



Support Services

Praktische Ondersteuningsrichtlijnen & SLA (DNO)

Inhoudsopgave

INTRODUCTIE	3
COMPLIANCE SCOPE4MATION.....	3
<i>Kwetsbaarheid & Zwakte constatering</i>	3
1 SUPPORT DEFINITIES	4
1.1 SERVICES & SUPPORT	4
1.2 SERVICE DEFINITIES	4
1.2.1 <i>Services & Levels</i>	4
1.2.2 <i>Service Overzicht Standaarden</i>	5
1.2.3 <i>Reactietijd & Tijd voor oplossing</i>	6
1.3 ONDERSTEUNDE PRODUCTEN	7
1.4 HOSTING OP LOCATIE VAN DATA MANAGER (ON-PREMISES).....	7
1.5 SERVICE MANAGEMENT SYSTEM	7
1.6 1 ^E KEER REGISTREREN	8
2 SUPPORT TICKET PROCES IN DETAIL	9
2.1 RACI MODEL	11
3 INCIDENT MANAGEMENT DETAILS	12
3.1 TYPE INCIDENTEN	12
3.1.1 <i>Priorisering van incidenten</i>	12
4 WIJZIGINGSBEHEER DETAILS	13
4.1 TYPEN	13
5 CLOUD DIENSTEN	14
5.1 SERVICE BESCHIKBAARHEID	14
5.1.1 <i>Types Incidenten & Verzoeken</i>	15
5.1.2 <i>Reactietijd tot fout</i>	15
5.2 SERVICE ONDERHOUD	16
5.3 FAIR USE POLICY	16
5.3.1 <i>Data Traffic</i>	16
5.4 VEILIGHEID EN TOEGANG.....	17
5.4.1 <i>Management toegang</i>	17
5.4.2 <i>Toegang Qixium omgevingen</i>	17
5.5 DATA PROTECTIE	17
5.5.1 <i>RPO</i>	17
5.5.2 <i>RTO</i>	17
5.6 MONITORING & ACTIES.....	18
6 DISCLAIMER	18

Introductie

Welkom en leuk dat je hier terecht gekomen bent! Naast dat je een mooie, goede Qixium omgeving tot je beschikking krijgt, hebben we ook afspraken nodig voor de dienstverlening. Wat verwacht jij van ons? Maar ook niet onbelangrijk: Wat verwachten we van jullie? Dit hebben we in dit document vastgelegd, beide aspecten komen aan bod.

Dit document verduidelijkt de ondersteuning van de diensten die Scope4mation levert. Het document is opgesteld voor iedereen die betrokken is bij één van onze producten/diensten.

Het document geeft antwoord op de volgende vragen:

- Wat is ondersteund en wat niet?
- Scope4mation heeft een project uitgevoerd, waar kan ik ondersteuning krijgen?
- Met wie moet ik contact opnemen voor ondersteuning?
- Ik heb een dringend probleem, wat kan ik verwachten?
- Scope4mation support ontvangt een ticket en nu?

Standaard wordt alles wat wordt beschreven gedekt en gedefinieerd als onze standaard "Service Level Agreement". Elk ander aanvullend niveau en service die afwijkt, wordt beschreven en vind je onder de naam "Extended".

Als je na het lezen nog vragen hebt, laat het ons dan weten en help ons het proces en document te verbeteren! Laat het ons weten via onze website, via het contactformulier.

Zeg je IT, zeg je Engels. Vaak is het lastig om termen naar het Nederlands te vertalen, zonder dat de context verandert. We hebben ons best gedaan dit tot een minimum te beperken. In het document worden Engelse termen ook gebruikt om de herkenbaarheid tussen de Engelse en Nederlandse dienstverlening in tact te houden.

De volgende Engelse termen hanteren we in dit document:

- SLA staat voor Dienst Nivo Overeenkomst (DNO)
- Support staat voor Ondersteuning
- Services is Dienstverlening
- Default staat voor Standaard
- Extended onze term voor niet standaard dienstverlening, vertaalbaar naar Uitgebreid
- Workaround staat voor tijdelijke oplossing

Compliance Scope4mation

Scope4mation heeft informatiebeveiliging hoog in het vaandel staan (o.a. door onze ISO27001 certificering) en gaat voorzichtig met je gegevens om. Wat we hier allemaal voor doen en aan documenten kunnen aanleveren? We hebben dit uitgebreid [toegelicht op onze website](#).

Kwetsbaarheid & Zwakte constatering

Ten alle tijden geldt: Kom je een kwetsbaarheid en/of zwakte in ons platform tegen, meld dit dan direct! Alle informatie (inclusief toelichting over dit proces) vind je [hier](#).

