

# Offerte

**STONE INTERNET SERVICES BVBA**  
Kortrijksesteenweg 842  
9000 Gent



---

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

### 1. Service level garanties

#### 1.1. 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.

#### 1.2. Berekening van de service levels

De beschikbaarheid van de onze diensten worden berekend met volgende formule:

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

Nt: = Periode dat de onze diensten beschikbaar moeten zijn

Dt: = Periode dat de onze diensten niet beschikbaar zijn

De periode wanneer vooraf aangegeven onderhoudswerken plaatsvinden worden niet opgenomen in de berekening.

#### 1.3. Stroom

Omschrijving	<i>Beschikbaarheid van stroom naar uw apparatuur</i>
Service level	230 V stroom wordt 99.99% van de tijd gegarandeerd voor uw uitrusting. Fouten in het stroom circuit veroorzaakt door de klant zijn hier niet in opgenomen.

#### 1.4. Connectiviteit

Omschrijving	<i>Connectiviteit naar uw apparatuur</i>
--------------	--

# Offerte

**STONE INTERNET SERVICES BVBA**  
Kortrijksesteenweg 842  
9000 Gent



Service level	Internet connectiviteit naar uw apparatuur wordt 99.97% van de tijd gegarandeerd. Fouten veroorzaakt door de klant zijn hier niet in opgenomen.
---------------	--

## 1.5. Beveiliging

Omschrijving	<i>Garantie van de beveiliging van uw apparatuur</i>
Service level	Alle beveiligingssystemen (toegangscontrole, video camera's, sloten) zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week in werking. De service level voor beveiliging is 99,99%

## 1.6. Klimaat

Omschrijving	<i>Klimaat controle onderhoud de temperatuur en vochtigheidsgraad van de ruimte waar uw apparatuur zich bevind.</i>
Service level	Een gemiddelde van 22°C in de ruimte van uw apparatuur wordt gegarandeerd. De temperatuur kan schommelen tussen 20-25°C. Een gemiddelde van 50% vochtigheid wordt gegarandeerd. Deze kan echter schommelen tussen 40-60%. Beide worden 24 uur per dag, 7 dagen per week gecontroleerd.

## 1.7 Gehuurd materiaal

# Offerte

## STONE INTERNET SERVICES BVBA

Kortrijksesteenweg 842  
9000 Gent



Omschrijving	<i>Garantie van uw dedicated server &amp; hardware (waar van toepassing)</i>
Service level	Alle hardware die in dedicated en/of managed services wordt gehuurd, is gegarandeerd voor 99.9%. Kosten verbonden aan het vervangen van foutief werkende hardware (materiaal en vervanging zelf) worden eveneens door de SLA gedekt.

### 1.8 Compensatie

Compensatie komt voor wanneer een bepaalde service de gegarandeerde level niet bereikt. Het totaal van de compensatie is gelimiteerd op 50% van de maandelijkse bijdrage mbt de niet-gehaalde service.

<b><i>Onbeschikbaarheid onder SLA</i></b>	<b><i>Compensatie in % van maandelijkse bijdrage</i></b>
< 0,5%	5%
0,5 % - 1,5 %	10%
1,5% - 5 %	20 %
>5%	50%

# Offerte

**STONE INTERNET SERVICES BVBA**  
Kortrijksesteenweg 842  
9000 Gent



## MANAGED SERVICES

### **1. Inhoud Dienstverlening**

De systemen die vallen onder een managed service overeenkomst worden gemonitord en beheerd door Stone Internet Services. We controleren op regelmatige intervallen de beschikbaarheid van de diensten en sporen proactief mogelijke problemen op. We voorzien op regelmatige basis de nodige veiligheidsupdates.

### **2. Veiligheidsupdates en beheer**

Stone Internet Services houdt op regelmatige basis de systemen up to date. Indien de update een mogelijke weerslag heeft op de beschikbaarheid of werking van het systeem wordt de klant eerst op de hoogte gebracht en wordt het onderhoud ingepland in samenspraak met de klant.

### **3. Beveiligingsbeheer**

In samenspraak met de klant worden beveiligingsmechanismen ingebouwd. Zo wordt in samenspraak de firewall ingesteld en worden andere veiligheidsparameters geconfigureerd.

### **4. Monitoring**

Stone Internet Services controleert om de 5 minuten de beschikbaarheid van de diensten vanaf 7 wereldwijde locaties. Bij de vaststelling van een mogelijk probleem wordt de systeembeheerder van dienst per SMS op de hoogte gebracht, dit 7/7, 24/24. De systeembeheerder stelt dan alles in het werk om het systeem weer online te brengen. Duur van de interventie is afhankelijk van de aard van het probleem. De klant wordt bij vaststelling op de hoogte gesteld van het probleem en ontvangt gedetailleerde informatie over de aard en duur van de interventie.

### **5. Interventies en support die buiten de het kader van de dienstverlening vallen**

Interventies die buiten de beschikbaarheid, het beheer en de monitoring vallen zoals het debuggen van scripting vallen niet onder deze dienst.