



**HostYou Service Level Agreement
Dedicated Servers
versie 1.2, 01/01/2009**

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	4
2.	Datacenter.....	4
2.1.	Technische vloer.....	4
2.2.	Klimaatregeling.....	4
2.3.	Brand- en rookdetectie.....	4
2.4.	Bliksemafwering.....	4
2.5.	Fysieke toegangscontrole.....	5
3.	Netwerk.....	5
3.1.	Internetverbinding.....	5
3.2.	Bandbreedte.....	5
3.3.	Beveiliging.....	5
3.4.	Netwerk.....	6
3.5.	Domeinnamen en Nameservers.....	6
3.6.	Beschikbaarheidsgarantie.....	6
4.	Hardware.....	7
4.1.	Installatie.....	7
4.2.	Onderhoud.....	7
5.	Software.....	7
5.1.	Licenties.....	7
5.2.	Installatie.....	8
5.3.	Basis Software.....	8
5.4.	Upgrading van het besturingssysteem en de basis software.....	8
6.	Toegang tot de server.....	9
7.	Beveiliging.....	9
8.	Backup.....	10
8.1.	Herstelprocedure.....	10
8.1.1.	Losse bestanden.....	10
8.1.2.	Integraal herstel.....	11
9.	Harde Schijf Mirroring (RAID).....	11
9.1.	RAID1 voor SATA schijven.....	11
9.2.	RAID1 voor SCSI/SAS schijven.....	11
9.3.	RAID5 voor SCSI/SAS schijven.....	12
10.	Migratie naar een nieuwe server.....	12
11.	Monitoring.....	12

12. Support Contracten 13

1. Inleiding

Dit document beschrijft de Service Level Agreement voor de levering van de dienst Dedicated Servers van HostYou en vervangt alle voorgaande versies.

2. Datacenter

HostYou gebruikt connectiviteit in haar eigen 19" racks voor de housing van de Dedicated Hosting Servers. Onze racks bevinden zich in het datacenter van Scarlet op het adres : Medialaan 50, 1800 Vilvoorde, België.

Het Scarlet datacenter staat garant voor de kwaliteit die u zoekt. Het uiterst stabiele en snelle netwerk alsook een klassevol en strategisch gelegen datacenter zorgen voor een locatie waar zowel de consument als een bedrijf zijn servers wil onderbrengen. Hierdoor kunnen wij onze klanten gemakkelijk meer dan 99% uptime garanderen!

2.1. Technische vloer

Er is een technische vloer van 70cm hoog voor bekabeling, inclusief :

- Groene kabelgoten met datakabels
- Gele kabelgoten voor optische vezel
- Blauwe kabelgoten voor 48V DC kabels
- 3-phase distribution rails for the 230V/400V UPS

2.2. Klimaatregeling

De omgevingsparameters van de airconditioning zijn :

- Vochtigheid : nominaal 50% (relatief tussen 40% en 60%)
- Temperatuur : nominaal 21° C, $\pm 4^{\circ}$ C
- Ventilatie : 8 liters per seconde minimum cross-flow
- Verlichting : 600 lux minimum

Om waterschade te voorkomen is er ook een systeem geïnstalleerd op elke verdieping om vochtigheid te detecteren. Dit systeem is gelinkt aan een centraal informatief systeem van het gebouw dat 24 uur per dag, 7 dagen per week door iemand wordt gecontroleerd.

2.3. Brand- en rookdetectie

Twee onafhankelijke rookdetectie systemen worden gebruikt als bijkomende veiligheid om een snelle en correcte alarmmelding te garanderen.

Een op Argon gebaseerd (samenstelling 50% Argon, 50% Nitrogeen) brandbeveiligings-systeem is geplaatst onder de valse vloer en in het plafond.

2.4. Bliksemafwering

Het datacenter is uitgerust met een bliksemafweringssysteem.

2.5. Fysieke toegangscontrole

Zonder expliciete persoonlijke toegang kan er niemand toegang verkrijgen tot de technische verdiepingen. Elke persoon die het datacenter betreedt moet zichzelf ook registreren bij het aan- en afmelden.

