

# STH. Persoonlijke verbinding

Dienstbeschrijving

**STH Antivirus Pro**



## Dienstbeschrijving STH Antivirus Pro

### STH Antivirus Pro

#### Hoe werkt het?

STH Antivirus Pro installeren wij op Windows en Mac besturingssystemen. Voor installatie op Windows is de STH Agent vereist naast de installatie van de Antivirus Pro software.

Deze virusscanner is een geavanceerde virusscanner. Deze virusscanner scant niet alleen bestanden, maar kijkt ook naar het geheugen en welke processen hier uitgevoerd worden. Deze virusscanner is een product van Sentinel One.

#### Beveiliging

Het endpoint security platform van STH Antivirus Pro is een alles-in-een endpoint security oplossing die beveiliging biedt tegen bekende en onbekende aanvallen door afwijkend gedrag op machinesnelheid te identificeren en aan te pakken. Het monitort elk(e) proces en thread in het systeem nauwkeurig, tot op kernelniveau. Een zicht op systeem-wijde activiteiten – systeemsignalen, netwerkfuncties, I/O, registratie en meer – evenals historische informatie, geeft een volledig contextoverzicht waarin onschadelijk van schadelijk gedrag wordt onderscheiden. Als een schadelijk patroon eenmaal is geïdentificeerd wordt er direct een reeks acties in werking gesteld die de aanval beëindigen voordat deze begonnen is. Reacties omvatten:

- Damage control – Eenvoudig te configureren beleid dat het proces stopt, schadelijke combinaties en alle geassocieerde restanten in quarantaine zet of verwijdert en het endpoint van het netwerk verwijdert.
- Immunisatie – Zodra een aanval is voorkomen worden details onmiddellijk gedeeld met andere endpoints binnen het netwerk, waardoor deze systemen, die mogelijk deel uitmaken van een gecoördineerde aanval, worden geïmmuniseerd.
- Remediation – Verwijderde of aangepaste bestanden worden automatisch hersteld naar hun staat van voor de aanval (Roll back).
- Forensics – Een 360-graden zicht van een aanval inclusief bestandsinformatie, pad, machinenaam, IP, domein en meer.

Daarbij is STH Antivirus Pro Endpoint Protectie (EPP) een lichtgewichtoplossing die gemiddeld 1-2% van uw CPU gebruikt, zodat endpoints goed kunnen functioneren – of het nu om laptops, desktops, mobiele apparaten of servers gaat. Aangezien de oplossing gericht is op wat goed is voor elk systeem, zijn er geen handtekening-updates/actieve scans nodig en zijn endpoints altijd beschermd, of u nu binnen of buiten het netwerk werkt. EPP wordt ondersteund door de meeste besturingssystemen voor desktops/laptops en servers.



## Voorwaarden

### Algemeen:

Bij de installatie van een van deze virusscanners moet de STH Agent eerst geïnstalleerd zijn en het systeem voorzien zijn van een STH sticker.

### STH Antivirus Pro:

#### Systeemeisen:

- Windows 10 build 1909 of hoger
- Mac OSX 10.13 of hoger
- Windows Server 2012R2 en hoger
- CPU: 1GHZ Dual core of sneller
- RAM: Minimaal 1GB
- DISK: 2GB vrije ruimte

## Rapportage

n.v.t.

## Verwijzingen

Indien STH Beheer - Proactief beheer afgenomen wordt kunnen in deze dienst aanvullende bepalingen zijn opgenomen.

## Tarieven

Voor tarieven STH Antivirus verwijzen we u door naar de 'Dienstbeschrijving\_Tarievenlijst'. Facturering geschied per maand, kwartaal of jaar vooraf. Prijzen zijn exclusief BTW  
Wij hanteren 1 maand als opzegtermijn.

**SLA**

Beschrijving:

STH Antivirus Pro.

