

STREAM SERVICE - SLA GOLD

Deze SLA is enkel van toepassing indien deze in de overeenkomst staat. Tevens maakt deze SLA in het geval van een vermelding in het contract onderdeel uit van het contract tussen de klant en Stream Service.

Netwerk:

Stream Service zal er alles aan doen een 100% bereikbaarheid van de klant te realiseren voor zover het de netwerk aansluiting betreft. Hierbij zijn oorzaken die buiten de macht van Stream Service of diens toeleveranciers liggen automatisch uitgesloten van vergoeding. Onderbreking van de dienstverlening voor zover het het gevolg is van het niet tijdig betalen door de klant en/of aangekondigt onderhoud zijn ook uitgesloten van enige vorm van vergoeding.

Stroom:

Stream Service zal er alles aan doen een 100% bereikbaarheid van de klant te realiseren voor zover het de stroom aansluiting betreft. Hierbij zijn oorzaken die buiten de macht van Stream Service of diens toeleveranciers liggen automatisch uitgesloten van vergoeding. Onderbreking van de dienstverlening voor zover het het gevolg is van het niet tijdig betalen door de klant en/of aangekondigt onderhoud zijn ook uitgesloten van enige vorm van vergoeding.

Storing:

Het niet behalen van de stroom of netwerk bereikbaarheid, voor zover het niet een uitgesloten oorzaak betreft. Deze uitgesloten oorzaken zijn hierboven beschreven. De storing gaat in op het moment dat een medewerker van Stream Service ervan op de hoogte is (indien het op mynoc.eu staat onder nieuws en/of er gebeld is door de klant).

Vergoedingen:

Storing langer dan een half uur (stroom en/of netwerk): 10% korting op de volgende maand.

Storing langer dan 2 uur (stroom en/of netwerk): 20% korting op de volgende maand.

Storing langer dan 4 uur (stroom en/of netwerk): 30% korting op de volgende maand.

Storing langer dan 8 uur (stroom en/of netwerk): 40% korting op de volgende maand.

Storing langer dan 24 uur (stroom en/of netwerk): 100% korting op de volgende maand.

Bovenstaande vergoedingen gelden per storing. Het maximale percentage korting dat in 1 maand opgebouwd kan worden is 150%.

Bereikbaarheid:

Stream Service is telefonisch bereikbaar op het NOC nummer zodra het een storing betreft (nummer op aanvraag). Voor normale support is het nummer op de website van Stream Service bruikbaar, tijdens de openingstijden van de telefonische support afdeling.

Onderhoud:

Stream Service kondigt onderhoud aan op mynoc.eu in een zo vroeg mogelijk stadium, toch minimaal 1 dag van te voren bij gepland onderhoud. Stream Service zal er alles aan doen om de overlast tot een minimum te beperken.

Remote hands:

Stream Service verleent remote hands aan colocatie klanten op verzoek. De kosten hiervoor worden via de website van Stream Service bekend gemaakt en zullen voor er kosten zijn vooraf ook duidelijk aan de klant gemeld worden. Klanten kunnen voor remote hands 24/7 bellen met het NOC nummer. De voorwaarden voor remote hands staan op de website van Stream Service vermeld (prijs en minimale afname bijvoorbeeld). De tijd voor de remote hands binnen een bepaalde periode gaat pas in zodra Stream Service heeft gereageerd op de email met het verzoek om remote hands en/of er telefonisch contact is geweest tussen de klant en Stream Service met betrekking tot deze remote hands. De klant dient zelf voor de noodzakelijke hardware te zorgen bij het vervangen van hardware, in bepaalde gevallen kan Stream Service deze hardware leveren (niet altijd).

Remote hands varianten:

Op het moment van het opstellen van deze SLA overeenkomst zijn er 3 remote hands varianten (met verschillende prijzen). Te weten:

- Best effort: Zodra er tijd voor is verzorgt Stream Service de remote hands, dit kan maximaal een week duren voor er iemand aanwezig is.
- 48-hours: Binnen 48 uur is er iemand in het datacenter die kan beginnen met het oplossen van het probleem.
- 4-hours: Binnen 4 uur is er iemand in het datacenter die kan beginnen met het oplossen van het probleem.