3. Netwerk

3.1. Internetverbinding

In Vilvoorde zijn we rechtstreeks aangesloten op het Scarlet netwerk. De IP Backbone van Scarlet is rechtstreeks en redundant verbonden met internationale Tier-1 partijen die garant staan voor een hoge kwaliteit.

3.2. Bandbreedte

Elke Dedicated Server heeft standaard een bandbreedte met een bursting capaciteit tot 100mbit/s. Dit betekent dat er een ruime bandbreedte beschikbaar is en dat elke server, zelfs met een hoog aantal gelijktijdige gebruikers, van een optimale snelheid kan genieten. Optioneel kan er gekozen worden voor een grotere bursting capaciteit.

Om de gemiddelde bandbreedte van het HostYou netwerk te verdelen heeft HostYou er voor gekozen om verschillende netwerken langs elkaar op te zetten, met telkens een eigen rechtstreekse toegang tot het Scarlet netwerk. Op deze manier kan er voor elke server altijd een optimale snelheid gegarandeerd worden.

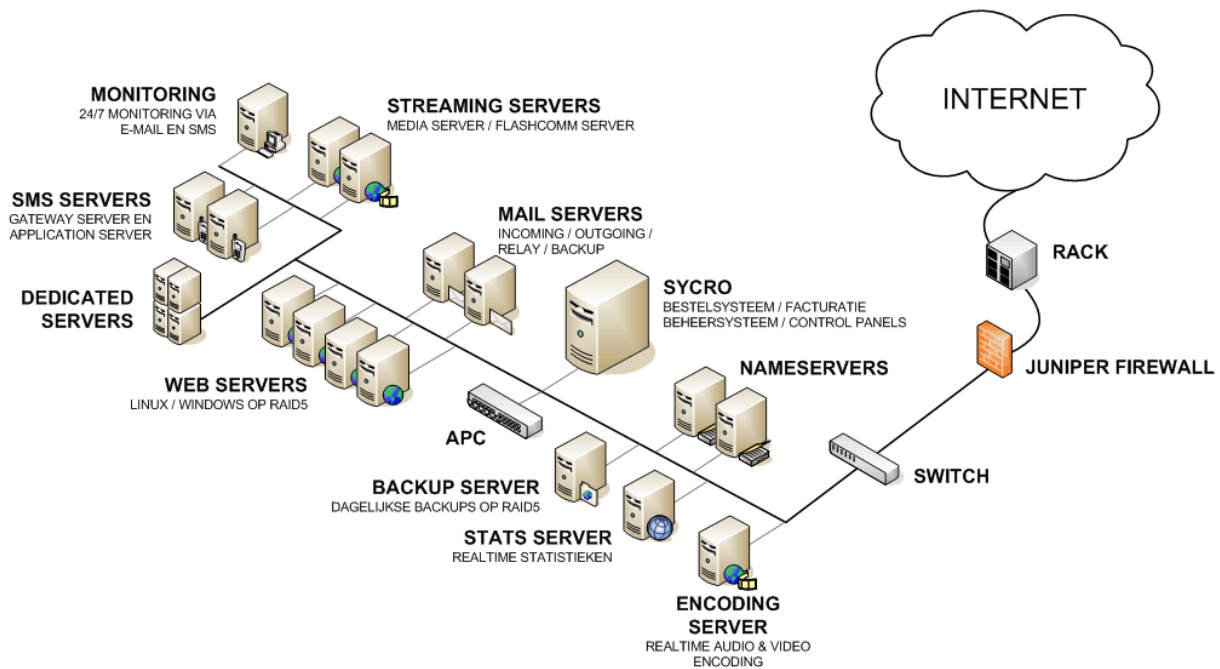
3.3. Beveiliging

Elke server in het HostYou netwerk wordt beschermd door een gedeelde firewall, volledig door HostYou beheerd. Voor elke Dedicated Server kan de klant in samenspraak met HostYou kiezen welke poorten er geopend moeten worden op deze firewall.

