

SLA Glasnet Veghel B.V.

Datum: juli 2012

Versie: 2012.1

Document: SLA Glasnet Veghel B.V.

Inhoud

1.	Dienstbeschrijving	3
1.1	Glasvezel van Glasnet Veghel B.V.	3
	1.1.1. Netwerk	3
	1.1.2. Facturering	3
1.2	Diensten	3
2.	Servicesdesk en telefoonnummers	4
2.1	Wat te doen bij verstoringen	4
2.2	Probleemafhandeling verstoring verbinding	4
2.3	Wijzigingen	4
2.4	Vragen	4
3.	Service Level Agreement	5
3.1	Maintenance Window	5
3.2	Beschikbaarheid	5
	3.2.1. Service Credits	6

1. Dienstbeschrijving

1.1 Glasvezel van Glasnet Veghel B.V.

Glasnet Veghel BV is een initiatief van de bedrijven in Veghel en Erp om een glasvezelnetwerk voor de bedrijventerreinen in eigen beheer te realiseren. De Stichting Vitaal Bedrijvig Veghel is namens de bedrijfsverenigingen opdrachtgever en eigenaar.

Met glasvezel van Glasnet Veghel B.V. bent u klaar voor de toekomst. Met dit moderne en snelle netwerk kunt u profiteren van supersnel internet en voordelig bellen. Door de grote bandbreedte en ongekende snelheden maakt glasvezel nog meer nieuwe diensten mogelijk.

Om gebruik te kunnen maken van diensten over glasvezel wordt er in uw meterkast een Genexis CPE modem gemonteerd. De Genexis CPE modem moet altijd aanstaan en mag u dus nooit uitzetten.

1.1.1 Netwerk

Het netwerk bestaat uit passieve en actieve apparatuur. Passief is sprake van gekoppelde glasvezel-infrastructuren op de bedrijventerreinen van Veghel en Erp, inclusief een centrale PoP-locatie ('laag 1'). De glasvezel wordt vanuit de PoP belicht middels in de apparatuur aangebrachte media converters en vanuit uw bedrijf door de vast in de Genexis box aangebrachte belichter (dan wel de andere apparatuur in geval van een 1 GB aansluiting) ('laag 2').

Vanuit de PoP heeft Glasnet Veghel een rechtstreekse verbinding met de Eindhoven Fiber Exchange (EFX), waar dienstenleveranciers aanwezig zijn die rechtstreeks diensten (zoals internet access, IP-telefonie, etc.) leveren aan de bedrijven die aangesloten zijn op het glasvezelnetwerk. De EFX verzorgt de koppeling van de door de klant geselecteerde dienstenaanbieders met het betreffende VLAN van uw bedrijfsaansluiting in het net van Glasnet Veghel BV. Glasnet Veghel levert de verbinding tot de EFX. Dit knooppunt is 'de voordeur' van het netwerk voor de verbinding met andere netwerken en dienstenleveranciers. Voor meer informatie zie www.efx.nl.

1.1.2 Facturering

De facturering van uw aansluiting op het glasvezelnetwerk van Glasnet Veghel BV vindt maandelijks plaats. U ontvangt elke maand uw factuur op uw e-mail- of postadres zoals geregistreerd bij Glasnet Veghel B.V.. Op de rekening staat het maandelijkse abonnementsbedrag vermeld, evenals de eventuele extra gemaakte kosten voor bijvoorbeeld extra gehuurde apparatuur of uitgevoerde wijzigingen. De actuele tarieven staan vermeld in de prijslijst op www.glasnetveghel.nl.

1.2 Diensten (internet, telefonie, beveiliging, PIN etc.)

Met glasvezel heeft u de beschikking over een zeer snelle en stabiele verbinding. De beschikbare capaciteit (bandbreedte) staat het toe dat meerdere diensten naast elkaar tegelijkertijd over deze verbinding worden gebruikt. Daardoor wordt het rendement voor uw bedrijf verhoogd.

De diensten ('laag 3') worden aangeboden door dienstenleveranciers. U koopt de door u gewenste diensten zelf in, rechtstreeks bij de dienstenleverancier(s). Een actueel overzicht van mogelijke dienstenleveranciers en de diensten die ze aanbieden is te vinden op www.glasnetveghel.nl en www.efx.nl.