1 Support Definities

Scope4mation levert haar ondersteunende diensten op basis van de standaard Service Levels zoals gedefinieerd in dit document. Voor klanten die specifieke Service Levels nodig hebben, staan we open voor het bespreken van de mogelijkheden en kosten van een specifieke, op de klant gebaseerde SLA.

In het geval van een escalatie kunnen begrijpen we goed dat dat het niet het moment is om over de kosten te praten. Tijdens de classificatie van een issue bepalen we de prioriteit en aard van het issue. De prioriteit is gebaseerd op impact en urgentie. Als we vaststellen dat directe actie nodig is, proberen we dit zo snel mogelijk te regelen.

1.1 Services & Support

We bieden ook diensten aan om u en uw organisatie te ondersteunen met gedefinieerde consultancy. Deze wordt aangeboden als een zogenaamde 'dagenabonnementskaart' (NL: strippenkaart principe). Wanneer wij werkzaamheden moeten verrichten die niet onder support vallen, worden deze binnen de afgesproken (en vooraf goedgekeurde) uren in rekening gebracht.

1.2 Service definities

Om een duidelijk overzicht van onze diensten te krijgen, hebben we voor de verschillende serviceniveaus servicetypes gedefinieerd. Elk servicetype heeft een beschrijving om (in het algemeen) uit te leggen wat er in elk niveau wordt behandeld.

Type	Definitie
Generiek	Onze generieke gegevens over onze diensten, denk aan support uren etc.
Support Kanalen	Hoe kunnen we gecontacteerd worden? Welke mogelijkheden zijn er?
Call Typen	Welke vragen/meldingen behandelen we?
Bron	Welke bronnen van ondersteunende informatie kunnen worden gebruikt?
Services	Consultancy services
Reactietijden	Gedefinieerde responsniveaus, gebaseerd op de standaard SLA-waarden
Gebruik	Fair-Use Policy voor redelijk gebruik en gebruik van de Qixium-omgeving

1.2.1 Services & Levels

Elke service wordt gerelateerd aan de serviceniveaus die we aanbieden en de aantallen die bij elk type serviceniveau horen, maar ook wat wordt gedekt en wat niet. We hebben ook de standaardtijden en informatie toegevoegd, dit is gedefinieerd in de kolom 'Standaard'.

1.2.2 Service Overzicht Standaarden

Definition	Default	Extended
Generiek		
• Support Business Tijden	10-16*	08-17*
• Service Rapportage Frequentie (per jaar)	0	4
• Eigen Consultant	-	√
• Consultant Boektijd (min dagen)	21	7
Support Kanalen		
• Aantal gebruikers om calls te registreren (als coördinator/dispatcher)	1	3
• Self Service Portal	√	√
• Mail	-	√
• Telefoon**	-	√
Call Typen		
• 1 ^e Support Analyse & Scan	√	√
• Software bugs	√	√
• Data Problemen	-	-
• Verzoek voor informatie	√	√
Bron		
• Knowledge base	√	√
• Documentatie (via Qixium platform toegankelijk)	√	√

* Nederlandse feestdagen zijn uitgesloten

** Telefoon is een secundair medium om problemen te bespreken en te signaleren, maar geen geldige registratiemethode. Alleen oproepen geregistreerd via het Self Service Portal zijn geldig als registratie van een support call. De respons- en oplostijden gelden vanaf de officiële registratie van een oproep

1.2.3 Reactietijd & Tijd voor oplossing

Definitie	Default	Extended
Reactietijd & Tijd voor Oplossing		
<ul style="list-style-type: none"> • Incident Reactietijd (h) <ul style="list-style-type: none"> ○ Hoog ○ Normaal ○ Laag 	<p style="text-align: center;">8 16 40</p>	<p style="text-align: center;">4 4 8</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Incident Oplostijd* (h) <ul style="list-style-type: none"> ○ Hoog ○ Normaal ○ Laag 	<i>Best Effort</i>	<p style="text-align: center;">40 60 80</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Wijziging Reactietijd (days) <ul style="list-style-type: none"> ○ Hoog ○ Normaal ○ Laag 	<p style="text-align: center;">2 5 10</p>	<p style="text-align: center;">2 5 10</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Wijziging Oplostijd (dagen) <ul style="list-style-type: none"> ○ Hoog ○ Normaal ○ Laag 	<i>Best Effort</i>	<i>Best Effort</i>

* Scope4mation evalueert de aard van het probleem en is alleen verantwoordelijk voor problemen die worden veroorzaakt door de software van Scope4mation, Scope4mation ondersteund bij het oplossen van de oorzaak van het probleem. Het oplossen van incidenten kan gebaseerd zijn op een snelle oplossing van de software (zgn hotfix) of een tijdelijke oplossing om het incident op te lossen. Eventueel kan in een later stadium een gestructureerde oplossing worden geboden.

