

**White Paper - Quality as a Service &**

# ***Common Questions***

*CeneSam, Februari 2014*



## Executive Summary

Een voordeel van Cloud computing is dat software en gegevens in datacenters staan die beheerd worden door een aanbieder van Cloud computing diensten. Hierdoor hoeft een organisatie niet zelf meer te investeren in servers, software licenties en kennis om die te beheren.

Bovendien kan op ieder moment het aantal gebruikers of de capaciteit worden aangepast aan de behoefte van dat moment, waardoor er alleen wordt betaald voor wat er effectief wordt gebruikt. Een gebruiker beschikt ook altijd over de laatste versie van de software zonder dat een gebruiker zelf moet gaan upgraden of nieuwe licenties moet aankopen.

Veel organisaties zetten nu de eerste stappen richting Cloud computing. Meestal betekent dit dat er per dienst bekeken wat er beter zal werken in de Cloud. Specifieke maatwerksoftware of zaken die tot de corebusiness behoren worden meestal niet overgezet naar een Cloud computing model. De meeste bedrijven zullen dus zowel diensten in de Cloud gebruiken als eigen server infrastructuur binnen hun bedrijfsmuren behouden.

In vele gevallen kan er geld worden bespaard met Cloud computing. Een gebruiker hoeft namelijk niet te investeren in hardware, software en kennis om het platform te beheren. Hierdoor zal de totale prijs voor een oplossing in de Cloud meestal lager zijn dan wanneer u zelf servers opzet, inricht en onderhoud. De besparing die u realiseert hangt hierbij uiteraard af van het aantal werknemers, de capaciteit die u nodig heeft en of u intern een IT team ter beschikking heeft.

Cloud computing kan een organisatie helpen om flexibeler om te gaan met IT middelen tegen een lagere totale kostprijs. Voor de meeste organisaties is het dan ook niet de vraag of ze Cloud computing gaan gebruiken, maar wanneer. Op dit moment (augustus 2011) wordt meer dan 25% van de nieuwe software geactiveerd in een Cloud computing vorm in plaats van die aan te kopen.

Cloud computing is geen nieuwe technologie, maar meer een model om software te distribueren. Cloud computing is populair en zal steeds populairder worden, omdat bijna iedereen toegang heeft tot een snelle en betrouwbare internetverbinding. Laatstgenoemde is belangrijk omdat (een deel van) de bedrijfstoepassingen over het Internet gebruikt worden.

## Inhoudsopgave

EXECUTIVE SUMMARY	2
WAAROM DIT WHITE PAPER?	4
WAT IS QUALITY AS A SERVICE?	4
AAN DE SLAG MET QUALITY AS A SERVICE	5
HOE LANG DUURT HET VOORDAT IK AAN DE SLAG KAN?	5
WAT HEB IK NODIG OM TE KUNNEN BEGINNEN?	5
WAAR KAN IK EEN TRAINING VOLGEN?	5
HEB IK EEN CREDIT CARD NODIG OM EEN ACCOUNT AAN TE MAKEN?	5
WAT ZIJN KENMERKEN VAN EEN TYPISCHE START MET QUALITY AS A SERVICE?	5
NA DE AANSCHAF VAN QUALITY AS A SERVICE	6
WELKE UP-TIME GARANTIE WORDT AFGEGEVEN?	6
WELK ONDERSTEUNINGSMOGELIJKHEDEN WORDEN ER AANGEBODEN?	6
WELKE KOSTEN ZIJN ER VERBONDEN AAN EEN NIEUWE VERSIE?	7
WAT IS HET BELEID TEN AANZIEN VAN UPDATES IN DE SOFTWARE?	7
IS INTEGRATIE MET BESTAANDE WEBSITES EN SYSTEMEN MOGELIJK?	7
UW VERBINTENIS MET CENESAM	8
WELKE CONTRACTUELE VERPLICHTINGEN GAAT U PRECIËS AAN?	8
HOE KAN DE OVEREENKOMST MET CENESAM WORDEN BEËINDIGD?	8
WAT GEBEURT ER MIJN DATA ALS IK MIJN ABONNEMENT STOPZET?	8
KAN IK VERBETEROORSTELLEN VOOR QUALITY AS A SERVICE AANMELDEN?	9
WAT GEBEURT ER ALS DE QUALITY AS A SERVICE SITE NIET BEREIKBAAR IS?	9
BEVEILIGING	10
WAAR STAAT MIJN DATA PRECIËS?	10
WAT IS ER GEDAAN OM MIJN DATA TE BEVEILIGEN?	10
WAT KAN IK ZELF DOEN OM MIJN DATA TE BEVEILIGEN?	10
WIE IS DE EIGENAAR VAN DE VASTGELEGDE INFORMATIE?	11
IS QUALITY AS A SERVICE EEN SINGLE OF MULTI - TENANT applicatie?	11
MEER INFORMATIE	11

