

HelloID

Service Level Agreement(SLA)





Inhoudsopgave

Definities	3
Inleiding	5
HelloID.....	5
HelloID Access Management.....	5
HelloID Service Automation.....	5
HelloID Provisioning	6
Beschikbaarheid HelloID	6
Privacygevoelige informatie	7
HelloID database	7
Locatie van de database	7
Back-up	7
Point-In-time-Recovery.....	7
Support	8
Scope supportdiensten	8
Scope support klanten	8
Scope support partners	8
Prioriteit.....	8
Supportpakketten.....	9
Klachten.....	10





Definities

Beschikbaarheid

Percentage van de totale tijd, gemeten over een volledig kalenderjaar, waarin de Dienst beschikbaar is voor de gebruikers, waarbij Gepland Onderhoud en Noodonderhoud buiten beschouwing worden gelaten.

Dienst

De HelloID IDaaS omgeving.

Gepland Onderhoud

HelloID moet regelmatig worden onderhouden om de beschikbaarheid en betrouwbaarheid te kunnen blijven garanderen. Tools4ever voert voor zover mogelijk gepland onderhoud uit gedurende de Maandelijks Release.

Incident

Een probleem met de Dienst. Dit probleem kan onder andere veroorzaakt worden door configuratie, bugs in de software, storing bij derde partijen.

Kantoortijden

Werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur volgens Nederlandse tijdszone.

Klant

Persoon of entiteit die gebruik maakt van Producten en/of Diensten.

Maandelijks Release

Iedere tweede maandag van de maand van 20:00 – 21:00 uur.

Melding

Een elektronisch en/of mondeling verzoek van uw organisatie aan de support desk van Tools4ever.

Noodonderhoud

Onmiddellijke interventie op een situatie die een directe bedreiging voor de stabiliteit/continuïteit/integriteit van de Dienst betekent.

Overmacht

- a) overmacht van toeleveranciers van HelloID;
- b) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers ten behoeven van HelloID;
- c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever voor HelloID zijn ingezet;
- d) overheidsmaatregelen;
- e) elektriciteitsstoring;
- f) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten;
- g) DDoS- en/of dos-aanval;
- h) oorlog;
- i) staking.

Partner

Deelnemer aan het Tools4ever Partnerprogramma.

Prioriteit

Resultante van toegekende Urgentie en Impact, te gebruiken om de volgorde in afwikkeling te bepalen.



**Reactietijd**

De tijdsduur waarbinnen door een medewerker van Tools4ever wordt gereageerd op de melding van een incident. Geautomatiseerde antwoorden worden hier uitgesloten. Diagnose of oplossing van een incident zijn niet per definitie de initiële reactie.

Storing

Het onvoorzien uitvallen van (een deel van) de Dienst.

Streef Oplostijd

Het mogelijk tijdsverloop (inclusief Reactietijd) waarbinnen een gedetecteerd of gemeld incident (al dan niet tijdelijk middels een workaround) opgelost is.

Supportwindow

Het tijdsbestek waarbinnen Tools4ever bereikbaar is voor meldingen en incidenten.

Werkdag

Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de volgens de Nederlandse kalender algemeen erkende feestdagen.

Wijziging

Door klant verzochte wijzigingen tot functionele aanpassing van HelloID.



Inleiding

Deze Service Level Agreement (verder SLA) bevat de voorwaarden en bepalingen waaronder Tools4ever aan haar klanten en partners ondersteuning en onderhoud levert voor het Identity as a Service (IDaaS) product HelloID en de onderliggende modules ten behoeve van het gebruik van deze software. Tools4ever zal de diensten op professionele wijze en minimaal op de in deze Service Level Agreement afgesproken wijze uitvoeren. Dit wordt in deze overeenkomst nader gespecificeerd.