Het bovenstaande zijn onze standaard cijfers, we proberen zo "snel mogelijk" te zijn en op dit moment hebben we de volgende cijfers met betrekking tot responsetijden en tijd om op te lossen:

Prioriteit	Response Tijd*	Oplos Tijd*
< Hoog	1 Werkdag	70% volgende werkdag
		95% binnen 5 werkdagen
		100% binnen 3 maanden
Hoog	4h (gedurende Werkdagen)	70% volgende werkdag
		98% binnen 2 werkdagen
		100% binnen 3 maanden

* Dit is een inschatting van percentage (responsetijd inbegrepen) waarbinnen een geconstateerde of gemelde Storing (al dan niet tijdelijk door middel van een Workaround) is opgelost of gerepareerd.

1.3 Ondersteunde producten

Product(s)	Technisch Problemen	Functioneel Problemen
Qixium SaaS Platform <ul style="list-style-type: none">• IDU• ORB (5.X >)• DataLink• Overige....	<i>Ondersteund via Support</i>	<i>Ondersteund via Support</i>
Outlook Room Booker (3.2) <ul style="list-style-type: none">• Voor TOPdesk	<i>Ondersteund via Support</i>	<i>Ondersteund via Consultancy</i>
Data Manager Platform: <ul style="list-style-type: none">• DM Portal• ESB Workflow Engine• Generic Webservice Configurator (GenWS)• Extract Transform Load (ETL+)• Connectors	<i>Ondersteund via Support</i>	<i>Ondersteund via Consultancy</i>

1.4 Hosting op locatie van Data Manager (On-premises)

De klant host onze Data Manager-software onder eigen verantwoordelijkheid (on-premise) en is verantwoordelijk voor het voldoen aan de minimumvereiste om Data Manager goed te laten functioneren. Als het gebruik de minimumvereisten overschrijdt, is de NP verantwoordelijk voor het opschalen van de omgeving om de stabiliteit en prestaties van de oplossing te behouden.

Klant verantwoordelijkheid: De technische infrastructuur is aanwezig, beschikbaar, getest, operationeel, betrouwbaar en geschikt voor de vereiste belasting van onze Data Manager-software. De klant is verantwoordelijk voor adequate beveiliging, adequate infrastructuurcapaciteit, beschikbaarheid en de prestaties van de systemen en verbindingen die onder zijn verantwoordelijkheid vallen en die nodig zijn om Data Manager te laten functioneren. Wijzigingen in de Infrastructuur van de klant worden zodanig uitgevoerd dat de randvoorwaarden in ieder geval intact blijven of verbeteren. Scope4mation wordt, indien relevant, geïnformeerd over eventuele wijzigingen aan de infrastructuur.

1.5 Service Management System

Ons Service Management systeem is TOPdesk, wij gebruiken TOPdesk om ons te ondersteunen bij het leveren van al onze ondersteunende diensten. TOPdesk is gericht op zelfredzaamheid en daarom gebruiken we een Self Service Portal als eerste aanspreekpunt om in contact te komen.

1.6 1^e Keer Registreren

Als dit je eerste registratie is en je hebt verder nog geen contact met ons gehad en/of een ticket geregistreerd, dan verzoeken we je een account aan te vragen voor onze SSP. Ga naar de volgende website en volg de stappen: <https://www.scope4mation.com/ondersteuning/#register>

