



Interactieve Communicatie Technologie

ABC Web BV | Esdoornstraat 9 | 2580 Putte | België | BTW BE 0810.414.709
T +32(0)15/64.86.71 | info@abcweb.be | www.abcweb.be

Service Level Agreements

Support / Helpdesk

Voor vragen of problemen kan u zich steeds wenden tot de helpdesk. De SLA contracten geven u hierbij echter garanties en een duidelijke omkadering wat er wel en niet inbegrepen is.

Ondersteuning op scripts of applicaties van derde partijen wordt niet gegarandeerd, tenzij anders vermeld in het SLA contract.

Onderhoud :

software en/of hardware updates met doel de optimale werking van de server te garanderen

Onderhoud valt niet onder de uptime garantie mits:

- Het onderhoud minimaal 2 dagen van te voren is aangekondigd per e-mail.
- Het (onaangekondigd) spoedonderhoud wat de veilige werking van de servers ten goede komt.

Uitgesloten van de netwerk uptime garantie zijn:

- Kabelbreuken door grondwerkzaamheden
- Storingen bij derde partijen, buiten het eigen netwerk
- Storingen door of als gevolg van (terroristische) aanslagen
- Waterschade door en/of als gevolg van overstromingen
- Iedere oncontroleerbare situatie (Force Majeure)

Algemeen

De service levels zijn op maandbasis, op de eerste dag van elke maand worden deze op nul gezet. Vooraf aangegeven onderhoudswerken beïnvloeden de service garanties niet.

Berekening van het Service Level

De uptime van onze diensten wordt berekend aan de hand van volgende formule:

$$B: = (Nt-Dt)/Nt \times 100\%$$

Nt: = Periode van verwachte beschikbaarheid

Dt: = Periode van downtime

Aangekondigde onderhoudswerken worden niet in deze berekeningen opgenomen.



Interactieve Communicatie Technologie

ABC Web BV | Esdoornstraat 9 | 2580 Putte | België | BTW BE 0810.414.709
T +32(0)15/64.86.71 | info@abcweb.be | www.abcweb.be

1) Dedicated servers, virtuele servers en co-location

1.1. Netwerk uptime

Beschrijving	Verbinding tot uw servers en/of ander materiaal
Service level	De internet verbinding tot uw hardware is gegarandeerd voor 99.97% van de tijd Problemen gecreëerd door de klant worden niet bij deze garantie gerekend.

1.2. Hardware

Beschrijving	Garantie op uw hardware of dedicated server (indien van toepassing)
Service level	Alle hardware welke wordt gehuurd in dedicated server of managed services vorm, is gegarandeerd voor 99.9% van de tijd. Kosten verbonden aan het herstellen en/of vervangen van hardware zijn gedekt door deze SLA.



Interactieve Communicatie Technologie

ABC Web BV | Esdoornstraat 9 | 2580 Putte | België | BTW BE 0810.414.709
T +32(0)15/64.86.71 | info@abcweb.be | www.abcweb.be

1.3. Service Level Agreements

Service Level	Omschrijving
SLA 0	<p>Best effort SLA, geen gegarandeerde reactietijd op storingen, over het algemeen binnen 24 uur.</p> <p>Inbegrepen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hardware support• 99,7 % netwerk uptime garantie per maand• GEEN software onderhoud - klant beheert zelf de software en installeert zelf software updates - root toegang
SLA 1	<p>Alle opties van SLA 0 +:</p> <ul style="list-style-type: none">• reactietijd op storingen binnen 12 uur op werkdagen, binnen 24 uur op feestdagen en weekends• 99,8 % uptime garantie per maand• Standaard Linux of Windows onderhoud - geen root toegang• 30 minuten extra Linux of Windows Support per maand• Inclusief Standaard monitor scripts
SLA 2	<p>Alle opties van SLA 0 +:</p> <ul style="list-style-type: none">• reactietijd op storingen binnen 10 uur, 24 uur / dag, 7 op 7• 99,9 % uptime garantie per maand• Standaard Linux of Windows onderhoud - geen root toegang• 1 uur extra Linux of Windows Support per maand• Inclusief Standaard monitor scripts
SLA 3	<p>Alle opties van SLA 0 +:</p> <ul style="list-style-type: none">• reactietijd op storingen binnen 8 uur, 24 uur / dag, 7 op 7• 99,95 % uptime garantie per maand• Standaard Linux of Windows onderhoud - geen root toegang• 2 uur extra Linux of Windows Support per maand• Inclusief Standaard monitor scripts



Interactieve Communicatie Technologie

ABC Web BV | Esdoornstraat 9 | 2580 Putte | België | BTW BE 0810.414.709
T +32(0)15/64.86.71 | info@abcweb.be | www.abcweb.be

SLA 4	Alle opties van SLA 0 +: <ul style="list-style-type: none">• reactietijd op storingsen binnen 6 uur, 24 uur / dag, 7 op 7• 99,97 % uptime garantie per maand• Standaard Linux of Windows onderhoud - geen root toegang• 4 uur extra Linux of Windows Support per maand• Inclusief Standaard monitor scripts
--------------	---

