

Service Level Agreement.

Internet - Bellen - Televisie - Netwerk

Inhoud

Ingangsdatum 13 april 2015

1	Inleiding	3
1.1	De Diensten van Ziggo	4
2	Afbakening van de Dienst(en) van Ziggo	6
3	Oplevering van de Dienst(en)	9
3.1	Oplevering van de Dienst(en)	9
3.2	Creditering in verband met te late Oplevering van de Dienst	9
4	Beheer Wijzigingen	10
4.1	Verplaatsingen	11
4.2	Doorlooptijden voor Wijzigingen	11
4.3	Wijzigingen aanvragen	11
5	Beschikbaarheid en dienstverleningsniveaus	12
5.1	Beschikbaarheid	12
5.2	Het melden van een Storing	12
5.3	Dienstverleningsniveaus Corporate Connection	13
5.4	Dienstverleningsniveaus Broadband Connection	14
5.5	Status-updates en reparaties	15
5.6	Creditering voor Hersteltijd	15
6	Escalatietraject	16
7	Onderhoud	16
7.1	Aankondiging gepland Onderhoud	16
7.2	Onderhoudsperiode en verwachte totale duur	16
7.3	Noodonderhoud	16
7.4	Bewaking op afstand	16
8	Omgeving, beveiliging en Randapparatuur	17
8.1	Essentiële omgevingselementen	17
8.2	Gewenste omgeving	17
8.3	Beveiliging	17
8.4	Randapparatuur van de Contractant	17

1 Inleiding

Dit Service Level Agreement ('SLA') maakt deel uit van het Service Contract dat voor een van de in dit onderdeel beschreven Diensten van Ziggo tussen de Contractant en Ziggo Zakelijk Services B.V. ('Ziggo') is gesloten. De SLA is van toepassing op andere en/of nieuwe Diensten die hierin niet zijn beschreven zodra Partijen dat schriftelijk zijn overeengekomen. Deze SLA is van toepassing op het bestellen, opleveren en leveren van Diensten van Ziggo. In deze SLA worden de kwaliteit van de Dienst en de bijbehorende procedures en processen omschreven. Nadere voorwaarden die specifiek voor Diensten gelden, zijn in de Acceptable Use Policy 'AUP' (ziggo.nl/zakelijk) en in de Algemene Voorwaarden opgenomen. Bijzondere en/of afwijkende voorwaarden kunnen in de Service Order worden opgenomen. In geval van afwijkingen en/of tegenstrijdigheid tussen de voorwaarden van de bindende Service Order en deze SLA, prevaleert de Service Order.

De in de Algemene Voorwaarden opgenomen definities gelden, indien met hoofdletters geschreven, ook voor deze SLA. Per 13 april 2015 hanteert Ziggo een nieuwe naam voor haar Diensten. De Dienstverlening zelf wordt hierdoor niet gewijzigd. Aangezien de nieuwe SLA ook op bestaande Dienstverlening van toepassing zal zijn, vermeldt Ziggo hieronder de hernoemingstabel. Indien in correspondentie, communicatie of contractdocumenten wisselend gebruik wordt gemaakt van de oude namen en de nieuwe namen, heeft dat geen invloed op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden, AUP of SLA van Ziggo en blijven deze onverkort van kracht.

Cluster:	Oude naam:	Nieuwe naam
Netwerken	Priority IP VPN	IP VPN
	Priority Leased Lines	Leased Lines
	Priority Ethernet VPN	Ethernet VPN
	Priority Colocation	Colocation
Internet	Priority Corporate Internet	Corporate Internet
	Priority Hosting	Hosting
	Priority SchoolConnect	SchoolConnect
	Priority Internet	Internet
Telefonie	Priority ISDN	ISDN
	Priority VoIP	VoIP
	Priority CPS	CPS
	Priority Telefonie	Telefonie
Wholesale	Priority Contact Center Services	Contact Center Services
	Priority Wholesale VoIP	Wholesale VoIP

1.1 De Diensten van Ziggo

Deze SLA is van toepassing op de onderstaande Diensten van Ziggo (internet, data- en spraakdiensten), in combinatie met een bindende Service Order voor de betreffende Dienst(en).