Tools4ever is te allen tijde gerechtigd de SLA te wijzigen. Een wijziging zal door Tools4ever via e-mail worden gecommuniceerd aan Opdrachtgever. De gewijzigde SLA treedt in werking dertig (30) dagen na bekendmaking, tenzij tegen de wijzigingen, binnen dertig (30) dagen na bekendmaking, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.

HelloID

HelloID verzorgt Identity & Access Management vanuit de cloud. De HelloID software wordt door Tools4ever beschikbaar gesteld als een service. De service omvat de hosting van de software, het onderhoud op de software, bugfixing in de software en de ondersteuning van de gebruikersorganisatie.

HelloID wordt gehost op zowel het Azure cloud computing platform van Microsoft als het Google cloud platform. Onze cloud partners Microsoft Azure en Google zijn internationaal erkend als wereldwijde Infrastructure-as-a-Service (IaaS) marktleiders en hebben een cloud infrastructuur geïmplementeerd die volledig voldoet aan de wereldwijde en lokale eisen. Door gebruik te maken van hun toonaangevende en goed gestructureerde topologie van Geografieën, Regio's en Beschikbaarheidszones, kunnen we onze klanten en partners het hoogste niveau van data integriteit garanderen.

HelloID van Tools4ever is gehost op deze Infrastructure-as-a-Service (IaaS). De beschikbaarheid en veiligheid van deze IaaS wordt op basis van de SLA met Microsoft en Google gegarandeerd. Tools4ever heeft HelloID als softwareproduct ontwikkeld en maakt daarbij gebruik van de voorgenoemde IaaS. Naast het IaaS platform moet ook de ontwikkelde software (HelloID) voldoen aan de geldende veiligheidseisen. Tools4ever garandeert dit via 2 methoden. De eerste methode is met de ISO27001 certificatie van de software-ontwikkeling en alle ondersteunende processen bij Tools4ever. Hiermee toont Tools4ever aan op een veilige en gecontroleerde manier software te ontwikkelen. De tweede methode is het uitvoeren van een volledige penetratietest uitgevoerd door Deloitte Risk Services. Naast de ISO27001 certificatie toont deze test 2 keer jaar aan dat HelloID een veilig en betrouwbaar platform is.

HelloID bestaat uit 3 modules. In de volgende paragrafen wordt per module kort toegelicht welke functionaliteit de module aanbiedt. Op de [website](#) van Tools4ever wordt een detail uitleg gegeven per module.

HelloID Access Management

HelloID Access Management biedt medewerkers, organisaties waarmee u samenwerkt en eventueel klanten eenvoudig en uniform toegang tot uw webapplicaties. HelloID biedt hiervoor een overzichtelijk portaal waarvan een eindgebruiker eenvoudig een applicatie kan opstarten. Authenticatie tot het portaal vindt plaats via een login met gebruikersnaam en wachtwoord. Desgewenst kan two-factor authenticatie worden ingezet als extra verificatie. Door het toepassen van Single Sign On (SSO) hoeft een eindgebruiker maar 1x in te loggen.

HelloID Service Automation

Service Automation is de volgende stap in Self-Service. Gebruikers kunnen via het HelloID dashboard zelf online IT-diensten aanvragen. Voorbeelden van diensten zijn: aanmaken tijdelijk account, veranderen van toegangsrechten, tijdelijk extra rechten binnen een bedrijfsapplicatie, et cetera. Hun manager kan met één klik goedkeuring geven, waarna de wijziging volautomatisch wordt verwerkt in de ICT-infrastructuur.





HelloID Provisioning

Met HelloID Provisioning wordt het beheer van user accounts en rechten in het netwerk en applicaties zoveel mogelijk geautomatiseerd middels een koppeling met een bronsysteem. Voorbeelden van een bronsysteem zijn: HR, Planning, LVS, Flexpoolsysteem, CRM, ECD, EPD, etc. User accounts inclusief de juiste rechten worden aangemaakt als een medewerker start, rechten worden aangepast als een medewerker van functie of afdeling verandert en bij uitdienst wordt een account direct dichtgezet. Hiermee wordt het in-, door- en uitstroombroces geautomatiseerd.