## Waarom dit White Paper?

CeneSam - a Cloud company – is ontwikkelaar en leverancier van de software applicatie Quality as a Service. CeneSam biedt Quality as a Service aan via het Internet op basis van het zogenaamde Software as a Service (SaaS) principe. Dit houdt in, dat u naast een geldig Quality as a Service account alleen dient te beschikken over een Internet verbinding en een browser om gebruik te maken van de mogelijkheden van Quality as a Service.

U hoeft dus geen lokale software te installeren waardoor u op ieder moment en vanaf iedere locatie kunt beschikken over de mogelijkheden van Quality as a Service. Zowel de applicatie als de vastgelegde informatie bevinden zich niet meer in uw eigen lokale omgeving waardoor wij ons kunnen voorstellen dat u vragen heeft over de wijze waarop wij omgaan met uw informatie: U geeft uw gegevens immers volledig uit handen.

Het thema van dit White Paper is Common Questions. Via dit White Paper willen wij u inzage geven in de Veel Gestelde Vragen die door gebruikers worden gesteld omtrent Quality as a Service in het bijzonder en *The Cloud* in het algemeen.

## Wat is Quality as a Service?

Quality as a Service is een verzamelnaam voor software producten (Quality Ware) die via abonnementsvorm over het internet worden aangeboden. De software bevat mogelijkheden om bestanden en kennis te delen, personen aan elkaar te koppelen en registraties op een uniforme wijze vast te leggen. Alle vastgelegde informatie kan via ieder (mobile) device worden ingezien en volledig worden geïntegreerd in bestaande websites.

## **Aan de slag met Quality as a Service**

### **Hoe lang duurt het voordat ik aan de slag kan?**

U hoeft niet te wachten, want u kunt gelijk na het aanmelden met *Quality as a Service* aan de slag. Wanneer u namelijk rechtsboven op de pagina heeft geklikt op "Aanmelden", dan dient u enige gegevens in te vullen. Na het ingeven van deze gegevens wordt u automatisch door het aanmeldproces geleid.

### **Wat heb ik nodig om te kunnen beginnen?**

Om te kunnen starten met *Quality as a Service* hebt u alleen een Internet browser en een Internet connectie nodig. Op uw Netwerk, PC, laptop of smartphone hoeft dus geen software te worden geïnstalleerd. Wanneer u bent ingelogd in *Quality as a Service*, dan wordt u automatisch door de diverse schermen geleid waardoor u weinig tot geen gebruik hoeft te maken van inhoudelijke begeleiding.

### **Waar kan ik een training volgen?**

Het is niet mogelijk om een klassikale of 1-op-1 training te volgen. Mocht u prijs stellen op persoonlijke begeleiding bij de start van de implementatie dan is dat uiteraard mogelijk. Echter, in de praktijk is gebleken dat dergelijke begeleiding meer is gericht om u te assisteren bij het maken van bepaalde keuzes en dat de training niet zozeer is gericht op de werking van de diverse "knopjes". Het is ook mogelijk, dat CeneSam de knopjes voor u bedient.