1.1.1 Internet, Corporate Internet en SchoolConnect

- Een beheerde, end-to-end-internetverbinding.
- Optioneel beheerde router.
- Snelheden van 256 Kb/s tot variabele Gb/s in meervoudige uitvoering.
- Flexibele bandbreedte met CIR (Committed Information Rate) en variabele overboekingsverhoudingen.

1.1.2 Telefonie, ISDN en VoIP

- Uitgebreide spraakdienst met controle- en beheerrapportages.
- Geavanceerde spraakroutering zoals voor 088-nummers en VoIP-migratie-tools.
- Flexibele opties, zoals ISDN2, ISDN8, ISDN20, ISDN30, SIPGateway of SIPTrunk.
- Dienst is gebaseerd op ETSI Euro ISDN-, SIP- of H323-protocol.
- Optionele Calamiteitendienst.
- Optionele Migratie Webtool.

1.1.3 Leased Lines

- Op huurlijnen gebaseerde netwerkoplossing.
- Flexibele opties, zoals Wavelength, SDH, Ethernet, Optisch.
- Snelheden van 2 Mb/s tot 2,5 Gb/s.
- Speciaal ontworpen voor bedrijfskritieke spraak- en dataverkeersdiensten.
- Contractanten kunnen hiermee hun eigen netwerk bouwen en beheren.

1.1.4 Ethernet (Dienst voor meervoudige aansluitingen)

- Ethernet-netwerkdienst voor data- en spraakverkeer.
- Mogelijkheid voor 2 (Ethernet Leased Line) of meer (Ethernet VPN) aansluitingen.
- Lijnsnelheden van 128 Kb/s tot 10 Gb/s.
- Diverse aansluitmogelijkheden bestaande uit Corporate Connections met vaste capaciteit, met de mogelijkheid tot 'bursting' naar de lijnsnelheid en Broadband Connections bestaande uit (a)-symmetrische bandbreedtes met diverse overboekingen.
- Online rapportages met informatie over actuele verkeersniveaus en transmissiekwaliteit.

1.1.5 IP VPN (Dienst voor meervoudige aansluitingen)

- Een IP VPN-oplossing voor de verbinding van alle Locaties, medewerkers en partners voor het gebruik van spraak- en dataverkeer.
- Mogelijkheid tot verlaging van total cost of ownership als gevolg van één geïntegreerd netwerk met lagere beheerkosten.
- Dankzij Class of Service ('CoS') en online rapportages kunt u uw netwerk eenvoudig beheren.
- Eenvoudige implementatie van nieuwe applicaties, zoals VoIP- (Voice over IP), CRM- en ERP-software.

1.1.6 Contact Center Services ('CCS')

- Netwerkgebaseerde oplossing voor 088-/0800-/090X-informatienummerservice.
- Geavanceerd Call Flow Script (netnummer-routing, medewerkerbeschikbaarheidsrouting, enz.)
- Voice Response-opties (IVR-menu, wachtrij met prioriteitsbeschikking, voice-prompts, enz.)
- CCS-webtool voor WebMonitoring, WebControl en WebReporting.

1.1.7 Colocation

- Gespecialiseerde opstelruimte voor uw data- en telecommunicatieapparatuur in een veilige en gecontroleerde omgeving.
- Gecertificeerd volgens de stringente BS7799-standaard.
- 24 x 7 bewaakte toegang, meervoudige back-up electriciteitssystemen, branddetectie- en blussystemen.
- Intelligent Hands; service en installatie van uw apparatuur door gecertificeerd personeel.

1.1.8 Hosting

- Netwerkgebaseerde oplossing voor domeinnaam-hosting, e-mailboxen en website-hosting.
- Optioneel het realtime beheer door een online selfcare-interface.

1.1.9 CPS

- Carrier Select- en Carrier Preselect-dienst waarbij Ziggo het gehele of een gedeelte van het uitgaande spraakverkeer van een KPN-aansluiting van de Contractant afhandelt.
- Optioneel met cost center allocation.

