



Iroot - Willux.be BVBA
Brusselbaan 39 BUS 2
B-9320 Erembodegem
<http://www.iroot.be>
mailto: info@iroot.be
Tel. + 32 53 78 25 75
Fax + 32 53 82 88 81

BTW - BE - 0867.410.127
RPR Dendermonde
FORTIS: 001-4349211-01
IBAN: BE43 0014 3492 1101

Service Level Agreement

Iroot garandeert een maximale responstijd van 24 uur op elke mail gestuurd naar Iroot.

Iroot staat de klant kortingen toe wanneer:

- Iroot er niet in slaagt de minimale beschikbaarheid van de internetverbinding na te komen
- Er gedurende lange tijd een hoog pakketverlies waar te nemen is
- Er gedurende lange tijd een hoge responstijd waar te nemen is

Beschikbaarheid van de internetverbinding:

- Het streefdoel van Iroot is een minimale internetbeschikbaarheid van 99,99%.
- Onderhoud zal vooraf worden aangekondigd, nood situaties zijn hiervan uitgesloten. Deze zullen terstond, zonder voorafgaande aankondiging worden uitgevoerd.
- Wanneer de beschikbaarheid van de internetverbinding minder is dan 99,00% staat Iroot een éénmalige korting toe op de maandelijkse kost van de internetverbinding, berekend volgens onderstaande tabel:

VAN	TOT	KORTING
< 99,99%	99,00%	GEEN KORTING
< 99,00%	98,00%	10,00%
< 98,00%	97,00%	15,00%
< 97,00%	96,00%	20,00%
< 96,00%	95,00%	25,00%

- Als het niet beschikbaar zijn van de internetverbinding in om het even welke 3 maanden met 1% overschreden wordt, zal Iroot een korting toestaan tot 10,00% op de maandelijkse kost van die 3 maanden.
- Als het niet beschikbaar zijn van de internetverbinding in om het even welke 3 maanden met 5% overschreden wordt, zal Iroot een korting toestaan tot 30,00% op de maandelijkse kost van die 3 maanden.

Pakketverlies

- Iroot garandeert de klant dat het gemiddelde pakketverlies niet met 0,1% overschreden zal worden.
- Wanneer Iroot bovenstaande beschreven grens gedurende meer dan 1 kalendermaand overschrijdt, staat Iroot de klant een éénmalige korting van 5% toe op de maandelijkse kost van die maand.

Responstijden

- Iroot garandeert de klant dat de gemiddelde responstijd niet langer dan 65ms binnen Europa en 85ms tussen Europa en Noord-Amerika zal bedragen.
- Wanneer Iroot bovenstaande beschreven grens gedurende meer dan 1 kalendermaand overschrijdt, staat Iroot de klant een éénmalige korting van 5% toe op de maandelijkse kost van die maand.