### **Heb ik een credit card nodig om een account aan te maken?**

Nee, u hebt geen credit card nodig om een account aan te maken. Zoals u hebt kunnen lezen sluit u een abonnement af om van de mogelijkheden van *Quality as a Service* gebruik te kunnen maken. Bij het afsluiten van dit abonnement heeft u de mogelijkheid om aan te geven naar welk periode uw voorkeur uitgaat. Op basis van deze keuze ontvangt u een factuur, waarvan wij de betaling graag binnen de gestelde betaaltermijn tegemoet zien.

### **Wat zijn kenmerken van een typische start met Quality as a Service?**

Zoals hiervoor aangegeven kunt u direct na het aanmaken van een account aan de slag. Alle mogelijkheden staan direct tot uw beschikking zonder dat u toelichting nodig heeft in de vorm van training en/ of consultancy. Echter, wij raden u wel aan om te starten met een bestaande business case. Aan de hand van een bestaande case kunt u namelijk direct een werkend voorbeeld inrichten met alle mogelijkheden die u op dit moment ook inzet. In de praktijk betekent dit, dat u binnen een paar uur een eerste voorbeeld operationeel heeft.

Uiteraard kan dit ook sneller, maar zeker ook langzamer. Dit wordt niet zozeer veroorzaakt door de moeilijkheidsgraad van de applicatie maar meer door de wijze waarop u momenteel gewend bent om te werken. Met andere woorden: wanneer u *Quality as a Service* tegelijkertijd inzet om nog niet beantwoorde vragen te beantwoorden, dan duurt het langer dan wanneer u alles helder op uw *netvlies* heeft.

## Na de aanschaf van Quality as a Service

### Welke up-time garantie wordt afgegeven?

CeneSam kan geen 100% garantie afgeven op de beschikbaarheid van *Quality as a Service*. Wat wij wel kunnen doen is aan u aangeven wat wij hebben gedaan om heel dicht bij een 100% up-time te komen. Er zijn namelijk meerdere oorzaken aan te wijzen, die er voor kunnen zorgen dat *Quality as a Service* niet bereikbaar is. Door deze oorzaken te herkennen en te erkennen kunnen er adequate maatregelen voor worden genomen.

Allereerst is de applicatie ondergebracht in een data center, dat is gespecialiseerd in het tegelijkertijd aanbieden van diverse soorten van web applicaties. Hierdoor zijn zij in staat om een up-time te garanderen van 99,99%. Voor de goede orde: 0,01% staat gelijk aan minder dan een uur niet kunnen werken wanneer we een jaar stellen op 365 dagen van 24 uur.

Het data center is daarnaast redundant (lees: dubbel) uitgevoerd, op diverse manieren zowel fysiek als logisch beveiligd en gevestigd op een strategische locatie, namelijk direct op het internet knooppunt van Nederland. Met andere woorden: wanneer heel Nederland geen gebruik kan maken van Internet, pas dan is ook *Quality as a Service* niet bereikbaar.

Ten slotte is de *Quality as a Service* applicatie in meerdere (test, productie en ontwikkel) omgevingen uitgevoerd waardoor er door de leverancier snel geschakeld kan worden in geval van een calamiteit. Zoals eerder aangegeven: CeneSam streeft er naar om 100% bereikbaar te zijn, maar in de praktijk is dit percentage altijd iets lager bijvoorbeeld door down time voor installatie en onderhoud. Dit zou dus 99,75% kunnen zijn maar ook 99,99%.

### Welk ondersteuningsmogelijkheden worden er aangeboden?

In de applicatie treft u uiteraard ondersteunende documentatie aan, maar daarnaast biedt CeneSam u meerdere vormen van ondersteuning aan, namelijk via:

- **E-mail (kosteloos)**  
Vragen worden altijd dezelfde werkdag beantwoord in geval u vragen heeft over de werking van een bepaald onderdeel in *Quality as a Service*;
- **Skype, Teamviewer en Remote Desktop (kosteloos)**  
Dit zijn applicaties waarmee onze medewerkers uw beeldscherm kunnen overnemen. De keuze voor de te gebruiken applicatie vindt hierbij in onderling overleg plaats. CeneSam stelt deze optie voor indien niet duidelijk wordt waar uw vraag precies over gaat of om uw vraag specifieker te maken en u dus sneller te kunnen helpen;
- **Remote ondersteuning (aanvullende kosten)**  
Het is mogelijk om een telefonische afspraak in te plannen in één blok of blokken van minimaal twee uur waarbij er 1 op 1 wordt ingegaan op uw vragen. Al dan niet met gebruikmaking van Skype, Teamviewer of Remote Desktop;
- **Ondersteuning op uw locatie (aanvullende kosten)**  
In aanvulling op de remote ondersteuning is het ook mogelijk om ondersteuning te bieden op locatie in één blok of blokken van minimaal vier uur.

## Welke kosten zijn er verbonden aan een nieuwe versie?

*Quality as a Service* is een Software as a Service (SaaS) applicatie. *Quality as a Service* wordt op basis van een abonnement afgenomen via het Internet; de software is hierdoor niet lokaal op uw PC en/ of een lokale server op uw locatie geïnstalleerd.

Via het abonnement betaalt u een eenmalig bedrag per maand waarin alle kosten zijn opgenomen van zowel de ondersteuning via e-mail, remote en telefoon als de kosten die zijn verbonden aan de upgrade naar een nieuwe versie. Met andere woorden: naast het maandbedrag zijn er geen kosten verbonden aan het gebruik van *Quality as a Service*.

## Wat is het beleid ten aanzien van updates in de software?

CeneSam is in staat om op dagelijkse basis updates in de *Quality as a Service* software uit te voeren. Van deze mogelijkheid wordt alleen gebruik gemaakt in geval van een ernstige calamiteit. In een reguliere update situatie worden de volgende stappen doorlopen:

- De update wordt initieel op de juiste werking getest in de ontwikkelomgeving.
- Na goedkeuring wordt de update geïnstalleerd en getest in de testomgeving.
- Na goedkeuring in de testomgeving wordt de update geïnstalleerd in de identieke productieomgeving.

De productie omgeving is de technische omgeving waar alle *Quality as a Service* gebruikers in werken. De installatie vindt bij voorkeur plaats op zondag om 22.00 uur (CET/ GMT+1). Wanneer een update in de productie omgeving wordt uitgevoerd zal dit vooraf worden aangekondigd via zowel het **CeneSam Twitter account** als het interne nieuws systeem.

## Is integratie met bestaande websites en systemen mogelijk?

De gegevens van *Quality as a Service* laten zich uitstekend integreren met bestaande websites. Het enige wat u namelijk in een bestaande website dient te doen is een "lege" pagina aan te maken met daarin een link naar een gedeelte van *Quality as a Service*.

**Visueel** is *Quality as a Service* hierdoor volledig geïntegreerd met uw huidige website. Overigens kunt u deze link op meerdere websites opnemen waardoor u één *Quality as a Service* gegeven in meerdere websites kunt opnemen.

**Technisch** hebt u er geen omkijken meer naar, omdat de informatie direct in *Quality as a Service* wordt opgeslagen. Op het moment dat een gebruiker op de pagina een wijziging doorvoert en de wijziging tevens opslaat worden de gegevens direct in uw *Quality as a Service* omgeving opgeslagen.

Op basis van dezelfde techniek is het tevens mogelijk om *Quality as a Service* te integreren met bestaande systemen. Wanneer u de bovenstaande techniek tevens inzet in uw bestaande systemen (bv. SharePoint), dan lijkt het alsof de functionaliteit uit de andere applicatie komt terwijl zowel de functionaliteit als de techniek op de achtergrond volledig wordt verzorgd door *Quality as a Service*.

## **Uw verbintenis met CeneSam**

### **Welke contractuele verplichtingen gaat u precies aan?**

Op het moment, dat u uw gegevens kenbaar maakt via de *Quality as a Service* website gaat u een licentie overeenkomst aan met CeneSam: de licentiehouders van *Quality as a Service*. De duur van de overeenkomst is minimaal zes maanden tenzij een andere periode met u is overeengekomen.