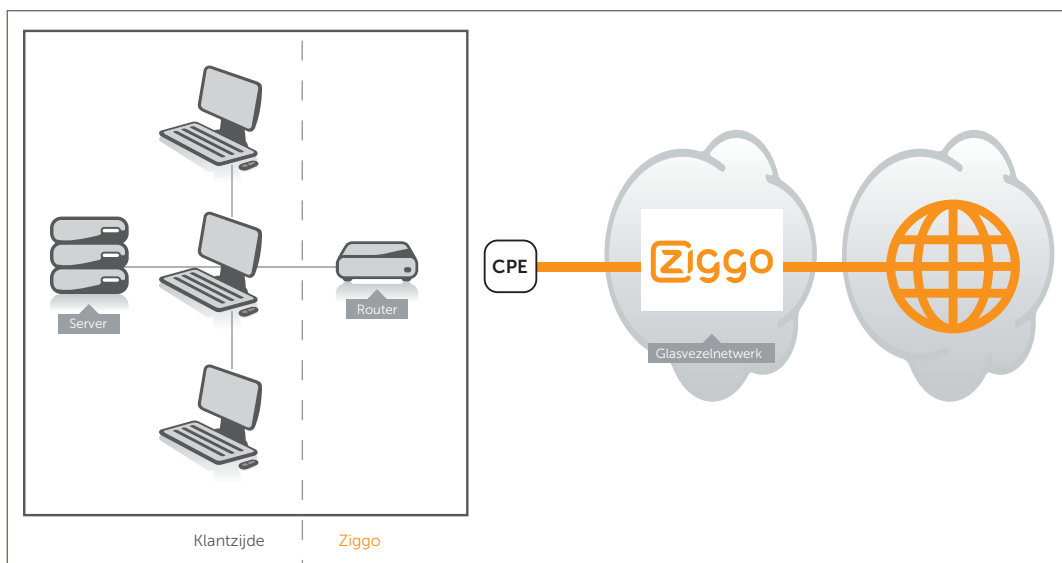
Voor alle Diensten zal Ziggo naar eigen inzicht de meest geschikte onderliggende toegangstechnologie selecteren, om de grootst mogelijke betrouwbaarheid en optimale prestaties te kunnen leveren (dat kan glasvezel, koper, coax of een andere technologie zijn). Ziggo hanteert 2 verschillende niveaus van dienstverlening, Corporate en Broadband Connection, om de Locatie van de Contractant aan te sluiten op de infrastructuur van Ziggo. Het dienstverleningsniveau is mede afhankelijk van de gekozen aansluittechniek.

De Contractant dient zelf voor elke Aansluiting (naar het inzicht van Ziggo) van het type Broadband Connection een koperen aansluitlijn beschikbaar te stellen zonder dat daarover andere diensten (van derden) worden geleverd, tenzij in de Service Order om een New Line Service (NLS) is verzocht. De Contractant is verantwoordelijk voor het beschikbaar houden van deze aansluitlijn gedurende de Looptijd. Het verzoek om een NLS betreft een inspanningsverplichting voor Ziggo. Indien alleen een NLS type 3 beschikbaar is, kan Ziggo deze niet leveren en zal de Contractant zelf een NLS- aansluitlijn verzorgen. Ten aanzien van de betreffende Dienst waarvoor de NLS type 3 vereist is, is artikel 4.3 van de Algemene Voorwaarden van Ziggo overeenkomstig van toepassing. Indien voor de Dienstverlening een coaxiale verbinding is vereist geldt eveneens dat de Contractant er verantwoordelijk voor is om deze tijdig beschikbaar te stellen en gedurende de Looptijd te houden.

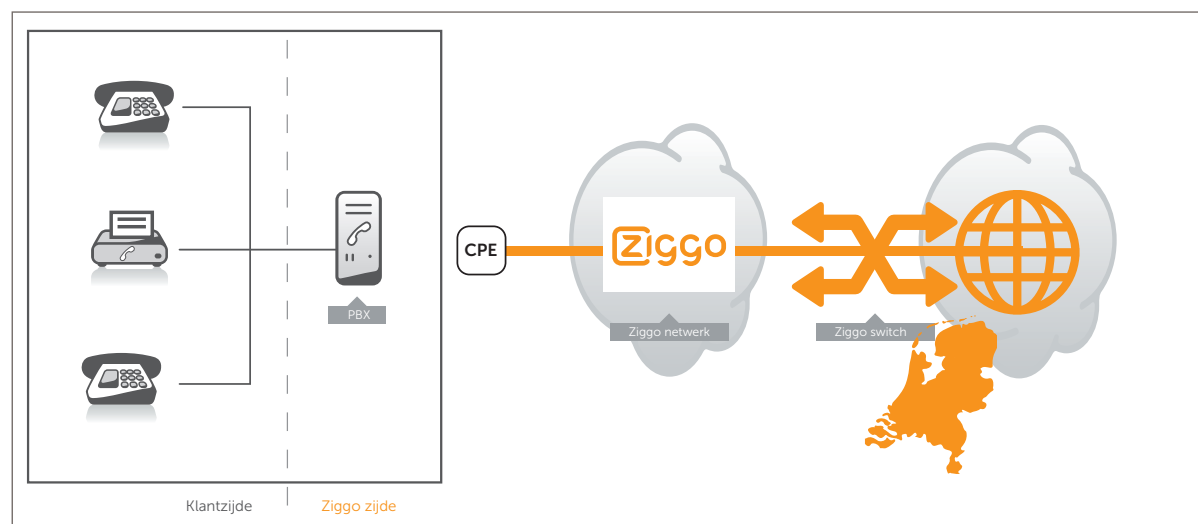
2 Afbakening van de Dienst(en) van Ziggo