Beschikbaarheid HelloID

De beschikbaarheid van iedere module in HelloID is 99,90% per jaar gegarandeerd.

De beschikbaarheid (A) van de Dienst wordt als volgt berekend: $A = 100\% * [1 - (t : T)]$ t = het aantal minuten dat de Dienst gedurende de jaarperiode niet beschikbaar is voor uw organisatie (gehele uitval van de Dienst). Het aantal minuten, door Tools4ever gemeten en geregistreerd, wordt geteld vanaf de melding van de storing tot het gereed melden door Tools4ever van de storing aan uw organisatie. Onderhoudswerkzaamheden, blijven buiten deze berekening van de beschikbaarheid.

T = totaal aantal minuten per jaarperiode (= aantal dagen x 24 uur x 60 minuten).

Jaarperiode = een telkens nieuwe opeenvolgende periode van 12 volledige maanden.

Er is sprake van uitval als de Dienst in z'n geheel niet beschikbaar is als gevolg van een niet-geplande gebeurtenis. Als de Dienst voor enkele gebruikers niet beschikbaar is, is er sprake van een Storing waarbij de Dienst op zich als beschikbaar wordt aangemerkt. De verantwoordelijkheid van Tools4ever met betrekking tot Beschikbaarheid zoals geformuleerd in deze SLA is niet van toepassing indien:

- Gedurende de Maandelijkse Release;
- Gedurende Gepland Onderhoud;
- Een storing optreedt als gevolg van een storing van derden;
- Er sprake is van overmacht.

De beschikbaarheid en performance van HelloID en de onderliggende modules worden continu gemonitord. De actuele en historische beschikbaarheid van HelloID is te bekijken op de website [HelloID status pagina](#). Als er sprake is van onderhoud of een storing dan zal dit ook zichtbaar zijn op dit platform. Uw kunt zich op deze pagina inschrijven voor updates om op die manier via e-mail op de hoogte te blijven van de actuele beschikbaarheid, storingen en onderhoud van HelloID.





Privacygevoelige informatie

Voor het juist functioneren van iedere HelloID module is er mogelijk toegang nodig tot privacygevoelige informatie van personen. In ieder HelloID portaal kan de klant en/of partner zelf bepalen welke informatie (welke attributen) worden gebruikt in HelloID. Tools4ever heeft verschillende documenten beschikbaar waarin wordt beschreven hoe wordt omgegaan met privacygevoelige informatie. Uw accountmanager kan deze documenten toesturen. In de onderstaande paragrafen wordt samengevat wat de meest belangrijke items zijn en hoe binnen HelloID hiermee wordt omgegaan.

In geval van tegenstrijdigheden in de SLA en Verwerkersovereenkomst, dan prevaleert de Verwerkersovereenkomst.

HelloID database

Binnen HelloID wordt per portal een of meer databases beheerd. De HelloID database bevat globale configuratie-instellingen en persoonsinformatie. Alle gegevens worden per HelloID portal database gecodeerd met een AES-256-bit encryptiesleutel.

Locatie van de database

Omdat Azure en Google over de hele wereld datacenters hebben, is het mogelijk om per portal de database in de gewenste regio te plaatsen. De datacenters die door HelloID gebruikt worden, bevinden zich in twee verschillende regio's: het westen van de Verenigde Staten en in de Europese Economische Ruimte. In de toekomst zullen daar andere regio's aan worden toegevoegd. De data van onze Nederlandse klanten en partners worden standaard in de Europese Economische Ruimte opgeslagen.

Back-up

Van de database wordt automatisch een back-up gemaakt en de gegevens worden 30 dagen bewaard. Het is mogelijk om de HelloID API te gebruiken om de HelloID klant gerelateerde gegevens te exporteren en te integreren in het back-up plan van het bedrijf.