**1.0 Aard, inhoud en duur van de overeenkomst**

1.1 Dit document vormt de Service Level Agreement (hierna: “de SLA”) voor de Dienst zoals deze geleverd wordt door Opdrachtnemer. De SLA heeft tot doel het niveau van de dienstverlening vast te leggen. Dit wordt bereikt door belangrijke kenmerken te omschrijven, prestatienormen vast te stellen en de gevolgen van het onverhoopt niet behalen van deze normen vast te leggen.

1.2 Op deze SLA en het verlenen van de Dienst zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing. Opdrachtgever verklaart dat hij deze Algemene Voorwaarden heeft gelezen en dat hij met de inhoud daarvan akkoord gaat.

1.3 Indien bepalingen uit de SLA en de Algemene Voorwaarden onderling strijdig blijken te zijn, dan hebben de betreffende bepalingen uit de SLA voorrang op de betreffende bepalingen uit de Algemene Voorwaarden.

1.4 De SLA gaat in op het moment van eerste levering van de Dienst en wordt aangegaan voor dezelfde periode als de Overeenkomst waaronder de Dienst wordt geleverd. De SLA wordt automatisch beëindigd op de datum waarop de Overeenkomst eindigt. Een opzegging van de Overeenkomst zal tevens gelden als een opzegging van deze SLA.

## 2.0 Domein / Verantwoordelijkheden

### 2.1 Netwerkoverzicht STH Antivirus Pro



### 2.3 Matrix verantwoordelijkheden

Domein	Verantwoordelijkheid	SLA
Klant	Klant	N.v.t.
Publiek internet	N.v.t.	N.v.t.
SentinelOne Servers	STH Automatisering	Dit document

## 3.0 Service Assurance

### 3.1 Impact en prioriteit

Prioriteit	Impact	Definitie	Voorbeelden	Bereikbaarheid
1	Kritiek	Niet-beschikbaarheid van de werkplek	Toegang internet geblokkeerd door STH Antivirus Pro door een bedreiging	24/7
2	Hoog	Verstoorde performance	False positive	Supporturen
3	Normaal	Verminderde performance	Traagheid PC	Supporturen
4	Laag	Alle niet service impact gerelateerde vragen	Een vraag over de dienstverlening	Supporturen

Wanneer een incident zich voordoet dient dit door de Klant gemeld te worden bij STH Automatisering. Dit kan via een mail naar [support@sth.nl](mailto:support@sth.nl) of telefonisch. De in paragraaf 3.3 vermelde KPI's gelden vanaf het moment dat een incident is aangemeld. Voor Prioriteit 2, 3 en 4 geldt dat de KPI's van start gaan tijdens de Supporturen. Wanneer de klant voor deze prioriteiten buiten kantoor tijd een incident aanmeldt, zal de klant een eerste update krijgen tijdens de eerstvolgende werkdag. Voor prioriteit 1 storingen geldt dat de reactietijd van 1 uur alleen gegarandeerd kan worden als de storing telefonisch gemeld wordt bij de Service Desk of Storingsdienst. Bij voorkeur nadat een mail is gestuurd naar [support@sth.nl](mailto:support@sth.nl).

#### *Anmelding per telefoon*

Service Desk telefoonnummer : 033 – 254 0440

Openingstijden (Supporturen) : Werkdagen 08:00 uur – 17:00 uur

24x7 en calamiteitenummer : 033 – 8200200

### 3.2 Bereikbaarheidsmatrix

Om te zorgen dat STH automatisering de juiste contact gegevens heeft om contact met de Klant op te nemen wordt er gebruik gemaakt van een Bereikbaarheidsmatrix. Klant wordt verzocht deze bij opdracht ingevuld in te leveren en jaarlijks dit document te controleren en eventuele wijzigingen door te geven.