Voordat u de overeenkomst aangaat is de licentie overeenkomst op de website in te zien. Na het kenbaar maken van uw gegevens via de aanmeld functie op de website, ontvangt u voor uw eigen administratie via het aangegeven e-mail adres een ingevulde licentie overeenkomst retour. Een kopie van deze overeenkomst wordt tevens in de administratie van CeneSam opgenomen.

### **Hoe kan de overeenkomst met CeneSam worden beëindigd?**

*Quality as a Service* heeft een opzegtermijn van één maand. In de licentie overeenkomst is de einddatum van de overeenkomst opgenomen, maar u ontvangt ruim voor de opzegtermijn een e-mail waarin deze datum nogmaals aan u zal worden gecommuniceerd.

Wanneer CeneSam geen schriftelijke of digitale opzegging van de licentie overeenkomst heeft ontvangen, zal de overeenkomst stilzwijgend worden verlengd met dezelfde periode zoals deze oorspronkelijk is aangegaan.

### **Wat gebeurt er mijn data als ik mijn abonnement stopzet?**

Wanneer u de licentie overeenkomst niet heeft verlengd stopt de mogelijkheid om gebruik te maken van de mogelijkheden van *Quality as a Service*. Echter, op het moment dat u uw licentie overeenkomst heeft beëindigd is het nog mogelijk om veertien kalenderdagen na einde contractdatum de gegevens te benaderen.

Op de vijftiende kalenderdag na het beëindigen van het contract zal zonder vooraankondiging de data definitief worden verwijderd. Vanaf deze datum wordt zowel de in de back-up aanwezige data als uw account gegevens definitief verwijderd.



## **Kan ik verbetervoorstellen voor Quality as a Service aanmelden?**

CeneSam stelt een pro actieve houding van haar gebruikers zeer op prijs. U kiest voor een medium (e-mail, telefoon, Twitter, etc.) om uw verbetervoorstel aan te dragen waarna CeneSam binnen enkele werkdagen aan u terugkoppelt of en hoe dit punt in *Quality as a Service* zal worden gerealiseerd.

CeneSam hanteert hierbij een aantal uitgangspunten zoals "Is het technisch mogelijk?" en "Is dit ook toepasbaar voor andere gebruikers?". Bij de terugkoppeling zal CeneSam tevens proberen aan te geven in welke periode de nieuwe functie beschikbaar zal worden gesteld. Op het moment dat de functie geïmplementeerd is ontvangt u hiervan tevens een reactie via e-mail en/ of het interne nieuws systeem.

## **Wat gebeurt er als de Quality as a Service site niet bereikbaar is?**

CeneSam streeft er naar om *Quality as a Service* het hele jaar door en 24 uur per dag bereikbaar te houden. De mogelijkheid is helaas altijd aanwezig, dat *Quality as a Service* niet bereikbaar is. U kunt er zeker van zijn, dat alles wat in het vermogen ligt van CeneSam zal worden gedaan om opnieuw zo snel mogelijk bereikbaar te zijn.

Mocht een dergelijke storing aan de orde zijn, dan adviseren wij u om de CeneSam Twitter pagina regelmatig te bekijken. Via deze pagina zal namelijk altijd de actuele status worden getoond. Deze pagina wordt niet alleen ingezet om aan te geven wat de reden is van de storing, wanneer de storing waarschijnlijk is verholpen maar ook wanneer er preventief onderhoud is of wanneer er een update van de software zal worden uitgevoerd.

Voor meer informatie over de bereikbaarheid verwijzen wij u naar het White Paper "Quality as a Service - Security & Change Management Februari 2013". In dit White Paper is namelijk niet alleen beschreven wat de procedure is wanneer *Quality as a Service* niet meer bereikbaar is, maar ook wat er aan wordt gedaan om een dergelijke situatie te voorkomen.

## Beveiliging

### Waar staat mijn data precies?

*Quality as a Service* is een Internet applicatie. Concreet houdt dit in, dat u niet meer dan een Internet verbinding en een browser nodig heeft om met de applicatie te kunnen werken. Alle data die via *Quality as a Service* wordt vastgelegd wordt in de "Cloud" opgeslagen.