Adres

Scope4mation B.V.
Rubenstraat 211
6717 VE Ede
Nederland

Website

<https://www.scope4mation.com>

Telefoon

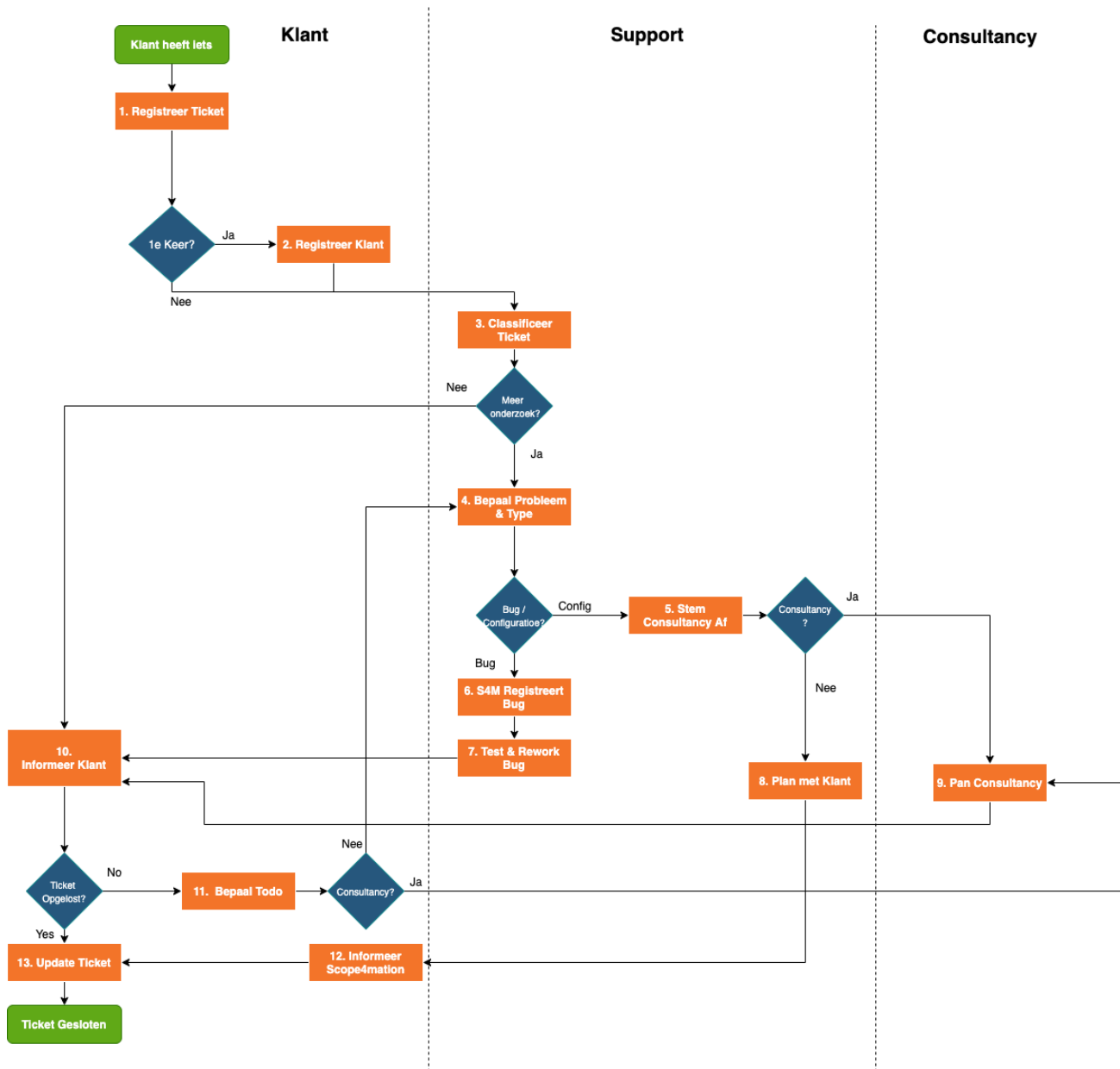
+31 318 894 615 - Office
+31 318 894 615 - Sales
+31 318 894 615 - Support

Email

info@scope4mation.com

2 Support Ticket Proces In Detail

De volgende procedure toont het proces van het registreren van een supportticket (de volgende pagina bevat meer gedetailleerde informatie over elke stap):



