

14. Service hosting

A. Algemeen	Terbeschikkingstelling van een omgeving die draait in de datacenters van ICT Kanselarij.
Kenmerken	<p>Standaard Linux-/Windowsplatform (eventueel gevirtualiseerd) inclusief een database, een applicatieserver en de hardware- en softwaredetwerkelementen.</p> <p>Gesitueerd in beveiligde datacenters</p> <p>Beheerd en onderhouden door ICT Kanselarij</p> <ul style="list-style-type: none"> - Monitoring van het platform (OS en componenten beheerd door ICT Kanselarij) - Incident management - Tweedelijnsondersteuning voor software beheerd door ICT Kanselarij - Versie-update na overleg (met de mogelijkheid om tijdens de updatefase een testplatform ter beschikking te stellen) - Beheer van overeen te komen voorzieningen, zoals licenties, DNS, certificaten etc.
Gebaseerd op het platform	VMware / Redhat
Bijkomende voorwaarden	<p>Het klantnetwerk wordt indien nodig aangesloten op het netwerk van ICT Kanselarij.</p> <p>De klant installeert, onderhoudt en beheert zijn applicatie met behulp van Shared Service voor wat geprivilegieerde toegangsrechten vereist.</p> <p>De klant stemt ermee in de aanbevelingen van ICT Kanselarij op te volgen met betrekking tot goede versiebeheerpraktijken (niet meer dan 2 ondersteunde versies).</p> <p>Opties:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redundantie van de cold-standby-omgeving - Redundantie van de hot-standby-omgeving
B. Service & SLA	<p>SLA "op maat": kritiek 7/7 dagen en 24/24 uur, kritiek 5/7 dagen en 12/24 uur, niet-kritiek.</p> <p>(cf. de SLA-beschrijving in de fiche van Service 1. Support)</p>
Back-up van de gegevens	<p>De gegevens worden regelmatig geback-up (te preciseren).</p> <p>De back-upgegevens kunnen maximaal een jaar worden bewaard.</p>
Beveiliging van de gegevens	De klant is verantwoordelijk voor het bepalen en beheren van de toegangsrechten.
Applicatiepolities	Informatiebeveiligingspolicy