

## **DatuX support diensten 2020**

Wilt u beschikken over een Linux professional wanneer u dat wilt? Dat kan:

Met een support contract van DatuX bent u hier van verzekerd. Tevens kunt u uw servers laten beheren met een proactief onderhoudscontract, u heeft dan geen omkijken meer naar uw servers.

Op alle diensten en producten zijn onze Algemene voorwaarden en Server onderhoud voorwaarden van toepassing zoals gedepondeerd bij de KvK.

## Proactief onderhouds contract

Dankzij de regelmatige, proactieve onderhoudstaken van onze deskundigen haalt u de best mogelijke productieve tijd, doelmatigheid en efficiency uit uw ICT infrastructuur.



Onze proactieve onderhoudsservice verhoogt de levensduur van uw systeem en stellen zowel ervaren als nieuwe systeembeheerders in staat een juiste bediening en een geschikt onderhoud te garanderen.

Voorbeelden van proactief onderhoud:

- 24/7 monitoring van uw servers via ons Zabbix monitoring platform.
- Ingrijpen indien we waarnemen dat er calamiteiten zijn.
- Inplannen en uitvoeren van updates en verbeteringen
- Configuratie en monitoring van automatische backups
- Oplossen van problemen nog voor dat u er zelf last van heeft.

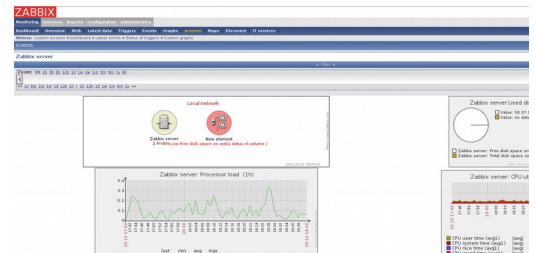
Als u gebruik wilt maken van deze diensten kunnen we voor uw specifieke situatie een offerte maken met daarin de eenmalige en maandelijkse kosten.

# Server monitoring

Met behulp van ons Zabbix monitoring platform kunnen we uw servers 24 uur per dag monitoren en u meteen via SMS of mail op de hoogte stellen bij problemen.



- Ondersteuning van diverse operating systems en apparaten. (Linux, Windows, netwerk apparatuur en andere systemen op aanvraag)
- De status van alle diensten op al uw servers in 1 duidelijk overzichtelijke webinterface.
- Ieder probleem kan door u of uw collega's bevestigd worden en voorzien worden van commentaar.
- Zodra er een probleem is word u gratis geïnformeerd via onze premium SMS dienst, maar u ontvangt nooit meer dan 10 smsjes per uur.
- Het is zeer eenvoudig om nieuwe servers automatisch op te nemen in het monitoring systeem.
- Monitoring van meer dan 100 items van uw server: CPU, memory, disk en netwerk gebruik. Status van uw RAID, DRBD en basic services.
- Wij streven er na om het aantal verkeerde en onnodige meldingen minimaal te houden.



## Kosten

De basisprijs van ons Zabbix monitoring platform is 5 euro per server per maand.

Hiervoor krijgt u het volgende:

- Initiële configuratie en setup van Zabbix.
- Toegang tot ons Zabbix platform met uw eigen Admin account.
- Een configuratie bestand voor de agent op uw te monitoren server.
- Belangrijke alerts per SMS.
- Dagelijkse backups van uw Zabbix configuratie en history naar 2 andere datacenters.
- Upgrades naar de nieuwste Zabbix server versie.
- Bij een storing in ons datacenter schakelen we over naar onze 2<sup>e</sup> zabbix-server in een ander datacenter. (data word 1x per dag gerepliceerd)
- Support bij Zabbix issues.

Afhankelijk van eventuele speciale wensen die u heeft kunnen de maandelijkse of setup-kosten variëren. Neem voor meer informatie contact met ons op.

## Support contract

Een support contract is een flexibele vorm van support, met de zekerheid dat u altijd kunt terugvallen op ondersteuning van DatuX.



Bij deze contracten neemt u een vast aantal uren per maand af, zodat wij u snel en doeltreffend kunnen helpen indien u onverwacht problemen heeft of hulp nodig bent.