Ref	Step in workflow	Input	Modification	Output
1	Registreer Ticket	Login op de SSP, kies voor Ticket en maak een ticket aan	Registratie van het Ticket in TOPdesk	Geregistreerd ticket, klaar voor analyse
2	Registreer Klant	Klant gegevens registreren via de website	Incident in TOPdesk, account wordt aangemaakt in TOPdesk	Klant wordt geïnformeerd over login gegevens SSP
3	Classificeer Ticket	Registered TOPdesk incident, including description of the issue	Bepaal wat het probleem is: - Duidelijk: we weten wat we moeten doen, dit kan van het type kennisitem, bestaande bug, verzoek om informatie zijn. -Onduidelijk: we kunnen de oorzaak niet vaststellen en hebben meer informatie nodig.	Is er meer onderzoek nodig, of is het helder?
4	Bepaal Probleem & Type	Geclassificeerd Probleem	Bepaal of het probleemtype is: -Bug: Scope4mation registreert de bug -Configuratie: Heeft de klant onze hulp nodig om dit op te lossen?	Geclassificeerd probleem inclusief type werk
5	Stem Consultancy Af	Geclassificeerd Probleem met Ticket informatie	Vaststellen of de klant hulp of hulp nodig heeft en bereid is hiervoor te betalen? -Ja: we moeten akkoord gaan met de financiële voorwaarden -Nee: de klant lost dit op	Financiële afstemming is geweest, om consultancy te leveren
6	S4M Registreert Bug	Geclassificeerd probleem met informatie over de bug	Scope4mation registreert de bug in ons DEV-systeem en voegt de DEV-ticket referentie toe aan het supportticket.	PBI (Product Backlog Item) wordt aangemaakt en ticket info is gekoppeld
7	Test & Rework Bug	PBI	Development lost het probleem op, wordt getest in S4M Testomgeving en besproken met de klant	Probleem opgelost door PBI
8	Plan met Klant	Probleem details delen en implementeren	Op de klantomgeving wordt het PBI geïmplementeerd en getest	Gedetailleerde informatie over de stappen die zijn genomen om het probleem op te lossen
9	Plan Consultancy	Financiële afstemming met klant, om consultancy te leveren	Plan de consultancy	Uitgevoerde consultancy (uren)
10	Informeert Klant	Verslag van alle stappen die zijn genomen om het probleem op te lossen.	Bepalen of de oproep is opgelost? -Ja: We kunnen de oproep bijwerken met deze informatie -Nee: plan een klantsessie	Up to date Ticket status
11	Bepaal Todo	Details van bespreken van het probleem	Was het werk gebaseerd op advies of support? -Consultancy Ja: Klant neemt contact op met Consultant om het werk te bespreken en in te plannen -Consultancy Nee: Klant neemt contact op met Support en er wordt een klantsessie gepland	Bijgewerkt Ticket
12	Informeert Scope4mation	Klant rapporteert over genomen stappen	Na het plannen en uitvoeren van de werkzaamheden dient de Klant Scope4mation te informeren over de status en de genomen stappen (indien mogelijk de oplossing).	Bijgewerkt Ticket
13	Update Ticket	Bijgewerkt ticket	Werk het ticket bij en sluit deze	Bijgewerkte en afgerond Ticket

2.1 RACI Model

Ref	Stap in de Flow	Klant	S4M Support	S4M Consultant	S4M Support mgr
1	Registreer Ticket	R	C	I	A
2	Registreer Klant	R	C	I	A
3	Classificeer Ticket	C	R	I	A
4	Bepaal Probleem & Type	C	R	I	A
5	Stem Consultancy Af	C	R	I	A
6	S4M Registreert Bug	C	R	I	A
7	Test & Rework Bug	C	R	I	A
8	Plan met Klant	C	R	I	A
9	Plan Consultancy	C	I	R	A
10	Informeer Klant	I	R	C	A
11	Bepaal Todo	C	R	I	A
12	Informeer Scope4mation	R	C	I	A
13	Update Ticket	C	R	I	A

Legenda

R – Responsible / Verantwoordelijk

A – Accountable / Eindverantwoordelijk

C - Consulted / Geraadpleegd

I – Informed / Geinformeerd

3 Incident Management details

Het doel van het Incident Management-proces is om de normale dienstverlening zo snel mogelijk te herstellen en de nadelige gevolgen voor de bedrijfsvoering tot een minimum te beperken, zodat de overeengekomen kwaliteit van de dienstverlening wordt gehandhaafd.

3.1 Type Incidenten

De volgende soorten Incidenten (of Verzoeken) kunnen bij Scope4mation worden ingediend:

- Incident: een storing in de dienstverlening, technisch of functioneel
- Informatieverzoek: een verzoek om informatie over de werking van onze software
- Serviceverzoek: Vragen met het oog op het verkrijgen van bepaalde service
- Enhancement verzoek: een verzoek om de software op een andere manier te laten werken, inclusief het aanvragen van aanvullende functionaliteit

3.1.1 Priorisering van incidenten

De daadwerkelijke beoordeling van de prioriteit van incidenten wordt gedaan door Scope4mation. Bij de beoordeling van het incident houden we rekening met de volgende elementen:

Element	Belang	Bepaald/Aangeboden door:
Urgentie:	De periode waarin het incident opgelost moet worden	Klant
Impact:	Het belang en de zichtbaarheid van het incident	Scope4mation en/of Klant
Prioriteit:	De volgorde van het oplossen van incidenten	Scope4mation

Scope4mation geeft de beoordeling door aan de klant en als hij niet tevreden is, kan de klant vragen om anders te prioriteren. De beoordelingen wordt bepaald aan de hand van onderstaande tabellen.

