

Deze SLA betreft Cicerosoftware virtuele servers.

Oplevering

Nadat u een bestelling bij INFORMA Europe heeft geplaatst voor een Cicerosoftware Cloud (CC) wordt deze zo snel mogelijk opgeleverd. Per mail wordt een wachtwoord toegestuurd om toegang te krijgen. Aanbevolen wordt om dit wachtwoord na de eerste inlogpoging direct te wijzigen.

Internetverbinding

Alle CC producten worden standaard aangesloten op een 1 Gbit connectie naar het internet. Binnen elk pakket is voor gedefinieerd hoeveel dataverkeer er per maand beschikbaar is, uitgedrukt in Gigabytes/GB. Overschrijding van dit dataverkeer wordt achteraf gefactureerd tegen € 0,30 per GB. Wij bieden een uptime van 99,9% op jaarbasis. Over het algemeen benaderen wij 100% uptime middels het gebruik van een volledig redundante infrastructuur. Uptimegarantie is exclusief aangekondigd onderhoud.

Onderhoud

Indien onderhoud plaats moet vinden, zal dit binnen het onderhoudsvenster gebeuren tussen 0:00 tot 06:00 uur. Onderhoud waarbij de mogelijkheid bestaat dat de dienst kortstondig wordt onderbroken zal vooraf gecommuniceerd worden met de klant. Middels redundant uitgevoerde hardware zal onderhoud over het algemeen niet leiden tot onderbreking van de geleverde diensten.

Bereikbaarheid

Tijdens kantooruren is onze technische helpdesk telefonisch, per e-mail bereikbaar van 09:00 tot 17:00. Responstijd per e-mail is niet gegarandeerd, maar in de regel binnen 1 uur. Buiten kantoor tijden worden e-mails beantwoord op basis van 'best-effort'. Er geldt geen gegarandeerde reactietijd. Op zaterdagen zijn wij bereikbaar per e-mail.

Bereikbaarheid in geval van storingen

Storingen kunnen middels een webformulier in Mijn Cicero aangemeld worden. Deze storingen worden per SMS doorgestuurd aan de medewerker die op dat moment stand-by staat. Personeel staat 24 uur per dag/7 dagen per week stand-by (incl. feest- en zondagen) om binnen maximaal 1 uur te reageren op storingen die zijn aangemeld via de website. Middels 20 verschillende triggers wordt onze infrastructuur continu gemonitord. Indien er een probleem optreedt, wordt de medewerker die op dat moment stand-by staat direct op de hoogte gebracht van een eventuele storing. Indien deze storing gevolgen heeft voor de beschikbaarheid van de diensten, wordt hier zonder uitzondering direct actie op ondernomen.

Definitie van storing

Een storing kenmerkt zich specifiek binnen de technische infrastructuur van de Cicerocloud sever. INFORMA Europe is verantwoordelijk voor het beschikbaar houden van uw CC tot aan de toegang tot uw CC. Indien er problemen optreden binnen bijvoorbeeld onze switches, storageservers, uplinks, virtualisatiesoftware (VMware) of andere problemen van soortgelijke aard, is dit een storing. Een storing van deze categorie zal altijd en direct op worden gereageerd en kunnen via Mijn Cicero aangemeld worden of worden opgemerkt door onze monitoringsoftware.

Technische ondersteuning

Backups

Cicerocloud maakt dagelijks backups ten behoeve van disaster recovery. In geval van een systeemcrash en dataverlies, heeft INFORMA Europe de mogelijkheid eigen backups terug te zetten om de dienstverlening weer te hervatten. Voor het terugzetten van een backup worden geen kosten in rekening gebracht.

Responsetijden

Storingen zoals beschreven: maximaal 1 uur, gedurende de hele dag.

Vragen per e-mail/telefoon binnen kantoor tijd: niet gegarandeerd, in de regel binnen 1 uur.

Vragen per e-mail buiten kantoor tijd: niet gegarandeerd.