Voor alle support contracten geldt het volgende:

- U koopt een vast aantal uren per maand in.
- U kunt contact met ons opnemen via telefoon, skype of email.
- De werkzaamheden worden uitsluitend remote uitgevoerd. (bijvoorbeeld via ssh of teamview)
- Ongebruikte uren spaart u op tot een maximum van 1 jaar.
- U mag tot maximaal een jaar aan uren teveel gebruiken. Hierdoor kunt u dus klussen inplannen die meer uren kosten dan u maandelijks inkoopt.
- Flexibele inzet van uren. (meerdere servers, alle Linux werkzaamheden)
- Contract duur: minimaal 1 jaar, daarna stilzwijgend verlengt tot wederopzegging per maand. Opzeggen kan alleen als uw uren-budget postief is. Ongebruikte uren vervallen bij opzegging van het contract.
- De Service Level Agreement (SLA) en kosten zijn afhankelijk van het aantal uren dat u afneemt. Deze vindt u op de volgende bladzijde.
- Minimale afname: 30 minuten per opdracht.

---

## Support contracten overzicht

---

Hoe meer uren u per maand in koopt, hoe meer voordelen u heeft.

Hieronder vind u een overzicht van de mogelijkheden die u krijgt bij een bepaalde uren-afname:

	Basic	Basic+	Premium	Premium+
Minimaal aantal uren per maand	1	2	3	5+
Support overdag	ja	ja	ja	ja
Alarm lijn tijdens kantooruren	nee	ja	ja	ja
's avonds klussen inplannen	nee	nee	ja	ja
Alarm lijn 24 uur per dag	nee	nee	nee	ja
Kosten per maand	€ 75,-	€ 150,-	€ 225,-	€ 375,-

Details van deze tabel vind u in de volgende paragrafen.

---

### Support Basic (1 uur/maand)

---

Met dit support contract kunt u tijdens kantooruren bellen en kunnen we u helpen met algemene vragen en problemen:

- U neemt 1 uur per maand af.
- U kunt ons alleen bereiken tijdens kantooruren.
- Uw klus of probleem wordt opgelost zodra er een engineer beschikbaar is.
- Reactietijd: 1 dag per telefoon, 2 dagen per E-mail voor alle ernst factor niveaus.
- Totale kosten: **75 euro/maand.**

---

## **Support Basic+ (2 uur/maand)**

---

Zelfde voorwaarden als Basic, maar bij calamiteiten word u meteen geholpen:

- U neemt minimaal 2 uur per maand af.
- U kunt ons alleen bereiken tijdens kantooruren.
- Reactietijd: 4 uur telefonisch, 1 dag per E-mail voor alle ernst factor niveaus.
- Toegang tot onze alarm lijn indien u een probleem heeft met ernst factor 1: We proberen uw probleem dan **meteen** op te lossen.
- Totale kosten: **150 euro/maand**.

---

## **Support Premium (3 uur/maand)**

---

Zelfde voorwaarden als Basic+, maar u kunt ook savonds klussen inplannen.

- U neemt minimaal 3 uur per maand af.
- U kunt ons alleen bereiken tijdens kantooruren.
- Het is mogelijk om savonds klussen in te plannen die overdag niet mogelijk zijn in verband met downtime.
- Reactietijd: 4 uur telefonisch, 1 dag per E-mail voor alle ernst factor niveaus.
- Toegang tot onze alarm lijn indien u een probleem heeft met ernst factor 1: We proberen uw probleem dan **meteen** op te lossen.
- Totale kosten: **225 euro/maand**.

---

## **Support Premium+ (vanaf 5 uur per maand)**

---

Zelfde voorwaarden als Premium, maar u kunt ons ook savonds en snachts bereiken bij calamiteiten.

- U neemt minimaal 5 uur per maand af of meer.
- Bij calamiteiten met ernst factor 1 kunt u ons **24 uur per dag** bereiken via onze alarm-lijn.
- Het is mogelijk om savonds klussen in te plannen die overdag niet mogelijk zijn in verband met downtime.
- Reactietijd: 4 uur telefonisch, 1 dag per E-mail voor alle ernst factor niveaus.
- Vanaf: **375 euro/maand**.

