

Blue Skies Service Level Agreement



1. Beschikbaarheid servers

Code	Merk/Type	Doel	Locatie	Snelheid	Uptime*
BLU1	Dell Custom	Development	Velserbroek	1 Mbit	> 95,0%
BLU2	Dell Poweredge 1850	Productie	AMS Telecty2#	100 Mbit	99,5%**
BLU3	Dell Poweredge 850	Productie	AMS Schuberg Philis#	100 Mbit	99,5%**

* Uptime betreft de tijd dat de server in de lucht is en pagina's, al dan niet met foutmelding retourneert. Gemiddeld over 12 maanden gemeten

** Dit houdt in een maximale downtime per van maximaal 3 uur per kalender maand. Uptime van BLU2 over 2005 bedroeg 99,98%

Deze servers zijn ondergebracht bij Leaseweb BV welke binnen 30 minuten engineers ter plaatsen kan hebben voor fysiek onderhoud

Alle Servers zijn uitgerust met de laatste versies van Windows 2003 Server en SQL Server 2000

2. Incident management

Prioriteit*	Reactie tijd**	Omschrijving
1	8 uur	Storing waardoor de gehele website niet beschikbaar: <ul style="list-style-type: none">- Website is niet bereikbaar voor klanten- Website is vanuit meerdere locaties (Amerika, London, Frankfurt, Amsterdam) 5 keer trager dan normaal- Website content (onderscheidend vermogen) is niet beschikbaar (b.v. nieuws, leveranciers gegevens)- Website content (onderscheidend vermogen) is niet langer muteerbaar (b.v. geen toegang tot content management)
2	16 uur	Storing waardoor een deel van de website niet beschikbaar is: <ul style="list-style-type: none">- Een bepaald (sub)functie werkt, b.v. een specifiek filter bij een zoekactie- Niet cruciale content is niet beschikbaar, bv een archief nieuwsitem of de contact pagina
3	32 uur	Overige niet 'fatale' storingen: De storing hindert het bezoek aan de site niet zoals: <ul style="list-style-type: none">- Niet uitgevoerd backup- Website statistieken die tijdelijk niet werken- Overige additionele services
4	40 uur	Informatie aanvraag, advies, Request for Change, etc

* Blue Skies kent na onderzoek de prioriteit toe. Indien storingen niet gereproduceerd kunnen worden of dit door een probleem bij client veroorzaakt wordt kan Blue Skies onderzoekskosten in rekening brengen.

** Tijd waar binnen Blue Skies zal reageren op de melding, indien gemeld via telefoon.

3. Website hosting

Blue Skies bied hosting aan in drie pakketten

Service / Pakket	Small Business	Standard	Enterprise
Webspace	25 Mb	150 MB	500 MB
Datatraffic	5 Gb	20 GB	50 Gb
SQL database	5 MB	25 MB	100 MB
Statistieken	-	MetaTraffic	MetaTraffic
Backups*	Maandelijks	Wekelijks	Dagelijks
Kosten per maand	€25,00	€45,00	€80,00

* Backups vinden plaats op een backup server bij de toplevel provider. Tevens worden er regelmatig backups terug gezonden naar de test server. Backups kunnen ge-restored worden binnen 1 werkbare dag

Website hosting vindt plaats op BLU2 en BLU3. Klant mag voorkeur opgeven, maar Blue Skies behoudt zich het recht om hierin de definitieve keuze te maken.