



# Service Level Agreement (SLA)

## 1 Toelichting

Dit document beschrijft de beschikbaarheid, dienstgaranties en de operationele beheeractiviteiten die van toepassing zijn op de verbindingdiensten van Solid Fiber Networks B.V. (hierna Solid Fiber genoemd).

Solid Fiber Networks B.V. levert transportdiensten over haar eigen datanetwerken.

Solid Fiber beheert en faciliteert zelf haar actieve netwerk (het Solid Fiber netwerk) en daarom kan Solid Fiber een hoge beschikbaarheid en goede dienstgaranties garanderen.

De Service Level Agreement (SLA) heeft uitsluitend betrekking op het Solid Fiber Netwerk tot aan het overdrachtpunt op de klantaansluiting. De klant is zelf verantwoordelijk voor de aansluiting en instandhouding van de fysieke infrastructuur en/of apparatuur vanaf het Solid Fiber aansluitpunt.

De algemene voorwaarden van Solid Fiber zijn op dit document van toepassing.

## 2 Servicedesk

De Servicedesk van Solid Fiber verzorgt tijdens kantoortijden de communicatie met de klant. Klanten met een Basis SLA kunnen tijdens kantooruren contact opnemen met deze servicedesk. Voor klanten met een High-Availability SLA kan er 24/7 melding gedaan worden via een storingsnummer.

De servicedeks is bereikbaar op de volgende wijzen:

Email: servicedesk@solidfiber.nl

Telefoon: 085-0645909

(zowel binnen als buiten kantooruren is het gesloten contract (met SLA) bepalend voor de response acties van de servicedesk. Het contract ID staat in de bevestigingsbrief van de oplevering)

## 3 Operationeel beheer

### 3.1 Geplande werkzaamheden

Solid Fiber voert geplande beheer- en onderhoudswerkzaamheden aan het Solid Fiber netwerk uit. In onderstaande tabel zijn de Service Windows weergegeven. Een Service Windows is de tijdsperiode die Solid Fiber contractueel vastgelegd heeft om preventief en reactief te werken aan het netwerk (storingen, uitbreidingen, verbeteringen, omleidingen, etc). Solid Fiber werkt aan aanpassingen op eigen initiatief maar bijvoorbeeld ook op verzoek van o.a. gemeenten in verband met aanpassingen aan wegen etc.

Voor werkzaamheden welke een onderbreking van de dienstverlening tot gevolg hebben zal Solid Fiber de klant minimaal 10 werkdagen vooraf informeren middels een aanschrijving, met uitzondering van spoedreparaties. In geval van een spoedreparatie zal Solid Fiber de getroffen klant zo spoedig mogelijk informeren.



Voor werkzaamheden welke normaliter geen onderbreking van de dienstverlening tot gevolg hebben maar een verhoogd risico kunnen vormen zal Solid Fiber de klant minimaal 5 werkdagen vooraf informeren middels een aanschrijving, met uitzondering van spoedwerkzaamheden.

Indien de klant bezwaar wil aantekenen tegen de geplande datum, dan dient de klant dit binnen 2 dagen na ontvangst van de aankondiging te melden aan Solid Fiber. Solid Fiber zal een dergelijk bezwaar in overweging nemen, maar behoudt uiteindelijk het recht om de werkzaamheden alsnog op de geplande datum uit te voeren.

Service window werkzaamheden	Werkdagen	Weekend & Feestdagen	Melding aantal Werkdagen vooraf
Passief netwerk zonder dienstonderbreking	07.00-19.00	07.00-19.00	2
Passief netwerk met risico op dienstonderbreking	07.00-19.00	07.00-19.00	5
Passief netwerk met zekerheid op dienstonderbreking	21.00-07.00	07.00-19.00	10
Actief netwerk zonder dienstonderbreking	07.00-19.00	00.00-24.00	2
Actief netwerk met risico op dienstonderbreking	19.00-07.00	00.00-24.00	5
Actief netwerk met zekerheid op dienstonderbreking	21.00-07.00	19.00-07.00	10
Uitsluitingen: Overmacht en Spoedherstel	00.00-24.00	00.00-24.00	-

### 3.2 Service levels

#### Toelichting Service Levels

Zoals omschreven in de algemene voorwaarden levert Solid Fiber de dienst standaard met een Standaard-Availability SLA. Tegen meerprijs is een High-Availability SLA dienstgarantie beschikbaar.