Optioneel kan er ook nog gekozen worden om de server achter een security filter te plaatsen. Met deze filter is het mogelijk om extra bescherming te krijgen in de vorm van Anti-Virus, Anti-Spam en/of Deep Inspection.

3.4. Netwerk

Een schematisch overzicht van de netwerk architectuur van het HostYou netwerk :



3.5. Domeinnamen en Nameservers

Domeinnamen kunnen geregistreerd worden via <http://www.HostYou.be>. Meer details over de prijzen kunnen opgevraagd worden op <http://www.HostYou.be/domeinen/>. Bestaande domeinnamen kunnen overgezet worden naar HostYou. In beide gevallen blijft de klant eigenaar van de domeinnamen. HostYou is rechtstreeks agent voor .be en .eu domeinen, voor alle andere domeinen kiezen we steeds de meest betrouwbare rechtstreekse buitenlandse partner.

In ons zelf ontwikkeld Control Panel kunnen de domeinen beheerd worden, er kunnen andere nameservers ingegeven worden of als er gekozen wordt voor de HostYou nameservers kunnen deze beheerd worden. Al deze wijzigingen worden onmiddellijk doorgevoerd, de klant heeft dus volledige controle.

Indien de klant niet zelf over een Mail Server beschikt, kan hij kiezen om gebruik te maken van het RegPlus pakket of een van de Mail Hosting pakketten van HostYou. Meer details hierover is terug te vinden op <http://www.HostYou.be/hostings/>.

3.6. Beschikbaarheidsgarantie

HostYou streeft ten alle tijden naar een beschikbaarheid van 100%. Voor een Dedicated Server is HostYou uiteraard enkel verantwoordelijk voor de werking van de hardware.

Uiteraard zijn er ook enkele factoren waar HostYou afhankelijk is van derden en dus niet aansprakelijk voor gesteld kan worden, zoals de scripts van andere gebruikers, de grillen van het internet, het falen van hardware en de uptime van het datacenter. Maar net om die reden heeft HostYou gekozen voor het professionele datacenter van Scarlet.

Het besturingssysteem moet om de veiligheid te kunnen garanderen altijd up-to-date gehouden worden. De klant kan er voor kiezen om dit zelf of door HostYou te laten doen.

In het geval dat HostYou aangesteld is voor deze updates, worden deze indien mogelijk 's nachts uit te voeren. Het is namelijk soms nodig om een server of service te herstarten na het uitvoeren van een update. HostYou behoudt het recht om bij een kritische update deze onmiddellijk uit te voeren, om de veiligheid binnen het HostYou netwerk steeds te kunnen garanderen. Het update proces wordt meer toegelicht in hoofdstuk 5.4.

4. Hardware

4.1. Installatie

De levering en de installatie van een Dedicated Server is inbegrepen in de installatie-kosten. De hardware blijft eigendom van HostYou.

4.2. Onderhoud

Het onderhoud van de hardware is inbegrepen. Dit betekent dat niet of slecht werkende hardware zonder kosten vervangen zal worden. HostYou kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het falen van hardware en de eventuele gevolgschade daarvan. HostYou zal wel alles in het werk stellen om deze vervanging zo snel mogelijk uitvoeren.

Na vervanging van een gefaalde harde schijf zal de meest recent beschikbare data backup teruggezet worden zonder kosten. Meer informatie over deze herstelprocedure vindt u in hoofdstuk 8.

HostYou heeft een reeks servers in reserve klaar staan om ingezet te worden in dergelijke gevallen. In sommige gevallen zal de reserve server niet dezelfde hardware specificaties hebben als de originele server (bijv. andere harde schijf of andere CPU). In deze gevallen zal de originele server hersteld worden en opnieuw in gebruik worden genomen. HostYou zal dan de klant contacteren om deze interventie te plannen en uit te voeren.

5. Software

5.1. Licenties

Indien de klant tijdens de initiële installatie software wenst die niet gratis is, kan HostYou de software voor de klant aankopen en zal dit éénmalig of maandelijks gefactureerd worden, afhankelijk van de licentie van het software pakket.