Point-in-Time-Recovery

Het is mogelijk om de database Point-in-Time-Recovery (PITR) met intervallen van 4 uur te herstellen, dat betekent data vanaf een back-up teruggehaald kan worden tot een willekeurig moment in de afgelopen 30 dagen binnen de gestelde interval. In de praktijk betekent dit dat in een geval van een incident een database (in de meeste gevallen) hersteld kan worden tot vlak voor het moment dat het incident zich voordeed. Het doel van PITR is gegevens te kunnen herstellen van een incident met zo weinig mogelijk of nog idealer, geen dataverlies. Een restore (met zo min mogelijk dataverlies) kan een doorlooptijd van enkele werkdagen hebben. Een restore wordt in overleg met de opdrachtgever uitgevoerd. De kosten voor het uitvoeren van de restore zijn geen onderdeel van het abonnementsmodel van HelloID en worden op nacalculatie berekend. Voor de aanvang van de restore kan een indicatie van de kosten worden opgevraagd bij uw Tools4ever Accountmanager.

Bewaartermijnen van gegevens

Binnen HelloID worden de bewaartermijnen onderscheiden in gegevens die door de klant in het platform worden opgeslagen en de (audit)logging. Gebruikers- en configuratiegegevens blijven gedurende de gehele contractperiode bewaard. Bij het beëindigen van het HelloID-contract worden de gegevens nog maximaal 3 maanden bewaard en hierna automatisch verwijderd.

HelloID slaat de interne audit logging 30 dagen op. Na het verstrijken van deze bewaarperiode worden de logs inclusief de back-up verwijderd. De audit logging die via het rapportage platform Elastic wordt ontsloten, wordt een jaar bewaard. Daarna worden deze gegevens inclusief de back-ups gewist. Indien het gewenst of vanuit wet- en regelgeving vereist is om gegevens langer te bewaren kun je ze via de hiervoor beschikbare API's exporteren





naar een eigen rapportage/archief/auditing-tool. Op deze manier heeft je organisatie de volledige controle over de retentieperiode van de (audit)logging.

Support

De medewerkers van de Support Desk van Tools4ever verhelpen problemen en beantwoorden vragen over Tools4ever producten. Via het supportportal of telefonisch kan een melding ingestuurd worden. Elke melding krijgt een prioriteit toegewezen. Uw kunt via het [support portal](#) de afhandeling van de meldingen volgen.

Scope supportdiensten

De Tools4ever supportdiensten zijn niet bedoeld voor eindgebruikers van uw organisatie. Als een eindgebruiker niet kan inloggen op een applicatie doordat het betreffende account verwijderd of gelockt is, valt dit buiten de scope van de supportdiensten van Tools4ever. Hetzelfde geldt voor eindgebruikers die uitleg nodig hebben over de werking van het HelloID-portaal.

Scope support klanten

Als klant bent u als organisatie zelf verantwoordelijk voor de eerstelijns support, en moet uw organisatie beschikken over een opgeleide HelloID functioneel beheerder voor minimaal de afgenomen HelloID modules. Indien eindgebruikers problemen ondervinden nemen deze contact op met de supportdesk van uw organisatie. De supportdesk van uw organisatie kan, indien de problemen niet zelf verholpen kunnen worden, contact opnemen met de supportdesk van Tools4ever.

Scope support partners

Als partner bent u zelf verantwoordelijk voor de eerste- en tweedelijns support van de klanten die gebruik maken van HelloID. Uw support organisatie moet dus ingericht en opgeleid zijn voor het verlenen van eerste- en tweedelijns support HelloID diensten. Indien uw klanten die gebruik maken van HelloID problemen ondervinden nemen deze contact op met de supportdesk van uw organisatie. De supportdesk van uw organisatie kan, indien de problemen niet zelf verholpen kunnen worden, contact opnemen met de supportdesk van Tools4ever.

