

GTS-Online Remote SAN Beheer Service Level Agreement (SLA)

Inhoudsopgave

Inleiding	1
Remote SAN beheer	1
Dienst.....	1
Randvoorwaarden.....	1
Tarieven	2
Conditie	2

Inleiding ...

De dienst GTS-Online Remote SAN beheer biedt een volledige uitbesteding van de zorg rondom het dagelijks beheer van het SAN. Op basis van heldere afspraken zorgt GTS-Online er voor dat het SAN altijd optimaal functioneert. Alle benodigde wijzigingen aan het SAN worden professioneel uitgevoerd door ervaren engineers. Voortdurend wordt het SAN door de specialisten van GTS-Online in de gaten gehouden. De bevindingen worden vastgelegd in managementrapportages. Proactief komen er adviezen indien er op termijn capaciteits- of performanceproblemen zijn te verwachten, inclusief aanbevelingen hoe deze te voorkomen. De kosten zijn helder en transparant door een vaste prijs per SAN per jaar, waarin alles is inbegrepen.

Remote SAN beheer ...

Dienst

- GTS-Online draagt er zorg voor dat het Dell-EqualLogic SAN en de SAN-switches van de klant altijd optimaal geconfigureerd zijn en dus maximaal presteren.
- Dagelijkse (werkdagen) monitoring van de log-files door GTS-Online.
- GTS-Online zal proactief eventuele (te verwachten) problemen melden.
- Alle wijzigingen aan de SAN componenten worden door GTS-Online uitgevoerd en gedocumenteerd. Deze wijzigingen geschieden op verzoek van de klant, dan wel op initiatief van GTS-Online, na overleg met de klant.
- GTS-Online zal tijdig de klant informeren indien de opslagruimte dreigt vol te lopen of de performance degradeert en adviseren hoe dit te voorkomen.
- Jaarlijkse Managementrapportage.

Randvoorwaarden

- Het SAN en bijbehorende apparatuur zijn volgens GTS-Online aanbevelingen geconfigureerd en gedimensioneerd. De apparatuur functioneert bij aangaan van het contract correct en is in een geldig hardware supportcontract opgenomen.
- GTS-Online heeft voldoende rechten en remote toegang tot SAN. De klant draagt zorg voor de hiervoor benodigde infrastructuur.
- Computers worden alleen op een door GTS-Online aanbevolen wijze met het SAN verbonden
- De netwerkinfrastructuur functioneert naar behoren.
- Responsetijd helpdesk: per telefoon/email (werkdagen, 8.30 -17.30 uur) zal bij niet spoedeisende ondersteuning uiterlijk binnen 4 uur ondersteuning verleend worden.
- In geval van uitval van het SAN is er binnen 30 minuten remote ondersteuning. Deze kan alleen verleend worden als er ook een geldig onderhoudscontract met Dell is.
- Buiten kantoor tijden wordt er alleen na aanvullende afspraak ondersteuning verleend.
- Ondersteuning on-site wordt altijd berekend op basis van nacalculatie.

Tarieven ...

Voor de dienst als boven beschreven berekent GTS-Online een vast tarief per SAN systeem (de SAN-systemen en de switches) per jaar. Betaling geschiedt vooruit.

Het contract zal jaarlijks stilzwijgend verlengd worden. Opzegging na de initiële contractperiode van 1 jaar is mogelijk per maand, met inachtneming van een opzegtermijn van 5 weken. Er zal zo nodig restitutie plaatsvinden van teveel betaalde gelden.

Conditie s ...

Op al onze transacties zijn de Algemene Leveringsvoorwaarden GTS-Online B.V. van toepassing, zoals gedeponeed onder nummer 27151837 bij de Kamer van Koophandel te Utrecht. Een exemplaar hiervan kunt u downloaden vanaf onze website of wordt u op verzoek kosteloos toegezonden.