Impact	Omschrijving
I-1	Een groot aantal* gebruikers kan de noodzakelijke taken niet uitvoeren
	Een groot aantal* gegevens wordt niet verwerkt
	Een groot aantal* processen, rapportages werken niet
I-2	Een select aantal gebruikers kan de noodzakelijke taak niet uitvoeren
	Een select aantal gegevens wordt niet verwerkt
	Een select aantal processen of rapporten werken niet
I-3	Een select aantal gebruikers, processen of rapporten werken, maar ondervinden ongemak

*een groot aantal wordt gedefinieerd als relatief aan het proces, d.w.z. ongeveer 80%

Urgentie	Omschrijving
----------	--------------

U-1	<ul style="list-style-type: none"> Een systeemstoring valt samen met een bedrijfs kritische deadline De bedrijfsvoering kan niet doorgaan Vereist onmiddellijke verwerking omdat de hele productieve bedrijfsstroom niet kan doorgaan
U-2	<ul style="list-style-type: none"> De bedrijfsvoering wordt ernstig aangetast en noodzakelijke taken kunnen niet worden uitgevoerd Vereist onmiddellijke verwerking omdat de storing de gehele productieve bedrijfsstroom ernstig kan verstoren
U-3	<ul style="list-style-type: none"> De bedrijfsvoering wordt niet ernstig aangetast De situatie is op dit moment niet bedrijf kritisch De situatie zorgt voor overlast en moet op tijd worden opgelost

Priority	I-1	I-2	I-3
U-1	1	1	2
U-2	1	2	3
U-3	2	3	3

Reactietijd standaard service:

Prioriteit	Reactie Tijd	Tijd voor Oplossing
1	< 8 uur	Best efforts
2	< 2 werk dagen	Best efforts
3	< 5 werk dagen	Best efforts

Bovenstaande reactietijden en tijden voor oplossing zijn gebaseerd op onze standaard services. Standaard diensten worden standaard geleverd en verwijzen naar ons standaard ondersteuningsniveau. Als de bovenstaande serviceniveaus niet van toepassing zijn op jullie behoeften, kunnen we een aanvullende uitgebreide dienst bieden, genaamd Extended. We komen graag [in contact](#) om de mogelijkheden te bespreken!

4 Wijzigingsbeheer details

Het doel van verandermanagement is ervoor te zorgen dat een succesvolle implementatie van alle veranderingen die van invloed zijn de functionaliteit, stabiliteit, gebruik, beschikbaarheid en prestaties van de Scope4mation-software wordt bereikt zonder enige verstoring van de productieprocessen.

4.1 Typen

Standaard Wijziging:

Een verandering die regelmatig voorkomt, algemeen bekend is, is procedureel geweest om een vooraf gedefinieerd, relatief risicovrij pad te volgen, en is het geaccepteerde antwoord op een specifieke eis of reeks omstandigheden, waarbij autoriteit effectief wordt gegeven voorafgaand aan de implementatie.

Urgente Wijziging:

Een verandering die zo snel mogelijk moet worden doorgevoerd om nadelige gevolgen voor het bedrijf te verminderen of te voorkomen.

5 Cloud Diensten

Scope4mation biedt clouddiensten aan, gebaseerd op de diensten van CloudVPS, dit geldt voor de Nederlandse diensten, buiten Nederland gebruiken we een separate Dienstverlener en dit werkt strikt gescheiden. Diensten omvatten de provisioning van het Scope4mation-portfolio, gehost op de CloudVPS-omgeving.

5.1 Service Beschikbaarheid

Het doel van Scope4mation is om 24 uur per dag, 7 dagen per week Servicebeschikbaarheid te bieden (aangeduid als "24x7 Beschikbaarheid") BEHALVE tijdens perioden van Serviceonderhoud zoals uiteengezet in paragraaf '0

Service '. We erkennen echter dat 24x7 Beschikbaarheid slechts een DOEL is en Scope4mation kan niet vertegenwoordigen of garanderen dat dergelijke doelen kunnen worden bereikt, hiervoor zijn we afhankelijk van CloudVPS.

Meer informatie (gedetailleerd) is te vinden in de CloudVPS SLA: <https://www.cloudvps.com/document/sla-openstack-nextvps/>

5.1.1 Types Incidenten & Verzoeken

Scope4mation zal redelijke inspanningen leveren om het beoogde servicebeschikbaarheidsdoel van 99,8% uptime te bereiken, behalve tijdens gepland serviceonderhoud ("Serviceverplichting"). Niettegenstaande het voorgaande erkent de Klant dat het internet bestaat uit duizenden en duizenden autonome systemen die buiten de controle van Scope4mation vallen. Afwijkingen, asymmetrie, inconsistenties en storingen van het internet buiten de controle van Scope4mation kunnen en zullen optreden, en dergelijke gevallen worden niet beschouwd als een storing van de 99,8% uptime.