1.4. Omschrijving diensten

Overige diensten	Omschrijving
<u>Hardware onderhoud</u> (alleen van toepassing bij dedicated servers)	Bij defecte hardware worden geen materiaal- en arbeidskosten in rekening gebracht. Tevens wordt er voldoende hardware op voorraad gehouden om steeds defecte hardware te kunnen vervangen.*
<u>Standaard Linux onderhoud</u> (alleen van toepassing bij dedicated servers)	Beveiligingsupdates en installatie van de laatste versies van de volgende software: Apache, Perl, MySQL, PostgreSQL, SSH, Proftpd, PHP, Controle paneel software, Firewall software. Software die, onder andere, niet onder het standaard onderhoud valt is: alle client-side software (Internet Explorer, Outlook, FTP programma's, ...)
<u>Standaard Windows onderhoud</u> (alleen van toepassing bij dedicated servers)	Security updates en installatie van laatste (of andere gewenste) versies van de volgende software: IIS, SQLServer, .NET, Windows updates, mailservers, Controle paneel software. Software die, onder andere, niet onder het standaard onderhoud valt is: alle client-side software (Internet Explorer, Outlook, FTP programma's, ...)
<u>Extra Linux Support</u>	Voor alle vragen die buiten het standaard onderhoud vallen.
<u>Extra Windows Support</u>	Voor alle vragen die buiten het standaard onderhoud vallen.
<u>(Standaard) Monitor Scripts</u>	Vanaf SLA 1 bestaat de mogelijkheid om een geografisch gescheiden monitor service te gebruiken. Hiermee kan u uzelf op de hoogte laten brengen wanneer uw server onbereikbaar wordt. Op aanvraag zijn specifieke service gerichte tests ook mogelijk. U kan zowel per e-mail als per SMS op de hoogte worden gebracht (kosten worden per SMS in rekening gebracht).
SMS bericht /stuk	Er kunnen automatisch SMS berichten verstuurd worden wanneer uw server niet reageert. Voor ieder SMS bericht betaald u een vast bedrag per bericht.



Interactieve Communicatie Technologie

ABC Web BV | Esdoornstraat 9 | 2580 Putte | België | BTW BE 0810.414.709
T +32(0)15/64.86.71 | info@abcweb.be | www.abcweb.be

1.5. Prijzen

Diensten	Per stuk	Per uur	Maandelijks
SLA 0	--	--	Gratis
SLA 1	--	--	€ 50,00
SLA 2	--	--	€ 100,00
SLA 3	--	--	€ 200,00
SLA 4	--	--	€ 300,00
Hardware onderhoud	--	INBEGREPEN	--
Standaard Linux onderhoud	--	INBEGREPEN	--
Standaard Windows onderhoud	--	INBEGREPEN	--
Extra Linux support	--	€ 65,00 *	--
Extra Windows support	--	€ 65,00 *	--
SMS bericht / stuk	€ 0,50	--	--

*Onderhoud wordt met minimaal 1 uur aangerekend, en per kwartier voor ieder aangebroken uur.
Alle vermelde prijzen zijn excl. 21% BTW



Interactieve Communicatie Technologie

ABC Web BV | Esdoornstraat 9 | 2580 Putte | België | BTW BE 0810.414.709
T +32(0)15/64.86.71 | info@abcweb.be | www.abcweb.be

2) Shared hosting

2.1. Netwerk uptime

Beschrijving	Verbinding tot onze servers en diensten
Service level	De internet verbinding tot uw hardware is gegarandeerd voor 99.97% van de tijd Problemen gecreëerd door de klant worden niet bij deze garantie gerekend.

2.2. Software updates en patches

Beschrijving	Noodzakelijke software updates en patches voor de veiligheid en correcte werking
Service level	Ieder besturingssysteem en applicatie dient continu voorzien te worden van noodzakelijke software updates en patches, om de veiligheid en goede werking te garanderen. Deze updates worden steeds tussen een wekelijks onderhoudsvenster voorzien. Dit onderhoudsvenster is geplaatst iedere woensdag avond tussen 23.00 en 01.00 (GMT+01). De eventueel noodzakelijke herstart van het besturingssysteem wordt niet in rekening gebracht bij het SLA niveau, zolang deze werken binnen het voornoemde onderhoudsvenster vallen.

2.3. Service Level Agreements

Service Level	Omschrijving
SLA shared	<ul style="list-style-type: none">• reactietijd op storingen binnen 12 uur (werkdag) en binnen 24 uur op feestdagen/weekends.• 99,97 % uptime garantie per maand• Inclusief Standaard monitor scripts



Interactieve Communicatie Technologie

ABC Web BV | Esdoornstraat 9 | 2580 Putte | België | BTW BE 0810.414.709
T +32(0)15/64.86.71 | info@abcweb.be | www.abcweb.be

Compensatie

Een compensatie komt voor wanneer een bepaalde dienst zijn gegarandeerde beschikbaarheid niet bereikt. De totale compensatie wordt gelimiteerd tot 50% van de maandelijkse prijs van de dienst waarvoor deze garantie niet werd bereikt.

Onbeschikbaarheid onder SLA	Compensatie in % van de maandelijkse prijs
< 0,5%	5%
0,5 % - 1,5 %	10%
1,5% - 5 %	20%
>5%	50%