

CAI HARDERWIJK

10100 00101
001100111 110010011
10010 11001
1000011 0110001

BREEDNET HARDERWIJK

SLA

Glasvezel-dataverbinding

Breednet

SLA Glasvezel-dataverbinding Breednet versie 1.5, 1 mei 2021

Service Level Agreement. Glasvezel-dataverbinding Breednet Harderwijk.

De SLA is van toepassing tot op het koppelvlak.

Het koppelvlak is/zijn de fysieke poort(en) van Breednet Harderwijk infrastructuur waarop de aansluiting wordt geleverd.

Breednet Harderwijk levert de fysieke aansluiting in een aansluitpaneel in een wandbox of een 1 HE glasvezellade voor het installeren in een eigen rek van de klant.

De te leveren verbindingen:

Het volgende wordt geleverd:

1. technische specificaties.

Met de overeenkomst van Breednet Harderwijk ontvangt de aangesloten gebruiker de volgende informatie:

- a. Specificaties van:
 - De poort(snelheid)
 - De NDIX locatie
- b. Een mediaconverter aan klant zijde
- c. Een overzicht van de contactpersonen (administratief en technisch) inclusief telefoonnummers en E-mail adressen voor de bereikbaarheid.

Bij oplevering wordt een periode van 5 werkdagen toegestaan voor acceptatie testen.

De klant is verantwoordelijk voor het aansluiten van zijn netwerk en/of zijn (rand)apparatuur aan de door Breednet HARDERWIJK geleverde fysieke aansluiting en voor een correcte werking van deze aansluiting.

2. Beschikbaarheid.

Beschikbaarheid wordt hier gedefinieerd als de mogelijkheid om signalen te verzenden tussen de aangesloten gebruiker via Breednet Harderwijk en NDIX naar andere aangesloten gebruikers conform de specificaties van 1a.

Gegarandeerd wordt 24 uren x 7 dagen met 99,8% (Breednet Premium) en 99,6% (Breednet Lite) beschikbaarheid per jaar voor een niet-redundante verbinding.

Buiten het kader van deze SLA valt het niet beschikbaar zijn als gevolg van:

- De tijdsduur die de aangesloten gebruiker nodig heeft voor het verlenen van toegang tot de ruimtes die zijn ingericht voor de aansluitingen op de infrastructuur van Breednet Harderwijk.
- De tijdsduur veroorzaakt doordat de klant onjuist informatie heeft verstrekt m.b.t. de onderbreking.
- Onderbreking door een stroomstoring op klantlocatie
- Onderbreking door nalatigheid of fouten van de klant of derde partijen die de klant heeft aangesteld.
- Onderbreking door niet (juist) functionerende klantapparatuur.
- Onderbreking als gevolg van onderhoudswerkzaamheden door Breednet HARDERWIJK of NDIX binnen het service window

De aanvang van niet-beschikbaarheid gaat in vanaf het moment dat de klant de niet-beschikbaarheid aan de Breednet HARDERWIJK helpdesk rapporteert of als Breednet HARDERWIJK het probleem heeft opgemerkt.

Niet-beschikbaarheid eindigt vanaf het moment dat wederom aan de beschikbaarheid conform punt 2 wordt voldaan.

Bij afname van services (bijvoorbeeld internet) van een derde partij via de NDIX-marktplaats dient u rekening te houden met verschillende SLA's. De end-to-end SLA over de diensten die u kiest is een daarvan een optelling.

3. Storingsafhandeling.

- a. Breednet Harderwijk/NDIX storing; 053-7114177
 Tijdens werkuren bij voorkeur via email noc@ndix.net
 Buiten kantooruren met behulp van pincode: ****

	Storings-aanname/ Servicewindow	Uitvoering service	Responstijd	Hersteltijd voor 90% van de gevallen	Hersteltijd voor 100% van de gevallen
Breednet Premium	24 uur per dag 7 dagen per week	24 uur per dag 7 dagen per week	< 3 klokuren	< 5 klokuren	< 24 klokuren
Breednet Lite	Werkdagen 8.00 – 12.00	Werkdagen	< 4 service- uren	< 10 service- uren	< 24 service- uren

4. Onderhoud en Reparatie.

- a. Preventief onderhoud wordt minimaal 5 werkdagen van tevoren gemeld en vindt plaats in het service-window van 00.00 uur tot 07.00 uur. Alleen dit vooraf gemelde onderhoud tijdens deze tijden telt niet mee voor de berekening van de beschikbaarheid. Werkzaamheden buiten het service-window vinden uitsluitend plaats indien hiervoor een dringende noodzaak is. In dat geval zullen de betrokken instellingen tijdig op de hoogte worden gesteld via e-mail.
- b. Binnen 24 uur na een melding van 'niet-beschikbaarheid' door een aangesloten gebruiker wordt een "rapport van niet-beschikbaarheid" opgemaakt en gestuurd naar de betreffende aangesloten gebruiker(s), met daarin de vermelding van de oorzaak, duur en afhandeling van de storing.
- c. Als NDIX locaties en het (redundante) netwerk daartussen veranderd, verbeterd dan wel gerepareerd worden, zal de aangesloten gebruiker op de betreffende NDIX locatie daarover worden ingelicht.
- d. Gebruiker biedt ten behoeve van beheer, onderhoud en reparatie te allen tijde toegang tot de ruimtes die zijn ingericht voor de aansluitingen op de infrastructuur van Breednet Harderwijk.

5. Aansprakelijkheid

- a. Indien in een kwartaal niet de gegarandeerde beschikbaarheid gerealiseerd wordt, kan de aangesloten gebruiker de aantoonbare schade verhalen op Breednet Harderwijk met dien verstande dat het te verhalen aantoonbare schadebedrag maximaal de hoogte van de kwartaalbijdrage van het kwartaal waarin de schade plaatsvindt is.

Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Breednet HARDERWIJK kan haar niet worden toegerekend indien sprake is van overmacht.

Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan:

stroomstoringen, niet voor risico van Breednet Harderwijk komende uitval van het aansluitpunt van het door Breednet HARDERWIJK geëxploiteerde of gebruikte netwerk, alsmede iedere andere omstandigheid die niet te wijten is aan de schuld van Breednet HARDERWIJK noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Breednet HARDERWIJK komt. Gedurende de periode van overmacht kan de Klant geen nakoming van de Overeenkomst vorderen.

Breednet Harderwijk behoudt zich het recht voor deze dienstbeschrijving zonder voorafgaande melding te wijzigen. Breednet Harderwijk zal overleg plegen met de klant indien wijzigingen dienst inhoudelijk treffen

Deze SLA is onlosmakelijk verbonden met de leveringsovereenkomst Breednetaansluiting, de dienstbeschrijving, de Algemene Voorwaarden Datacommunicatiediensten en (indien van toepassing) klantspecifieke afspraken en/of gehanteerde voorwaarden.

St. CAI Harderwijk behoudt zich het recht voor deze dienstbeschrijving zonder voorafgaande melding te wijzigen. Voor die wijzigingen, die de dienst inhoudelijk treffen, zal St. CAI Harderwijk overleg met u voeren.