Terwijl klanten vrij zijn om de netwerktijd op hun systemen en andere monitoringdiensten te bewaken, bewaakt Scope4mation proactief de netwerktijd, en de resultaten van deze monitoringssystemen zullen de enige en exclusieve bepaling van de uptime bieden. Responstijd doelen hebben voornamelijk betrekking op de SaaS-gebaseerde applicatie die wordt geleverd en geconfigureerd door Scope4mation.

5.1.2 Reactietijd tot fout

Scope4mation has internal notification tools for Cloud service problems. Additionally, Customer may report problems to Scope4mation Support, via the guidelines stated in this document. Note that these guidelines specify the time to begin investigation of the problem, not the length of time within which such problem will be resolved.

Scope4mation heeft interne meldingstools voor Cloud service problemen. Daarnaast kan de klant problemen melden aan Scope4mation Support, via de richtlijnen vermeld [op onze website](#). Houd er rekening mee dat deze richtlijnen de tijd specificeren om te beginnen met het onderzoeken van het probleem, niet de tijdsduur waarbinnen een dergelijk probleem zal worden opgelost.

5.2 Service Onderhoud

Scope4mation zorgt voor Service Onderhoud, dat fouten kan veroorzaken. Scope4mation zal commercieel redelijke inspanningen leveren om Service-onderhoud, dat fouten van Ernstniveau 1 veroorzaakt, te beperken tot twee (2) uur per maand. Scope4mation zal alleen genoemde contactpersonen van de Klant op de hoogste stellen wanneer zij een overeengekomen aangepast ondersteuningsniveau hebben, in combinatie met het uitvoeren van serviceonderhoud waarvan Scope4mation voorspelt dat dit een Severity 1-fout zal veroorzaken buiten de standaard serviceonderhoudstijden.

De doelstellingen voor servicebeschikbaarheid sluiten elk moment uit dat de klant vraagt dat een cloud gebaseerde applicatie wordt gedeactiveerd voor geplande updates.

Scope4mation zal proberen om Service Onderhoud te plannen op de hieronder gespecificeerde tijden. Partijen zijn het er echter over eens dat het voor Scope4mation nodig kan zijn om Service-onderhoud uit te voeren op andere tijden dan hieronder gespecificeerd, en Scope4mation behoudt zich het recht voor om Service-onderhoud uit te voeren op andere dan de gespecificeerde tijden.

Service Onderhoud Tijden (Dagen)	Service Onderhoud Tijden (Uren)
Maandag t/m Vrijdag	20:00-04:00 (Amsterdam TZ)
Zaterdag	0:00-23:59 (Amsterdam TZ)
Zondag	0:00-23:59 (Amsterdam TZ)

5.3 Fair Use Policy

Scope4mation maakt gebruik van de Clouddiensten van CloudVPS en Scope4mation past het beleid van CloudVPS toe.

De FUP heeft tot doel overbelasting van het netwerk, misbruik en ongemak voor andere gebruikers te voorkomen. Het FUP is bedoeld om u als klant te informeren over wat u van onze dienstverlening kunt verwachten, om te voorkomen dat u voor onverwachte kosten komt te staan en om ervoor te zorgen dat u zorgeloos gebruik kunt maken van uw omgeving.

In ieder geval behoudt Scope4mation zich het recht voor om effectieve maatregelen te nemen in geval van een schending van het fair use-beleid. Dit kan leiden tot (onverwachte) downtime en tot extra kosten die doorberekend kunnen worden aan de klant.

5.3.1 Data Traffic

Overbelasting van het netwerk en ongemak voor andere klanten kan worden veroorzaakt door individuele gebruikers die veel meer verkeer gebruiken dan het gemiddelde van vergelijkbare klanten.

Scope4mation behoudt zich het recht voor om de hoeveelheid dataverkeer te monitoren en excessen te filteren. Onder normale omstandigheden is er geen sprake van over benutting van dataverkeer. Als de hoeveelheid dataverkeer significant afwijkt van het gemiddelde, zal onze provider, CloudVPS, contact opnemen met Scope4mation over hoe het gebruik te normaliseren, dit zal met de klant worden besproken. Als de klant zijn verbruik niet normaliseert, kan Scope4mation het dataverkeer (tijdelijk) blokkeren of de klant in rekening brengen.

5.4 Veiligheid en toegang

Beveiliging is opgedeeld in 2 delen, toegang voor Scope4mation (Management) en voor Qixium omgevingen.

5.4.1 Management toegang

De toegang tot onze omgevingen wordt geregeld en geconfigureerd in samenhang met onze strikte ISO27001-definities en procedures.