De klant is verantwoordelijk voor geldige software licenties van alle software die naderhand door hem wordt geïnstalleerd.

HostYou is een SPLA Partner van Microsoft. Voor Microsoft Windows servers is een Web editie met een “unauthenticated users” licentie inbegrepen, tenzij anders vermeld. Dit betekent dat er 2 terminal service beheerders en tot 5 authenticated users op de server mogen gebruikt worden. Hierin zijn alle authentication mechanisms inbegrepen zoals FTP, Terminal Services, Active Directory, Local NT Users, Authenticated IIS logins, enz. Als de klant wenst te upgraden naar een andere Windows editie of een “authenticated users” licentie (Processor Licentie of Subscriber Access Licentie SAL), moet HostYou hierover op voorhand geïnformeerd worden.

5.2. Installatie

Tijdens de setup van de server zal HostYou een éénmalige installatie van het besturingssysteem doen. Ook is het mogelijk dat HostYou de basissoftware voor een operationele Web Server hier bij installeert (zie hoofdstuk 5.3. Basis software).

Ook zorgt HostYou er tijdens de installatie voor dat de HostYou Data Backup Service op de server geïnstalleerd wordt, en dat de actieve diensten op de server gemonitord worden.

De klant kan eender welke bijkomende software installeren op zijn eigen risico. Hiervoor kan hij de installatie-bestanden uploaden en zijn administrator/root account gebruiken om de installatie remote uit te voeren (bijv. gebruik makend van Remote Desktop op Windows of SSH op Linux). Het is wel aangewezen HostYou op de hoogte te stellen van deze installaties en het tijdstip van uitvoeren.

Als deze software de goede werking van de machine of het HostYou netwerk in gevaar brengen, dan kan HostYou hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld en worden alle eventuele kosten op de klant verhaald.

5.3. Basis Software

Na afsluiting van een Dedicated Server contract kan er tussen HostYou en de klant afgesproken worden welke basis software er door HostYou zal geïnstalleerd worden.

HostYou biedt optioneel de installatie van onderstaande software aan om de server te kunnen gebruiken als een Web Server :

- Remote Toegang Software
- Web Server
- FTP Server
- Database Server
- phpMyAdmin voor MySQL
- SMTP server
- AWStats Statistieken
- Scripting :
 - Linux Server : PHP, Perl
 - Windows Server : PHP, Perl, ASP, .NET

In het geval van een Linux Server kiest HostYou voor een basis installatie van het besturingssysteem en wordt de bijkomende software individueel gecompileerd en geconfigureerd. Op die manier kan het besturingssysteem geupdate worden zonder invloed te hebben op de geïnstalleerde bijkomende software.

5.4. Upgrading van het besturingssysteem en de basis software

Om de server veilig en efficiënt te laten werken, is het belangrijk om het besturingssysteem en de basis software up-to-date te houden. Dit is de verantwoordelijkheid alsook het risico van de klant.

Echter, de klant kan ook kiezen om hiervoor onderhoudscontracten te nemen, dan zal HostYou deze updates voor zijn rekening nemen. In dat geval mag de klant geen wijzigingen aan de installatie van het besturingssysteem en/of de basis software uitvoeren zonder uitdrukkelijke toestemming van HostYou. Doet hij dit wel en komt daardoor de stabiliteit of een toekomstige upgrade in de problemen, dan zal HostYou hier niet verantwoordelijk voor kunnen gesteld worden en worden alle eventuele kosten op de klant verhaald.

De upgrade procedure voor Windows machines is als volgt :

- op dinsdag released Microsoft de patches en beveiligingsfixes
- op donderdag installeert HostYou deze patches en fixes

U kan de lijst van deze patches en fixes terugvinden op

<http://www.microsoft.com/technet/security/advisory/RssFeed.aspx?securityadvisory>.

Indien u een bepaalde patch of fix niet wenst uit te voeren, dan dient u HostYou hiervan op de hoogte te brengen voor donderdag 17u. Indien er een fix is voor een zeer kritische bug, kan HostYou opteren om de fix eerder uit te voeren om de veiligheid van de server en het netwerk optimaal te houden.