2. Servicedesk en telefoonnummers

De belichting (het transport van de data, 'laag 2') op het netwerk van Glasnet Veghel wordt verzorgd door Simac. Bij een verstoring van de verbinding kan Simac nagaan of de verbinding onderbroken is en hierop actie nemen.

Nadat een storing van hoge prioriteit is aangemeld zal de klant binnen maximaal 30 minuten telefonisch worden geïnformeerd (responsetijd) over de aard van een storing en de verwachte hersteltijd. Nadat een storing van andere prioriteit is aangemeld (bijvoorbeeld wanneer de verbinding wel werkt maar traag is), zal de klant binnen 4 kantooruren worden teruggebeld. De hersteltijd is maximaal 32 uren vanaf het tijdstip waarop de verbinding niet meer beschikbaar was. In geval van hoge prioriteit wordt de storing verholpen binnen 8 uur. Bij ernstige verstoringen (bijvoorbeeld het kapot graven van een hoofdverbinding) wordt de reparatie direct in gang gezet en wordt doorgewerkt tot het probleem is verholpen, wat bij ernstige beschadiging langer dan 8 uur kan duren. Het is mogelijk dat de verbinding goed functioneert en de verstoring wordt veroorzaakt op het niveau van de dienst (bijvoorbeeld het wegvallen van internet, 'laag 3'). In dat geval moet de leverancier van de betreffende dienst actie ondernemen. De daarbij geldende serviceniveaus worden rechtstreeks tussen u en de dienstenleverancier afgesproken.

2.1 Wat te doen bij verstoringen

De servicedesk van Glasnet Veghel B.V. is het eerste aanspreekpunt bij verstoringen van de verbinding buiten kantoortijd. Deze wordt in opdracht van Glasnet Veghel uitgevoerd door Simac.

Tijdens kantooruren dient u – bij storingen aan het netwerk en/of uw bedrijfsaansluiting - in eerste instantie echter contact op te nemen met uw dienstenleverancier. Zij zullen vervolgens eerst hun eigen dienstverlening monitoren voordat zij Simac zullen inschakelen bij verstoringen in het netwerk van Glasnet Veghel B.V.

Buiten kantooruren (zaterdag, zondag en maandag t/m vrijdag behoudens tussen 08.00 uur en 17.00 uur) is de servicedesk van Simac bereikbaar via telefoonnummer **040-2582402**.

2.2 Probleemafhandeling verstoring verbinding

Elk gemeld probleem wordt ingevoerd in het servicesysteem. Met behulp van dit systeem wordt geregistreerd wat de status van het probleem is en welke personen het probleem behandelen. Uw probleem krijgt een nummer, dat gebruikt kan worden in alle communicatie rondom het probleem.

2.3 Wijzigingen

Het is mogelijk om een wijziging te laten uitvoeren op uw glasvezelverbinding (bijvoorbeeld het vergroten van de capaciteit van 50MB naar 100MB of het aanleggen van een koppeling tussen 2 bedrijven). Voor het laten uitvoeren van wijzigingen dient vooraf contact opgenomen te worden met het secretariaat van Glasnet Veghel BV om goede afspraken te maken over de gewenste wijziging, de kosten en levertermijn.

2.4 Vragen

Het kan natuurlijk zijn dat er nog geen sprake is van een wijziging of verstoring, maar u een vraag heeft over Glasnet Veghel BV. Deze kunt u rechtstreeks stellen aan het secretariaat van Glasnet Veghel BV, bereikbaar tijdens kantooruren op 0413-354120 of op secretariaat@vitaalvegghel.nl. Veel gestelde vragen worden op de internetsite beantwoord, kijkt u dus eerst op www.glasnetvegghel.nl of het antwoord op uw vraag daar te vinden is.

3. Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement heeft uitsluitend betrekking op de door Glasnet Veghel B.V. geleverde glasvezelinfrastructuur. De klant is zelf verantwoordelijk voor de aansluiting en instandhouding van de fysieke infrastructuur en/of apparatuur vanaf het opleverpunt van de door Glasnet Veghel B.V. gerealiseerde aansluiting.