## Uur tarieven

### Kantoor tijden en overwerk uren

Kantoor uren:	<b>9:00-17:00</b>	<i>Geopend</i>
's ochtends en 's avonds:	<b>7:00-9:00</b> <b>17:00-00:00</b>	<i>Alarmlijn beschikbaar voor Premium+ klanten, bij ernstfactor 1 calamiteit.</i> <i>Uitvoering van geplande klussen in overleg.</i> <i>Aantal bestede uren x1.5.</i>
'snachts:	<b>00:00-7:00</b>	<i>Alarmlijn beschikbaar voor Premium+ klanten, bij ernstfactor 1 calamiteit.</i> <i>Uitvoering van geplande klussen in overleg.</i> <i>Aantal bestede uren x2</i>

### Uur tarieven

Alle werkzaamheden die binnen een support contract vallen *	<b>€ 75,- /uur</b>
Standaard werkzaamheden (zonder contract, afname per uur)	<b>€95,- /uur</b>
Specialisten werk / Spoedgevallen (zonder contract, afname per uur)	<b>€150,- /uur</b>

Wij leveren normaal gesproken alleen remote en telefonische support.

Indien u wilt dat we een klus op lokatie komen uitvoeren, neem dan contact met ons op. Ons voorrijtarief is 50% van de totale reistijd.

\* Deze uren koopt u van te voren in. Meer details vind u op de vorige pagina's. Het is bij ons altijd mogelijk om telefonisch alsnog een support contract af te sluiten. Hierdoor bent u vaak voordeliger uit en kunt u profiteren van de extra's.

## Online backup

Ons online backup platform biedt mogelijkheden om de data van uw Linux servers veilig te stellen:

- Online backup naar beveiligde servers in een gecertificeerd datacenter in Nederland.
- Datacenters voldoen aan **ISO 27001:2013, NEN 7510:2011, ISO 9001:2015**.
- Er worden standaard 7 dagelijkse, 4 wekelijkse en 12 maandelijks backups bewaard. (via efficiënte snapshots)
- Efficiënt bandbreedte gebruikt: Er wordt gebruik gemaakt van het rsync-protocol of ZFS replicatie.
- De verbinding met ons data center loopt via een beveiligde ssh verbinding.
- Mogelijkheid tot geo-redundant backup: Uw data wordt automatisch gerepliceerd naar een 2<sup>e</sup> datacenter.
- Optie om uw data encrypted op te slaan in het datacenter.

---

### Online backup prijzen

---

Prijzen DatuX online backup:

Max datagrootte*	Prijs/maand	geo-redundant
2 TB	€ 60	€ 80
4 TB	€ 80	€ 120
6 TB	€ 100	€ 160
8 TB	€ 120	€ 200
10 TB	€ 140	€ 240
12 TB	€ 160	€ 280
14 TB	€ 180	€ 320
16 TB	€ 200	€ 360
18 TB	€ 220	€ 400
20 TB	€ 240	€ 440

\* De datagrootte is de totale hoeveelheid data inclusief snapshots. Hoe meer snapshots u heeft, hoe meer data u gebruikt.



## DatuX support ernst factor niveau definities

---

### **Support niveau één (Urgent)**

---

Een ernst factor 1 probleem is een catastrofaal probleem dat grote impact heeft op het gehele productiesysteem van de klant, of waarbij de productiesystemen van de klant down zijn, dan wel niet langer functioneren, en waarbij geen mogelijkheden dan wel alternatieven bestaan om het probleem te omzeilen.

---

### **Support niveau twee (Hoog)**

---

Een ernst factor 2 probleem is een probleem waarbij het systeem van de klant weliswaar functioneert, maar met een serieus verminderde capaciteit. De situatie heeft een significante impact op delen van de bedrijfsvoering en productiviteit. Het systeem staat bloot aan potentieel verlies van data en mogelijk verlies van functionaliteit.

---

### **Support niveau drie (Gemiddeld)**

---

Een ernst factor 3 probleem is een probleem met een gemiddelde tot lage impact, en verlies van niet-kritieke functionaliteit. Een probleem dat sommige onderdelen van de bedrijfsvoering hindert, maar de klant toch toestaat verder te functioneren. Dat kan een relatief klein probleem zijn, met minimaal tot geen verlies op operationeel niveau, en/of problemen waarvoor op eenvoudige wijze een alternatief te vinden is. Hieronder vallen tevens fouten in de documentatie

---

### **Support niveau vier (Laag)**

---

Een ernst factor 4 probleem is een algemene gebruikersvraag, of aanbeveling die tot toekomstige verbeteringen dan wel aanpassingen van het product kunnen leiden. Er is geen impact op de kwaliteit, performance of functionaliteit van het product.

## Meer informatie

Indien u meer informatie wilt of bijzondere wensen heeft, neem dan contact met ons op:

- Email: [info@datux.nl](mailto:info@datux.nl)
- Skype (chat only): **datux-syn3**
- Telefoon: **+31591-677867**