Ook voor Linux machines wordt er wekelijks op donderdag een controle gedaan van de beschikbare updates en worden deze ook uitgevoerd.

Voor de basis software wordt er door HostYou maandelijks gekeken welke updates er beschikbaar zijn van de geïnstalleerde software, en wordt er aan de klant voorgesteld welke updates er kunnen uitgevoerd worden, en welke er kritiek zijn.

Samen met de klant wordt er dan beslist welke updates er doorgevoerd worden. HostYou kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet werken van websites of scripts na het uitvoeren van deze updates, maar zal in samenspraak met de klant alles in het werk stellen om deze updates vlekkeloos te laten verlopen.

Als HostYou echter de mening is toegedaan dat een bepaalde update onmiddellijk moet uitgevoerd worden, dan kan HostYou er steeds voor opteren om dit ook onmiddellijk aan de klant te melden en in samenspraak uit te voeren. In geval van nood behoudt HostYou zich het recht om uitzonderlijk indien nodig in te grijpen, en dit zonder uitdrukkelijke toestemming van de klant.

6. Toegang tot de server

De klant heeft root/administrator toegang tot de server.

Fysieke toegang tot de Dedicated Server is niet toegelaten, omdat het datacenter zwaar beveiligd is en enkel hoog gekwalificeerd personeel van HostYou heeft toegang. Interventies die fysieke toegang nodig hebben (zeer zeldzaam) kunnen dus uitgevoerd worden door HostYou.

Een warme reboot kan aangevraagd worden via HostYou zonder kosten, hiervoor is geen fysieke toegang nodig. Dit wordt echter alleen in noodgevallen aangeraden, als alle andere mogelijkheden uitgeput zijn.

7. Beveiliging

HostYou zal optreden tegen elke spam klacht die het ontvangt. Deze interventies zullen moeten betaald worden door de klant van de HostYou Dedicated Server van waar de spam

uitgestuurd is. HostYou behoudt het recht om eender welke actie te ondernemen die nodig is om het verder versturen van spam te voorkomen.

HostYou behoudt het recht om in te loggen op eender welke server op eender welk moment voor onderhoud of veiligheid. HostYou zal alle data op de servers als uiterst vertrouwelijk behandelen. Geen data van de server zal gekopieerd worden, tenzij uiteraard automatisch en beveiligd voor backup doeleinden.

HostYou behoudt ook het recht om eender welke actie te ondernemen als een virus of een worm of eender welk beveiligingsrisico is gedetecteerd op een HostYou Dedicated Server.

8. Backup

Backup diensten zijn optioneel op elke HostYou Dedicated Server, zie onze prijslijst voor meer details. De data backup van HostYou neemt incrementele backups van de data mappen op de server. Nieuwe partities of drives worden niet automatisch toegevoegd, tenzij dit door de klant per e-mail gevraagd wordt. Uiteraard blijft de beperking (in GB) afgesproken in de offerte steeds geldig.

Deze backups worden bijgehouden op de HostYou Backup Servers.

Een backup kan falen om verschillende redenen (bijv. zware load op de server). Daarom controleert HostYou altijd of de laatste backup succesvol beëindigd is en zal de klant ook gecontacteerd worden indien dit niet het geval is. HostYou moet uiteraard ook altijd de mogelijkheid hebben om in te kunnen loggen met de nodige administratieve rechten om een goede backup te kunnen verzekeren.

Een backup van een individueel bestand kan om meerdere redenen falen (zware belasting op de server, bestand in gebruik of gelocked, ...). De klant kan dan ook de log bestanden van de laatste backup via HostYou opvragen.

HostYou kan niet aansprakelijk worden gesteld voor dataverlies.

De backup die HostYou aanbiedt is een volledige data backup. Hier worden er enkele vooraf afgesproken mappen gebackupid, met een limiet in GB zoals beschreven in de offerte, en de 7 laatste backups worden bewaard. Dit is een backup van enkel de data, er worden geen rechten of data van het besturingssysteem (zoals bijv. aangemaakte websites en gebruikers) gebackupid.