Met de "Cloud" wordt hier bedoeld uw specifieke gedeelte van de servers en databases die CeneSam aan *Quality as a Service* beschikbaar heeft gesteld voor het opslaan van data. De servers zijn ondergebracht in data centers die fysiek in Rotterdam (Nederland) staan.

### Wat is er gedaan om mijn data te beveiligen?

CeneSam heeft vele acties ondernomen om uw data te beveiligen. Speciaal voor dit thema is overigens een White Paper opgesteld met als naam "Quality as a Service - Security & Change Management Februari 2013". In dit White Paper is onder andere aangegeven wat CeneSam heeft gedaan op het gebied van fysieke beveiliging, logische beveiliging, change management en de "back-up & restore" van uw data.

### Wat kan ik zelf doen om mijn data te beveiligen?

CeneSam doet er alles aan om uw data op de meest verantwoorde manier te behandelen, maar er is één groot "lek" in deze beveiliging en dat is de hoofgebruiker. De rol van hoofdgebruikers is hierbij slechts aan enkele personen in een organisatie voorbehouden.

Desondanks verzoeken wij u om rekening te houden met misbruik van uw gegevens. Wanneer iemand anders namelijk uw combinatie van wachtwoord en e-mail adres in handen heeft, dan is hij of zij in staat om de volledige beheerdersrol van *Quality as a Service* over te nemen.

Wij adviseren u om ervoor te zorgen, dat u zich minimaal houdt aan de volgende drie do's & drie don'ts.

#### Do's

- Maak gebruik van een wachtwoord van minstens acht tot zestien tekens met een combinatie van hoofdletters, getallen en symbolen.
- Kies een willekeurig patroon bijvoorbeeld door twee symbolen op het toetsenbord te kiezen en de weg erna toe als wachtwoord op te nemen.
- Wijzig uw wachtwoorden op regelmatige basis.

#### Don'ts

- Neem geen persoonlijke informatie op in uw wachtwoord.
- Bewaar uw wachtwoord niet in de buurt van uw laptop of PC.
- Gebruik niet hetzelfde wachtwoord voor meerdere websites.

## Wie is de eigenaar van de vastgelegde informatie?

CeneSam heeft met een gebruiker een licentie overeenkomst afgesloten waarin onder andere is vastgelegd op welke wijze gebruik wordt gemaakt van *Quality as a Service*. In de licentie overeenkomst is als gescheiden onderdeel opgenomen, dat de houder van de licentie overeenkomst en dus **niet** CeneSam eigenaar is van de vastgelegde data.

## Is Quality as a Service een Single of Multi - Tenant applicatie?

*Quality as a Service* is een zogenaamde Multi-Tenant applicatie. Concreet houdt dit in, dat de applicatie éénmalig is geïnstalleerd maar zo is ontwikkeld dat deze meerdere keren is in te zetten.

Voorbeelden van internationaal bekende Multi-Tenant applicaties zijn bijvoorbeeld Hotmail, Gmail, LinkedIn en Facebook. Wanneer u gebruik wilt maken van deze applicaties hoeft er namelijk niet een nieuwe installatie voor u te hoeven uitgevoerd: het aanmaken van een account en dus het ingeven van enkele gegevens volstaat.

*Quality as a Service* is volledig gebaseerd op dit principe. Wanneer u via de website kiest voor aanmelden en vervolgens uw gegevens aanvult, wordt na opslaan uw eigen omgeving beschikbaar gesteld. U hebt alle functies van de applicatie, maar alleen u bent in staat om de gegevens te benaderen.

## Meer informatie

Wanneer dit White Paper één of meer vragen onbeantwoord heeft gelaten, dan vernemen wij dit graag van u. Door het sturen van een e-mail naar [info@cenesam.com](mailto:info@cenesam.com) of contact op te nemen met het algemene nummer zullen wij proberen om u alsnog van de juiste antwoorden te voorzien.