Om dit te bereiken hanteren wij de volgende uitgangspunten:

- Persoonlijke accounts
- Multifactor-authenticatie
- Whitelisting

5.4.2 Toegang Qixium omgevingen

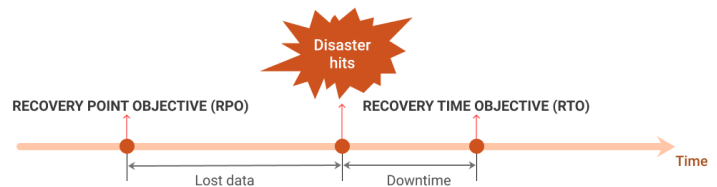
Qixium klantinstanties zijn toegankelijk via internet en zijn niet beperkt (in de basis) in toegang. We hebben elke Qixium-instantie beveiligd door strikte ontwikkel principes, b.v. door gebruik te maken van het principe 'Security by design'. Elke instantie is beveiligd met persoonlijke accounts, inclusief MFA, als extra optie is ook SSO beschikbaar. Elke instantie functioneert op zichzelf en alle geconfigureerde gebruikers/opties zijn beperkt tot alleen de instantie.

5.5 Data Protectie

Wanneer er een systeemstoring is, zijn de RPO en RTO twee gegevenspunten die ons kunnen vertellen hoe ernstig de uitvaltijd de bedrijfsvoering heeft beïnvloed:

- Recovery Point Objective (RPO) is een maatstaf voor hoe vaak we back-ups maken.
- Recovery Time Objective (RTO) is de hoeveelheid uitvaltijd die we ons willen veroorloven

RPO and RTO explained



5.5.1 RPO

Elke week wordt er een snapshot gemaakt van al onze productieservers, een kopie bewaren we 3 maanden. Elke dag wordt er een volledige (data)kopie genomen van de productie-instanties van onze Qixium-klanten. We streven na om een RPO te hebben voor onze Qixium instanties met een maximale ouderdom van 24 uur.

5.5.2 RTO

De doelstelling van hersteltijd is sterk afhankelijk van de omvang van de storing en aangezien we CloudVPS hebben, zijn we afhankelijk van hun serviceniveaus en RTO. Redenen waar we volledig vertrouwen op CloudVPS worden beschreven, maar hiervoor is geen RTO gedefinieerd. Risiconiveau geeft aan wat de kans is dat het zich voordoet, aangezien wij/CloudVPS maatregelen hebben genomen om de risico's te minimaliseren. Een regulier risico wordt vastgesteld op 50%.

Reden	Omschrijving	Risico nivo	RTO (u)
Verlies van data (instantie)	Dit kan zo simpel zijn als iemand die een map verwijdert, of zo complex als een geval van ransomware of een geïnfecteerde database.	50%	8
Verlies van een applicatie	Bijvoorbeeld wanneer wijzigingen in de beveiliging, een update of systeemconfiguratie een negatieve invloed hebben op de dienstverlening	50%	8
Verlies van een systeem	Bijvoorbeeld wanneer hardware faalt, of, als u een virtuele server heeft, wanneer het besturingssysteem crasht.	50%	16
Verlies van een bedrijfslocatie	In dit geval kan een ramp een stroomstoring, brand, overstroming of zelfs een chemische lekkage buiten het gebouw omvatten. De bedrijfsfaciliteiten vereisen herstel naar een alternatieve locatie.	10%	16
Verlies van operatie	Dit is een volledige stopzetting van de bedrijfsvoering, d.w.z. het "worstcasescenario"	10%	16

5.6 Monitoring & Acties

Scope4mation bewaakt alle aspecten van de cloud omgeving met een set monitoringtools, elke server wordt gemonitord op resourcegebruik en beschikbaarheid. Op deze manier willen we zo pro-actief mogelijk zijn.

CloudVPS informeert ons per mail als er zich een incident voordoet, denk aan DOS-aanvallen, explosief resourcegebruik en andere verstoringen. Meer informatie (gedetailleerd) is te vinden in de CloudVPS SLA: <https://www.cloudvps.com/document/sla-openstack-nextvps/>

Als er zich een probleem voordoet dat van invloed is op het directe gedrag en/of het functioneren van de Qixium-instantie, zullen we de klanten die door deze verstoring worden getroffen, informeren. We zijn van plan om een dashboard uit te brengen, maar op dit moment informeren we klanten per mail.

6 Disclaimer

Uitgebreide services zijn alleen van toepassing op de Scope4mation-services die we kunnen controleren en dekken geen services waarop Scope4mation vertrouwt. Deze worden gedekt en gedefinieerd in onze Standaard SLA.