HostYou zal bij de installatie van de server de HostYou Data Backup Service installeren en configureren zodat alle afgesproken mappen in de backup meegenomen worden.

Niet alle data kan zomaar gebackupid worden (bijv. bestanden die in gebruik zijn), in het geval van bijvoorbeeld een MSSQL server moet er een script geïnstalleerd worden dat de data naar een map dumpst. Deze map zal dan in de backup procedure opgenomen worden. De klant is in dergelijke gevallen verantwoordelijk voor de continue werking van dit script.

8.1. Herstelprocedure

8.1.1. Losse bestanden

Indien de klant één of meerdere bestanden wil herstellen uit backup, dan kan dit gedaan worden door HostYou tegen een vergoeding. De klant kan dit aanvragen via e-mail.

8.1.2. Integraal herstel

In het geval dat een harde schijf gefaald heeft en niet meer te herstellen is, wordt de meest recente backup teruggezet zonder kosten.

HostYou zal een nieuwe server installeren met een zuivere installatie van het besturingssysteem of de harde schijf zal vervangen worden met een zuivere installatie van het besturingssysteem. De laatst beschikbare versie van de data zal dan teruggezet worden op de server, in een aparte herstelfolder.

Dit laat toe dat de server zo snel mogelijk terug live zal zijn zodat bijv. een onderhoudspagina kan opgezet worden. Ondertussen zal dan een dataherstel gestart worden en zal HostYou de basissoftware ook opnieuw installeren zoals bij de eerste installatie. Alle software later geïnstalleerd zal door de klant zelf opnieuw moeten geïnstalleerd worden, alsook rechten, gebruikers, web en ftp sites zullen door de klant zelf opnieuw moeten worden aangemaakt.

HostYou kan hier steeds in de mate van het mogelijk en in regie de klant assisteren tegen het vaste uurtarief.

9. Harde Schijf Mirroring (RAID)

9.1. RAID1 voor SATA schijven

Dedicated Servers met 2 SATA harde schijven kunnen geconfigureerd worden voor mirroring (RAID1). De configuratie gebruikt software mirroring, dit betekent dat de mirror gebouwd wordt door het besturingssysteem.

In het geval dat een harde schijf faalt kan de mirror schijf gebruikt worden voor dataherstel. Als dit faalt, dan wordt de meest recente backup gebruikt voor dataherstel.

De replicatie van data in een mirror-set kan op een bepaald punt verkeerd gaan, bijv. als een slecht block op een van de schijven gevonden wordt. Daarom zou de klant regelmatig de status van de mirror moeten controleren (bijv. in Windows kan dit via administratieve tools / computer management / disk management).

HostYou raadt ten strengste aan om een harde schijf met een slechte block te vervangen. De klant kan een betalende interventie aanvragen tijdens welke de meest recente backup volledig hersteld wordt op een nieuwe schijf. Deze nieuwe schijf wordt dan geplaatst in de server en de mirror wordt opnieuw gebouwd. Deze interventie zal downtime veroorzaken van de server.

9.2. RAID1 voor SCSI/SAS schijven

Dedicated Servers met 2 SCSI/SAS harde schijven kunnen geconfigureerd worden voor mirroring (RAID1). De configuratie gebruikt hardware mirroring, dit betekent dat de mirror gebouwd wordt door de RAID kaart van de server.

De replicatie van data in een mirror-set kan op een bepaald punt verkeerd gaan, bijv. als een slecht block op een van de schijven gevonden wordt. Daarom zou de klant regelmatig de status van de mirror moeten controleren (bijv. in Windows kan dit via administratieve tools / computer management / disk management).

In het geval van het falen van een harde schijf, zal de harde schijf vervangen worden door HostYou. Aangezien SCSI/SAS schijven hot-swappable zijn en RAID1 is gebruikt (wat redundancy gebruikt), zal dit geen downtime veroorzaken voor de server.