3.1. Maintenance Window

Alle geplande werkzaamheden aan de infrastructuur welke een impact (kunnen) hebben op de dienstverlening richting de klant zullen, voor zover zulks redelijkerwijs mogelijk is, worden uitgevoerd in het Maintenance Window (periode van onderhoud) van Glasnet Veghel B.V.:

Maintenance window: Maandag – zondag: 22:00 CET – 06:00 CET

Indien de geplande werkzaamheden zonder overeenstemming met de klant niet binnen dit Maintenance Window zijn afgerond, wordt dit gezien als het onbeschikbaar zijn van de dienst, tenzij dit het gevolg is van de uitsluitingen zoals beschreven in paragraaf 4.2. Voor werkzaamheden welke een onderbreking van de dienstverlening tot gevolg hebben zal Glasnet Veghel B.V. de klant minimaal 3 kalenderdagen vooraf informeren, met uitzondering van spoedwerkzaamheden (werkzaamheden die Glasnet Veghel B.V. redelijkerwijs direct dient uit te voeren ten einde verdere schade (van derden) te voorkomen).

Voor werkzaamheden welke normaliter geen onderbreking van de dienstverlening tot gevolg hebben, maar een verhoogd risico kunnen vormen zal Glasnet Veghel B.V. de klant minimaal 2 kalenderdagen vooraf informeren, met uitzondering van spoedwerkzaamheden.

Met betrekking tot spoedwerkzaamheden zal Glasnet Veghel B.V. de klant zo spoedig mogelijk informeren.

Indien de klant bezwaar wil aantekenen tegen de geplande datum, dan dient de klant dit binnen 1 dag na ontvangst van de aankondiging te melden aan Glasnet Veghel B.V. Glasnet Veghel B.V. zal een dergelijk bezwaar in overweging nemen, maar behoudt uiteindelijk het recht om de werkzaamheden alsnog op de geplande datum uit te voeren.

3.2 Beschikbaarheid

Beschikbaarheid	99%
MTTR	12 uur

Beschikbaarheid

De beschikbaarheid wordt gedefinieerd als het percentage van de tijd dat de dienst gegarandeerd operationeel is. Glasnet Veghel B.V. garandeert bovengenoemde beschikbaarheid met uitsluiting van verstoringen door middel van overmacht (waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot handelen van derden die de Glasnet Veghel B.V. infrastructuur beschadigen, extreme weersomstandigheden, ordeverstoringen, etc. welke kunnen leiden tot een onderbreking van de dienstverlening. De dienst wordt als beschikbaar beschouwd tot aan de incidentmelding van de klant.

De dienst wordt volledig beschikbaar beschouwd vanaf het moment dat de dienst is opgeleverd aan de klant of indien de onderbreking:

- is veroorzaakt door nalatigheid, vergissing, verkeerd gebruik of verzuim van de klant;
- is veroorzaakt door de (actieve)apparatuur van de klant;
- is veroorzaakt door geplande werkzaamheden van Glasnet Veghel B.V. tijdens het Maintenance Window; en
- is veroorzaakt door een uit te voeren mutatie in opdracht van de klant.

$$\text{Beschikbaarheid} = \frac{[\text{Totaal aantal uren per kwartaal} - \text{Totaal aantal uren dienst niet beschikbaar per kwartaal}]}{[\text{Totaal aantal uur per kwartaal}]}$$

MTTR

De gemiddelde hersteltijd (MTTR) is de tijd tussen uitval van de dienst en het weer beschikbaar zijn van de dienst. Deze MTTR wordt per kwartaal berekend op basis van de incidentrapportage van Glasnet Veghel B.V. en wordt op verzoek aan de klant ter beschikking gesteld.

$$\text{MTTR} = \frac{[\text{niet operationele uren in een kwartaal}]}{[\text{aantal incidenten in een kwartaal}]}$$

3.2.1 Service Credits

In het geval de door Glasnet Veghel B.V. in deze SLA gegarandeerde beschikbaarheid niet wordt gehaald heeft de klant uitsluitend recht op een Service Credit (een gefixeerde schadevergoeding) zoals hieronder uiteengezet. In het geval Glasnet Veghel B.V. gehouden is een Service Credit te verschaffen conform dit artikel, zal deze Service Credit voor zover mogelijk worden verrekend met de daaropvolgende verschuldigde maandelijkse abonnementskosten van klant aan Glasnet Veghel B.V.

Duur van de onbeschikbaarheid boven de gegarandeerde beschikbaarheid	Credit over de maandelijkse abonnementskosten	Credit over de maandelijkse abonnementskosten gemaximaliseerd op
Per additioneel uur of delen van een uur	1/30	30/30

Aanvullend willen wij u wijzen op de Algemene Voorwaarden Glasnet Veghel B.V. en in het bijzonder artikel 7 "Aansprakelijkheid".