

SERVICE LEVEL AGREEMENT

SERVICE LEVEL AGREEMENT ADDENDUM STORAGE BIT B.V. – VERSIE 2021-10-13

Inhoudsopgave

1. Definities.....	3
1.1. Dienst.....	3
1.2. I/O-operaties.....	3
1.3. Opslagvolume.....	3
1.4. Incident.....	3
2. SLA.....	4
3. Beschrijving van de dienst.....	5
3.1 Algemeen.....	5
3.2 Beschikbaarheid opslag.....	5
3.2.1 Redundantie.....	5
3.2.2 Capaciteit.....	5
3.2.3 Bandbreedte.....	5
3.2.3 Throughput I/O-operaties.....	5
3.2.4 Aantal I/O-operaties.....	5
4. Incidenten.....	6
5. Non-Performance Penalties.....	7

1. Definities

1.1. Dienst

Storage op BIT's storageplatform.

1.2. I/O-operaties

Lees- en/of schrijfacties op en voor de data die op de dienst staat.

1.3. Opslagvolume

Hardeschijfruimte die beschikbaar wordt gesteld aan de virtual machine(s) of resource pool(s).

1.4. Incident

Het niet beschikbaar zijn van de dienst door oorzaken anders dan onderhoud in een onderhoudsvenster, onderhoud in overleg met de klant, of foutief gebruik door de klant zelf.

2. SLA

Voor de dienst storage is dit document het addendum op de mantel SLA.

3. Beschrijving van de dienst

3.1 Algemeen

BIT beheert een storageplatform en levert klanten opslagcapaciteit op dit platform. Deze SLA geldt voor de beschikbaarheid van de dienst en voor het totale opslagvolume dat aangeboden wordt.

3.2 Beschikbaarheid opslag

3.2.1 Redundantie

De opslagsystemen zijn volledig redundant over drie geografisch gescheiden datacenters opgezet. Data wordt synchroon weggeschreven op alle opslagsystemen. Uitval van de systemen in één van de datacenters wordt opgevangen door de systemen in de andere datacenters.

3.2.2 Capaciteit

BIT reserveert en garandeert de beschikbaarheid van de door de klant ingekochte hoeveelheid opslag qua volume.

3.2.3 Bandbreedte

De beschikbare hoeveelheid bandbreedte naar de opslagsystemen binnen het netwerk van BIT wordt ruim overgedimensioneerd.

3.2.3 Throughput I/O-operaties

Een minimale throughput van de I/O-operaties wordt gegarandeerd.

3.2.4 Aantal I/O-operaties

Een minimum aantal I/O-operaties op het opslagvolume wordt gegarandeerd.

4. Incidenten

Incidenten worden door BIT ingedeeld in drie categorieën:

Prioriteit	Omschrijving
1	De dienst is in zijn geheel niet beschikbaar. <ul style="list-style-type: none">• Het opslagvolume is niet beschikbaar.
2	De dienst is beschikbaar, maar gedegradeerd. <ul style="list-style-type: none">• De beschikbare bandbreedte naar de opslagsystemen binnen het netwerk van BIT is minder dan 100 megabit per seconde.• De beschikbare throughput van de leesoperaties is minder dan 250 megabyte per seconde.• De beschikbare throughput van de schrijfoperaties is minder dan 100 megabyte per seconde.• Het beschikbare aantal leesoperaties is minder dan 2500 per seconde.• Het beschikbare aantal schrijfoperaties is minder dan 500 per seconde.
3	Incidenten waarvan de klant niet of nauwelijks hinder ondervindt. <ul style="list-style-type: none">• Verminderde redundantie ten aanzien van opslag.

5. Non-Performance Penalties

Bij het niet nakomen van de gedefinieerde beschikbaarheid, heeft de klant recht op een vergoeding volgens onderstaande tabel:

Prioriteit	Tijd dat de dienst niet beschikbaar was	Non-performance penalty
1	43 minuten en 10 seconden of meer (99.9% maandelijkse beschikbaarheid)	25% van het maandbedrag
1 & 2	8 uur of meer	50% van het maandbedrag
1 & 2	24 uur of meer	100% van het maandbedrag

De non-performance penalty is beperkt tot 100% van het maandbedrag van de betreffende dienst. Per incident wordt er maar één non-performance penalty uitgekeerd, ook als dit incident zich over twee of meer kalendermaanden verspreidde. Deze penalty wordt alleen uitgekeerd na aanvraag door de klant.