9.3. RAID5 voor SCSI/SAS schijven

Dedicated Servers met 3 en meer SCSI/SAS harde schijven kunnen in RAID5 geconfigureerd worden. De RAID wordt dan gebouwd met een hardware RAID kaart in de server. In het geval van het falen van een harde schijf, zal de harde schijf vervangen worden door HostYou.

De replicatie van data in een mirror-set kan op een bepaald punt verkeerd gaan, bijv. als een slecht block op een van de schijven gevonden wordt. Daarom zou de klant regelmatig de status van de mirror moeten controleren (bijv. in Windows kan dit via administratieve tools / computer management / disk management).

Aangezien SCSI/SAS schijven hot-swappable zijn en RAID5 is gebruikt (wat redundancy gebruikt), zal dit geen downtime veroorzaken voor de server.

10. Migratie naar een nieuwe server

De klant kan een migratie naar een nieuwe server aanvragen. Een migratie naar een nieuwe server is altijd nodig in volgende gevallen :

- upgrade van het besturingssysteem als op de server de upgrade niet mogelijk is
- upgrade naar nieuwe hardware (bijv. upgrade van SATA naar SCSI/SAS systeem)
- upgrade van een enkele harde schijf naar een reeks mirrored harde schijven
- vervanging van een server met een hardware of software probleem

De prijs van een migratie bestaat uit een setupkost van een nieuwe server plus de prijs van een interventie aan uurtarief.

Bij een migratie naar een gelijkwaardige server blijft de huidige overeenkomst lopen, bij upgrade naar een andere configuratie wordt er een nieuwe offerte gemaakt en een nieuwe overeenkomst gestart.

De procedure van een server migratie is als volgt :

- HostYou zet een nieuwe server op op een tijdelijk IP adres en een zuivere installatie van het besturingssysteem
- HostYou start een herstelprocedure (zie hoofdstuk 8)
- In geval van een volledige data backup zorgt de klant voor de migratie van de gebruikersaccounts, web server instellingen, ...
- Na goedkeuring van de klant wordt het IP adres omgewisseld en wordt de oude server verwijderd.

11. Monitoring

Elke HostYou Dedicated Server wordt 24u per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar gemonitord met de HostYou monitoring software. Hiermee worden alle actieve diensten op de server gemonitord. Als extra dienst (en zonder extra kosten) kan ook voor elke server 1

webpagina gemonitored worden. Deze webpagina kan eender welke controle doen die uitgevoerd wordt op de server en moet door de klant zelf aangemaakt worden.

Als een test faalt, dan wordt onmiddellijk een bericht gegenereerd door de monitoring dienst. Alle berichten worden direct naar HostYou en de klant gestuurd via e-mail en/of SMS. Gebaseerd op het bericht kan de klant actie ondernemen of HostYou contacteren indien verdere assistentie nodig is.

12. Support Contracten

In het geval van een probleem dat binnen de verantwoordelijkheid van HostYou valt (het netwerk of de hardware), waarbij de Dedicated Server niet naar behoren functioneert, kan de klant HostYou 24u op 24u op het volgende telefoonnummer bereiken : 070/250600. HostYou zal dan binnen de 4u na het contact de klant op de hoogte stellen van de te ondernemen herstelling of vervanging, en zet dan alle redelijke middelen in om een zo snel mogelijk herstel te garanderen. Indien er vermoed wordt dat de hardware niet of slecht werkend is, dan behoudt HostYou het recht om de betreffende server buiten dienst te stellen om de nodige tests te kunnen uitvoeren.

Indien er vragen zijn die buiten de verantwoordelijkheid van HostYou vallen, dan kan de klant er voor kiezen om dit door het gekwalificeerd personeel van HostYou te laten oplossen in regie tegen uurtarief en tijdens de kantooruren, of uitzonderlijk tegen aangepaste tarieven buiten de kantooruren.

Alle andere vragen via e-mail info@HostYou.be worden beantwoord binnen de 24u.

Kantooruren zijn van 8u00 tot 18u00 (GMT+1) van maandag tot vrijdag, uitgezonderd de officiële Belgische feestdagen.

Uitgebreide Support Contracten kunnen individueel samengesteld en bijkomend afgesloten worden.