Prioriteit

Bij de ontvangst van een melding van een incident wordt door Tools4ever bepaald of er sprake is van een Storing of een Wijziging. In geval van een Storing wordt volgens onderstaande tabel een Prioriteit toegekend. Indien een workaround beschikbaar is, kan in afwachting van een structurele oplossing de Prioriteit afwijken. In geval van een Wijziging wordt de melding afgehandeld volgens het wijzigingsproces (geen onderdeel van dit document).

Prioriteit	Omschrijving	Voorbeeld
1-Urgent	De HelloID productie omgeving is niet beschikbaar en/of het incident heeft ernstige gevolgen voor alle gebruikers.	Het portaal is niet beschikbaar of kan niet bereikt worden vanaf meerdere internettoegangspunten.
2-Hoog	De HelloID productie omgeving is gedeeltelijk niet beschikbaar en het incident heeft ernstig gevolgen voor een grote* groep gebruikers.	Het portaal is beschikbaar, maar een grote groep kan geen gebruik maken van MFA.
3-Midden	De HelloID productie omgeving is volledig beschikbaar en het incident heeft beperkte gevolgen voor een kleine** groep gebruikers.	Een belangrijke/veelgebruikte applicatie is niet beschikbaar voor SSO.
4-Laag	De HelloID productie omgeving is volledig beschikbaar en het incident heeft beperkte gevolgen voor een enkele gebruiker.	Een gebruiker kan niet inloggen op het portaal. Een gebruiker is niet aangemaakt door HelloID Provisioning.

*Meer dan 10 procent van de totale aantal gelicentieerde gebruikers in de HelloID module.





*Minder dan 10 procent van de totale aantal gelicentieerde gebruikers in de HelloID module.

Supportpakketten

Afhankelijk van uw supporteisen, kunt u een passend supportpakket voor HelloID kiezen. Tools4ever biedt 2 pakketten. Standaard en Premium. Het standaard supportpakket is zonder meerprijs beschikbaar en wordt standaard aangeboden. Het Premium pakket kan extra afgesloten worden tegen een meerprijs en biedt uw organisatie meer zekerheid. De pakketten worden hieronder toegelicht.





Telefonisch aanmelden van een incident via 035 – 54 83 280, telefoon wordt altijd opgenomen. Ook buiten de standaard kantooruren.



Aanmelden via het [support portaal*](#).

Incident intake binnen kantooruren 8.30 tot 17.00 uur	Standaard	Premium
1-Urgent	 	 
2-Hoog	 	 
3-Midden		 
4-Laag		 

Incident intake buiten kantooruren (24 x 7 x 365)	Standaard	Premium
1-Urgent	×	
2-Hoog	×	
3-Midden	×	×
4-Laag	×	×

Reactietijden	Standaard	Premium
1-Urgent	2 uur	0,5 uur
2-Hoog	4 uur	2 uur
3-Midden	1 werkdag	4 uur
4-Laag	2 werkdagen	6 uur

Streef oplostijden	Standaard	Premium
1-Urgent	1 werkdag	2 uur
2-Hoog	2-4 werkdagen	1 werkdag
3-Midden	4-8 werkdagen	2 werkdagen
4-Laag	8-16 werkdagen	4 werkdagen

*voor meer info zie: [Tools4ever support](#)



Klachten

Tools4ever doet haar uiterste best om de beste support te verlenen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. U kan uw ongenoegen over de (wijze van) dienstverlening van Tools4ever melden op onderstaande wijze.

Via	Contact
1. Support Desk	<ul style="list-style-type: none">• 035-54 83 280• support portaal
2. Manager Delivery	<ul style="list-style-type: none">• 035 - 54 83 280
3. Accountmanager	<ul style="list-style-type: none">• 035-54 83 255• sales@tools4ever.com



Tools4ever Software BV

Adres	Amaliaaan 126c 3743 KJ Baarn Nederland
Telefoon	+31 (0) 35 54 832 55
Website	tools4ever.nl
Mail	info@tools4ever.com
Sales	sales@tools4ever.com
Support	tools4ever.nl/support