Diensten van Ziggo worden 'end-to-end' beheerd. Onderstaande schema's laten de (virtuele) Afbakeningspunten van de Diensten zien, met daarbij de verantwoordelijkheden van zowel de Contractant als Ziggo voor de Netwerkinfrastructuur, de CPE en de Randapparatuur van de Contractant. Het is mogelijk dat het in de Algemene Voorwaarden omschreven fysieke Aansluitpunt van de hieronder weergegeven Afbakeningspunten afwijkt. Ziggo is vanuit het Service Contract verantwoordelijk voor het beheer en de Oplevering van de Dienst, voor zover het van de zijde van Ziggo van het Afbakeningspunt in de hieronder staande schema's betreft.

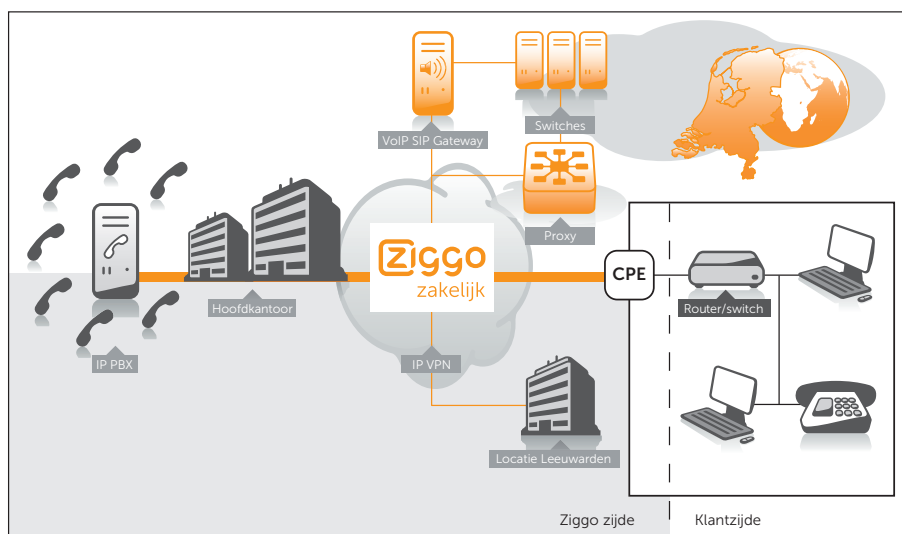
Corporate Internet (optioneel een beheerde router als onderdeel van de dienst)