Standard-Availability SLA <sup>1</sup>	Service Window	Responsetijd Binnen kantoortijden	Responsetijd Buiten kantoortijden	Hersteltijd in 80% van de calamiteit	Hersteltijd in 90% van de calamiteit
Passief netwerk	Maandag-Vrijdag (8.30-17.00)	4 uur	n.a.	16 uur	24 uur
Actief netwerk	Maandag-Vrijdag (8.30-17.00)	4 uur	n.a.	8 uur	16 uur
<i>1) Deze dienst heeft een uptime van 95% tenzij er sprake is van overmacht</i>					

High-Availability SLA <sup>2</sup>	Service Window	Responsetijd	Responsetijd Buiten	Hersteltijd in 80% van de calamiteit	Hersteltijd in 90% van de calamiteit <sup>3)</sup>



		Binnen kantoortijde n	kantoortijde n		
Passief netwerk	Maandag- Zondag (00.00-24.00)	2 uur	4 uur	8 uur	16 uur
Actief netwerk	Maandag- Zondag (00.00-24.00)	2 uur	4 uur	4 uur	8 uur
2) Deze dienst heeft een uptime van 99,5% tenzij er sprake is van overmacht					

### 3.3 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid wordt gedefinieerd als het percentage van de tijd dat de dienst operationeel is. Solid Fiber garandeert de beschikbaarheid zoals weergegeven in bovenstaande tabel met uitsluiting van verstoringen veroorzaakt door overmacht (waaronder mede wordt verstaan maar niet beperkt tot handelen van derden die het Solid Fiber Netwerk beschadigen, extreme weersomstandigheden, ordeverstoringen et cetera) welke kunnen leiden tot een onderbreking van de dienstverlening. De dienst wordt als beschikbaar beschouwd tot aan de incidentmelding van de klant, dan wel tot aan het moment dat Solid Fiber zelf een onderbreking heeft geconstateerd.

Deze beschikbaarheid wordt voor iedere afzonderlijke locatie per maand berekend op basis van de incidentrapportage van Solid Fiber. De dienst wordt volledig beschikbaar beschouwd vanaf het moment dat de dienst is opgeleverd aan de klant of de onderbreking is veroorzaakt door:

- overmacht;
- nalatigheid, vergissing, verkeerd gebruik of verzuim van de klant;
- stroomuitval op de locatie van de klant;
- de (actieve)apparatuur van de klant;
- geplande werkzaamheden van Solid Fiber tijdens Service Window;
- een uit te voeren mutatie in opdracht van de klant.

### 3.4 Compensatieregeling

Indien de beschikbaarheid garantie in een maand periode niet wordt gehaald, kan de klant aanspraak maken op de compensatieregeling. De compensatieregeling is uitsluitend beschikbaar voor klanten met een High-Availability SLA. In het geval de door Solid Fiber in deze SLA gegarandeerde beschikbaarheid niet wordt gehaald heeft de klant uitsluitend recht op een compensatievergoeding zoals hieronder uiteengezet.

In het geval Solid Fiber gehouden is een compensatieregeling te verschaffen conform dit artikel, zal deze compensatieregeling voor zover mogelijk worden verrekend met de daaropvolgende verschuldigde betaling van klant aan Solid Fiber. De maximale compensatievergoeding die Solid Fiber per kwartaal aan een klant uitkeert bedraagt 100% van de vaste maandelijkse vergoeding.

De compensatievergoeding bestaat uit de onderstaande percentages van de vaste maandelijkse vergoeding van de getroffen locatie waarop de storing van toepassing was.

Overschrijding herstel <span>3)</span>	Compensatie
>10%-<50%	10%
>50%-<100%	25%
>100%	40%