### 3.3 Inspanningsverplichting

In onderstaande kolom wordt de inspanningsverplichting van STH automatisering weergegeven bij het omgaan met Fouten, per prioriteitsniveau:

Prioriteitsniveau	Reactietijd	Hersteltijd	
		Binnen Kantooruren	Buiten Kantooruren
1	1 uur	4 klokuren	16 klokuren
2	1 werkdag	8 werkuren	Nvt
3	1 werkdag	48 werkuren	Nvt
4	1 werkdag	48 werkuren	Nvt

### 3.4 Onderhoud

Voor een optimale werking en beschikbaarheid van onze infrastructuur, dient STH Automatisering onderhoud uit te voeren. Deze zijn onderverdeeld in twee categorieën:

1. Regulier Onderhoud
2. Noodonderhoud

De volgende tijden worden gehanteerd ten aanzien van de hierboven genoemde typen onderhoudswerkzaamheden:

Categorie	Doel	Maintenance window
Regulier Onderhoud	Regulier onderhoud aan de infrastructuur ten behoeve van behoud/verbetering van kwaliteit en voor eventuele aanpassingen/uitbreidingen.	n.v.t.
Noodonderhoud	Onderhoud aan de infrastructuur als gevolg van noodsituaties.	n.v.t.

Bij Regulier Onderhoud zal STH Automatisering zich inspannen om via de website of per e-mail bij voorkeur 5 dagen van tevoren de klant in te lichten over de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden.

Noodonderhoud wordt alleen toegepast in geval van dreigende storingen op het STH Automatisering netwerk of diensten, waarbij uitstel tot een Regulier Onderhoud timeslot geen optie is. Dit vanwege verhoogde risico's tot het mogelijk niet-beschikbaar maken van STH Automatisering diensten. STH Automatisering zal de klant inlichten over uit te voeren of uitgevoerd Noodonderhoud en streeft er naar om de aankondiging zo lang mogelijk voor de uitvoer te doen.



#### 4. Beschikbaarheid

STH Automatisering spant zich vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week gedurende het gehele jaar in de Dienst 99,8% van die tijd beschikbaar te laten zijn, aan te merken als de Gewenste Beschikbaarheid.

Beschikbaar wil zeggen dat de Dienst door Klant benaderd en gebruikt kan worden. Niet inbegrepen zijn storingen aan de verbinding en/of apparatuur die buiten de macht van STH Automatisering liggen, waaronder de verbinding en/of apparatuur van Klant zelf.

De Daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt door STH Automatisering als volgt berekend:

$$DB = \frac{GB - \sum G}{GB} * 100\%$$

“DB” = Percentage van Daadwerkelijke Beschikbaarheid;

“GB” = Gewenste Beschikbaarheid in minuten;

“G” = Het aantal minuten dat een Fout zich voordoet.

Niet-beschikbaarheid ontstaan door overmacht of Onderhoud wordt niet aangemerkt als Fout in de berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid.

#### 5. Boetebeding

5.1 In geval STH Automatisering de reactieverplichtingen volgens de in artikel 3.3 genoemde Reactie- of Hersteltijden niet nakomt, zal STH Automatisering voor ieder volgend uur - waarin reactie of herstel uitblijft - een boetebedrag betalen dat gelijk is aan één dertigste van het maandelijks verschuldigde bedrag voor de desbetreffende Dienst.

5.2 In geval STH Automatisering één of meer van de garantiebepalingen uit artikel 4 niet nakomt, zal STH Automatisering voor elke dag (of gedeelte daarvan) dat een garantiebepaling niet wordt nagekomen een boetebedrag betalen dat gelijk is aan één dertigste van het maandelijks verschuldigde bedrag voor de desbetreffende Dienst.

5.3 Dit boetebedrag komt in de plaats van eventuele schadevergoeding die Klant zou kunnen vorderen voor de niet-nakoming.

5.4 Indien STH Automatisering op eigen initiatief of op verzoek van Klant constateert dat een vergoeding verschuldigd is, wordt hiervan schriftelijk melding gedaan aan Klant en wordt deze op de eerstvolgende factuur gecrediteerd.

5.5 Indien Klant meent dat een vergoeding verschuldigd is terwijl STH Automatisering deze niet uitbetaalt, dient Klant schriftelijk een verzoek hiertoe in te dienen en desgevraagd bewijs te overleggen.