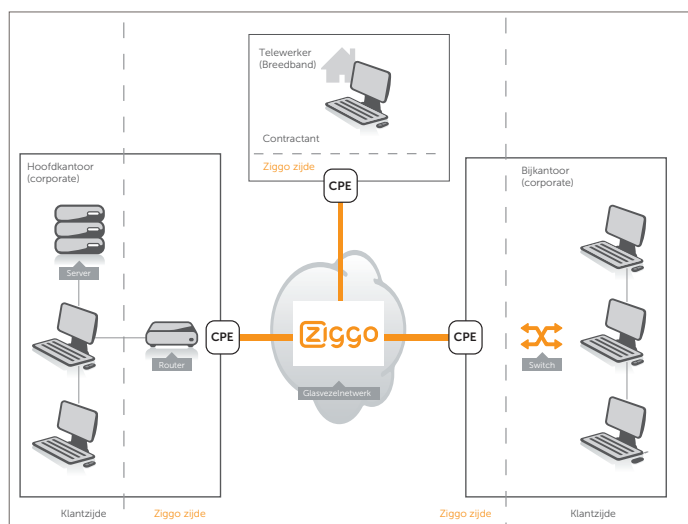
ISDN



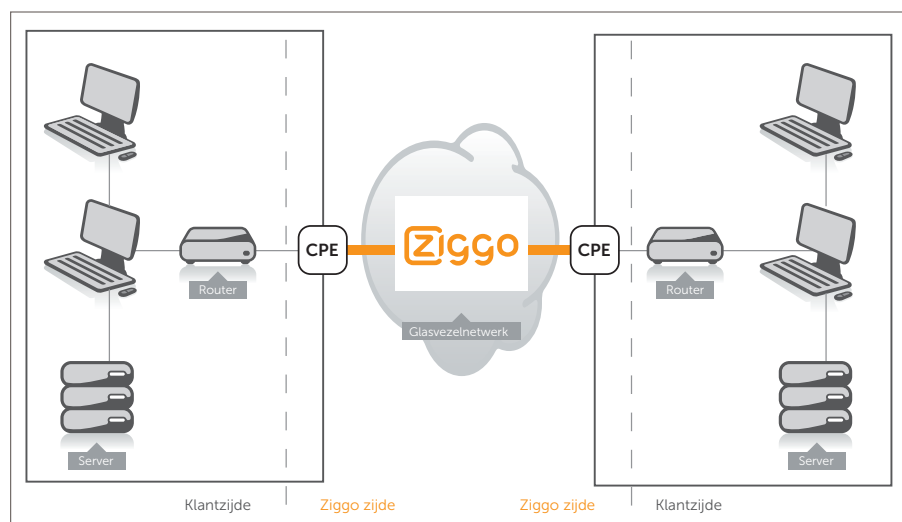
VoIP



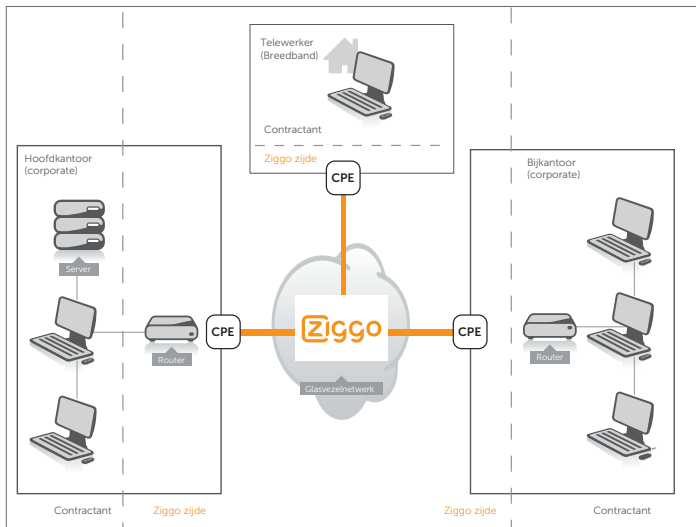
Ethernet



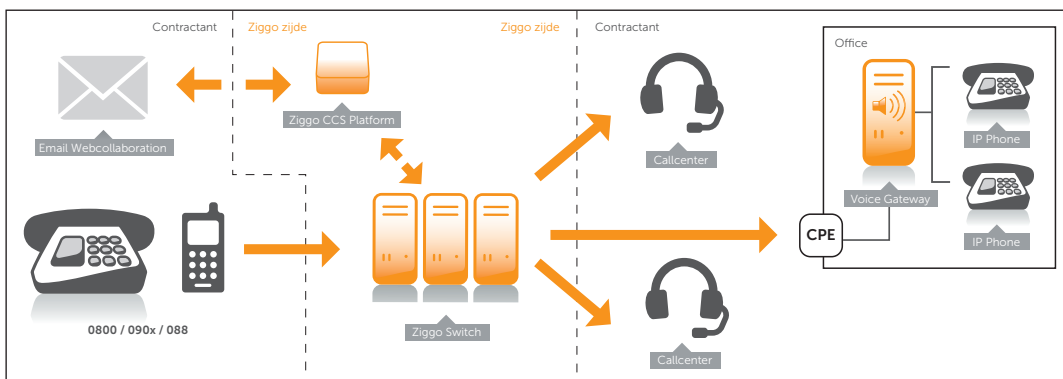
Leased Lines



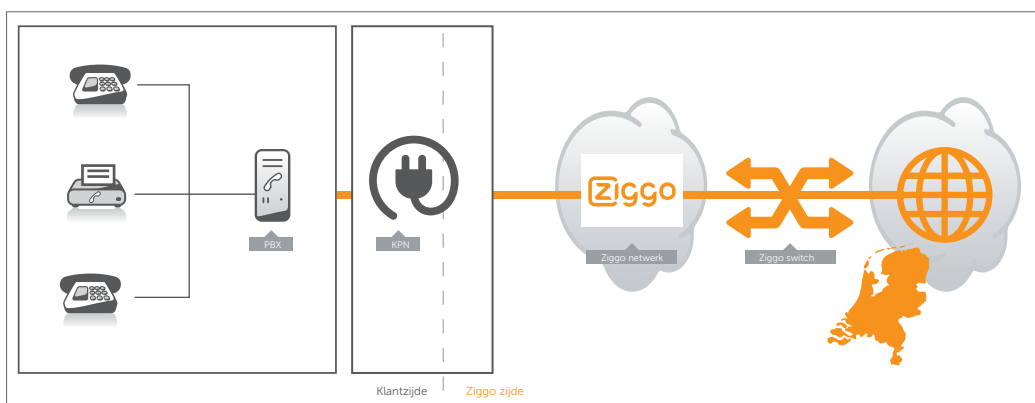
IP VPN



Contact Center Services (CCS)



CPS



3 Oplevering van de Dienst(en)

Ziggo begint met de Dienstverlening nadat de volledig ingevulde Service Order correct is ondertekend, conform de Algemene Voorwaarden. Relevante technische details, de CPE, Randapparatuur en informatie over de Locatie van de Contractant die voor de Dienst en/of deze SLA van belang zijn, worden uitsluitend in de volledig ingevulde Service Order en de eventueel daarbij behorende technische vragenlijst opgenomen en overeengekomen.

Ziggo streeft ernaar de Diensten binnen de hierna te noemen doorlooptijden op te leveren.	
Corporate Connection On-Net	6 weken nadat de ondertekende Service Order van de Contractant is geaccepteerd.
Broadband Connection	9 weken nadat de ondertekende Service Order van de Contractant is geaccepteerd.
Corporate Connection Off-Net	14 weken nadat de ondertekende Service Order van de Contractant is geaccepteerd.
Contact Center Services, Hosting en CPS	11 werkdagen nadat de ondertekende Service Order van de Contractant is geaccepteerd.
Priority LL op basis van WLL	14 weken nadat de ondertekende Service Order van de Contractant is geaccepteerd.

