wordt er via remote-login op het SAN ingelogd en de problemen reactief verholpen. Indien er een acuut probleem zich voordoet zal GTS-GRAL direct de nodige maatregelen treffen om de schade te beperken en te zorgen dat vervangende hardware ter plekke komt etc.

Regelmatig zal GTS-GRAL u informeren over het gebruik van het SAN en met name de performance- en gebruikscijfers bespreken. Indien deze daartoe aanleiding geven zal GTS-GRAL u tijdig adviseren over eventuele noodzaak tot bijvoorbeeld het upgraden van de firmware of uitbreiding van de capaciteit.

Het configureren van het SAN en het terugzetten van snapshots en dergelijke wordt op basis van nacalculatie berekend.

Reactietijd:

maximaal 2 uur (kantooruren)

Tarief:

Volgens offerte, per jaar vooraf te voldoen.

Duur/beëindiging:

Contract wordt aangegaan per jaar. Ieder jaar nemen wij tijdig contact met u op met een voorstel tot verlenging. Beëindiging is op ieder gewenst moment mogelijk.



GTS-GRAL Back-up monitoring

Back-up Monitoring de zekerheid dat het back-upproces dagelijks gecontroleerd en indien nodig bijgestuurd wordt. Dagelijks worden de logfiles van de back-up via email direct naar GTS-GRAL gestuurd. Mochten er back-ups niet correct gelopen hebben worden via remote-login de problemen reactief verholpen.

Regelmatig zal GTS-GRAL u informeren over het functioneren van de back-up en met name de performance- en gebruikscijfers bespreken. Indien deze daartoe aanleiding geven zal GTS-GRAL u tijdig adviseren over eventuele noodzaak tot wijzigingen.

Het configureren van de back-up en het terugzetten van bestanden en dergelijke wordt op basis van nacalculatie berekend.

Reactietijd:

maximaal 8 uur (kantooruren)

Tarief:

Volgens offerte, per jaar vooraf te voldoen.

Duur/beëindiging:

Contract wordt aangegaan per jaar. Ieder jaar nemen wij tijdig contact met u op met een voorstel tot verlenging. Beëindiging is op ieder gewenst moment mogelijk.



GTS-GRAL Server Beheer

Server Beheer biedt de zekerheid dat de serveromgeving in optimale staat is en blijft. GTS-GRAL draagt zorg voor het monitoren van de cruciale zaken op iedere server die onder het contract valt.

De klant kan onbeperkt gebruik maken van de Helpdesk voor 2^e en 3^e lijns ondersteuning om de bestaande omgeving in stand te houden.

Zaken die GTS-GRAL dagelijks (kantoortijden) proactief in de gaten houdt zijn

- Het verloop van het schijfgebruik, mailboxen en databases
- De meldingen in het eventlog

Zaken die GTS-GRAL wekelijks in de gaten houdt:

- Het up to date houden van de virus en spamprotectie.

Zaken die enkele malen per jaar worden uitgevoerd:

- Indien nodig Windows Service Packs en hotfixes installeren.
- Indien nodig MS Applicaties voorzien van Service Packs en hotfixes (SQL, ISA, DPM, Sharepoint en Exchange).
- Systeem rebooten (in zorgvuldig overleg met de klant, met name bij de cruciale servers als opslag-, mail- en databaseservers is dit verstoring van de werkzaamheden).
- Op de servers wordt de algemene performance gecontroleerd.
- Firmware en drivers controleren en indien gewenst bijwerken.

Zaken die reactief worden uitgevoerd:

- Zodra bovenstaande zaken daar aanleiding toe geven wordt direct remote het probleem onderzocht en zo mogelijk verholpen.
- Bij defecte hardware wordt de fabrikant ingeschakeld. Eventuele restore van systemen geschiedt op basis van nacalculatie.

Zaken die op basis van nacalculatie na akkoordbevinding worden uitgevoerd:

- Het oplossen van problemen ten gevolge van een Virus, Spam en/of malware etc.
- Het uitvoeren van installaties, uitbreidingen, wijzigingen, migraties, versie updates, applicatie updates en dergelijke.

Regelmatig zal GTS-GRAL u informeren over het functioneren van de serveromgeving en met name de performance- en gebruikscijfers bespreken. Indien deze daartoe aanleiding geven zal GTS-GRAL u tijdig adviseren over eventuele wijzigingen.

Reactietijd:

maximaal 2 uur (kantooruren)

Tarief:

Per server volgens offerte, per jaar vooraf te voldoen.

Duur/beëindiging:

Contract wordt aangegaan per jaar. Ieder jaar nemen wij tijdig contact met u op met een voorstel tot verlenging. Beëindiging is op ieder gewenst moment mogelijk.

Terminologie

Onderstaand zijn de gebruikte termen verklaard.