5.6 Uit te betalen vergoedingen zullen per maand nimmer het totaalbedrag van het maandbedrag overschrijden en dienen binnen 7 dagen na aanmelding van de verstoring per mail aangevraagd te worden.





## 6. Voorwaarden

Het niet beschikbaar zijn van de dienst wordt niet meegenomen in de calculaties indien één of meerdere van de onderstaande situaties zich voordoet:

- (i) Het niet beschikbaar zijn van de dienst als gevolg van Regulier en/of Noodonderhoud;
- (ii) Het niet beschikbaar zijn van de dienst veroorzaakt door de eindgebruiker en/of de klant;
- (iii) Het niet beschikbaar zijn van de dienst veroorzaakt door omgevingsomstandigheden op de klantlocatie (zoals het wegvallen van de spanning);
- (iv) Acties of het niet meewerken van de eindgebruiker en/of de klant die een vertragende invloed hebben op het verhelpen van het incident.
- (v) Overmacht, zoals gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden.
- (vii) De tijd dat STH Automatisering wacht op terugkoppeling van de klant om het proces van storingsoplossing voort te zetten.

## 7. Klachten

Mochten er ondanks alle bepalingen toch klachten zijn over de geleverde dienst, dan kunt u altijd een klacht indienen door een mail te sturen naar [klacht@sth.nl](mailto:klacht@sth.nl) of door dit uitdrukkelijk te melden aan uw accountmanager of directie. Uw klacht wordt dan in behandeling genomen.

## 8. Wijzigingen

Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om deze SLA te wijzigen of aan te vullen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever schriftelijk van de wijziging(en) en/of aanvulling(en) op de hoogte stellen. Opdrachtnemer zal gewijzigde documenten verstrekken als opdrachtgever deze opvraagt.

Versie	Datum	Opmerking
1.0	07-12-2020	Definitief



## 9. Definities

In aanvulling op de definities zoals gebruikt in de Algemene Voorwaarden worden in deze SLA de volgende definities gebruikt. Deze definities worden steeds met een hoofdletter geschreven en worden zowel in enkelvoud als in meervoud gebruikt:

- a) **Aanvangstijd:** het tijdstip dat Opdrachtnemer begint met herstel van de Fout, na verloop van de Reactietijd, zoals vastgesteld door Opdrachtnemer;
- b) **Daadwerkelijke Beschikbaarheid:** het aantal minuten dat de Dienst gedurende een bepaalde periode daadwerkelijk beschikbaar is geweest, zoals omschreven in de SLA;
- c) **Dienst:** SaaS, hosting, VOIP, (X)DSL (zoals in de offerte/Overeenkomst omschreven).
- d) **Fout:** het substantieel niet voldoen aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen;
- e) **Gewenste Beschikbaarheid:** de door Opdrachtnemer nagestreefde mate van beschikbaarheid van de Dienst;
- f) **Helpdesk:** het service punt van Opdrachtnemer waar Opdrachtgever terecht kan met klachten, vragen en/of opmerkingen ten aanzien van de Dienst;
- g) **Hersteltijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Opdrachtnemer een Fout heeft geconstateerd of Opdrachtgever een melding van een Fout heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop de Fout is opgelost, (de Fout in) de Dienst is vervangen, of een workaround is gecreëerd, zoals vastgesteld door Opdrachtnemer;
- h) **Ondersteuning:** het geven van mondelinge (telefonisch) en schriftelijke (incl. e-mail) adviezen met betrekking tot het gebruik en de werking van de Dienst;
- i) **Onderhoud:** Het plegen van reparaties, het nemen van voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de Diensten alsmede gepland onderhoud.
- j) **Reactietijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip waarop Opdrachtgever een melding van een Fout heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop Opdrachtnemer een reactie stuurt aan Opdrachtgever van ontvangst van de melding, zoals vastgesteld door Opdrachtnemer;
- k) **Werkdag:** van 8:00 tot en met 17:00 uur op maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen.
- l) **Klokuur:** een tijds aanduiding van 60 minuten.