1^e lijns support	<p>Het aannemen en zo mogelijk oplossen van alle eenvoudige vragen en problemen van eindgebruikers.</p> <p>Het dagelijks nazien van de belangrijke systeemrapporten en het oppakken en oplossen van de meldingen hiervan.</p> <p>Het doen van handelingen volgens een protocol. (Toevoegen gebruikers, wisselen van tapes, herinstalleren van PC's en Servers etc.)</p> <p>Deze vorm van support kan door een systeembeheerder met voldoende opleiding uitgevoerd worden.</p> <p>Het inschakelen van 2^e lijns support als er vragen of problemen zijn welke niet tot de 1^e lijns-categorie gerekend kunnen worden.</p>
2^e lijns support	<p>Het aannemen en oplossen van alle vragen of problemen welke niet door de 1^e lijns support kunnen worden afgehandeld. Dit betreft enkel vragen of problemen welke het in stand houden van de bestaande situatie beogen.</p>
3^e lijns support	<p>Het oplossen van problemen welke slechts met de hulp van de fabrikant of leverancier van de software of hardware opgelost kunnen worden. Soms berekenen de fabrikanten hiervoor extra kosten. Deze worden in alle gevallen doorberekend aan de klant. Als er kosten aan dergelijke support verbonden zijn, zal dit vooraf met de klantcontactpersoon worden besproken voor akkoord.</p>
Change	<p>Zie wijziging</p>
Contact	<ul style="list-style-type: none">- Webportal: http://support.gtsgral.nl- Email: support@gtsgral.nl- Telefoon: 0318-550884
Eindgebruiker	<p>De persoon die op zijn werkplek de IT-omgeving gebruikt om zijn dagelijks werk te doen.</p>
Dienst	<p>Een gedefinieerde dienst zoals in deze SLA omschreven</p>
Downtijd	<p>De tijd dat een systeem of dienst niet beschikbaar is voor eindgebruikers, buiten eventueel afgesproken Service-Vensters. Downtijd wordt uitgedrukt in procenten uptime. (99 % uptime houdt in dat een systeem of dienst per jaar 87 uur ongepland niet beschikbaar kan zijn.)</p>
Hersteltijd	<p>Dit is de tijd waarbinnen het probleem opgelost moet zijn nadat het gesignaleerd is.</p> <p>Zie ook Responsetijd en Reactietijd</p>
Kantooruren	<p>Maandag tot en met vrijdag van 9.00 uur tot 17.30 uur. Niet op erkende feestdagen.</p> <p>Indien een uiterste response na sluitingstijd valt wordt er de eerstvolgende werkdag vanaf 9.00 uur weer verder gerekend.</p>
Klant	<p>De rechtspersoon die deze overeenkomst is aangegaan of diens bevoegde vertegenwoordiger.</p>
Klantcontactpersoon	<p>Die personen die bevoegd zijn namens de klant contact op te nemen met de helpdesk van GTS-GRAL. Normaal zijn dit de systeembeheerders.</p>

Klokuren	Tijden gemeten in klokuren tellen door, ongeacht de kantooruren.
NBD	Next Business Day, hiermee wordt de eerstvolgende normale werkdag bedoeld.
On-site	De ondersteuning of dienst wordt bij de klant op locatie geleverd. Of op de locatie waar de IT-apparatuur staat. Deze dienstverlening is altijd op basis van nacalculatie tegen uurtarief
Remote-login	Een engineer van GTS-GRAL levert ondersteuning of engineering via een beveiligde remote verbinding. Dit geschiedt nooit zonder voorafgaande toestemming.
Responsetijd	Dit is de tijd die zit tussen het ondersteuningsverzoek en het moment dat een engineer van GTS-GRAL begint met ondersteunen. Zie ook Hersteltijd en Reactietijd
Reactietijd	De tijd die zit tussen het ontstaan van een storing en het moment dat GTS-GRAL aanvangt deze op te lossen en/of deze meldt (of probeert te melden) aan de klant. Zie ook Hersteltijd en Responsetijd
SAN	Storage Area Network. Dit betreft alle componenten die hierbij betrokken zijn. Inclusief: de Storage zelf, de SAN switchen en de SAN adapters in de verschillende servers. Niet hierbij hoort de WAN infrastructuur tussen twee SANs.
Service Venster	Een vooraf afgesproken tijdsperiode waarin onderhoud kan plaatsvinden en systemen dus tijdelijk niet beschikbaar kunnen zijn.
SLA	Service Level Agreement, een type overeenkomst waarin afspraken staan tussen aanbieder en afnemer van een omschreven dienst. Dit document is een SLA.
Ticket	Van iedere melding bij de helpdesk wordt via een ticketsysteem bijgehouden wat de status, de urgentie en de bevindingen zijn. De klantcontactpersoon kan via een persoonlijke login deze status volgen. Ticket wijzigingen worden per email gemeld aan degene die het ticket opende.
Uitbreidingen	Zie wijzigingen
Wijzigingen	Het uitvoeren van een wijziging of uitbreiding aan een IT-omgeving. Dit wordt nadrukkelijk niet als support gezien. Hiervoor zijn de engineers van GTS-GRAL zowel on-site als via remote-login beschikbaar. Dit na afspraak en op basis van het daarbij geldende tarief.