Ziggo streeft ernaar de Diensten binnen de hierna te noemen doorlooptijden op te leveren. Als eerste stap in het Opleveringsproces bepaalt Ziggo, rekening houdend met de door de Contractant Verzochte Opleveringsdatum en de doorlooptijd, de Opleveringsmethode en het type toe te passen CPE. Daarbij kan Ziggo eventueel een locatieonderzoek (site survey) doen. De door de Contractant Verzochte Opleveringsdatum zoals door de Contractant in de Service Order vermeld, houdt geen gegarandeerde opleveringsdatum in. Partijen zullen gezamenlijke planningsbesprekingen houden. Ziggo streeft ernaar de Contractant een Toegezegde Opleveringsdatum aan te geven binnen 10 Werkdagen na ontvangst van de (ondertekende) Service Order van de Contractant.

3.1 Oplevering van de Dienst(en)

Ziggo zal het de Contractant mondeling dan wel schriftelijk (incl. e-mail of webportal) bevestigen als de Dienst is opgeleverd. Als dit schriftelijk gebeurt, moet de bevestiging de Opleveringsdatum bevatten. Voor vragen over het Opleveringsproces kunnen Contractanten contact met de afdeling Customer Care van Ziggo opnemen. Kleine Opleveringsgebreken, zoals het niet functioneren van bepaalde functionaliteiten, welke gebreken na Oplevering niet zouden kwalificeren als een Niveau 1 Storing, kunnen redelijkerwijs niet aan de Oplevering in de weg staan. Uiteraard zal Ziggo deze zo snel mogelijk herstellen.

3.2 Creditering in verband met te late Oplevering van de Dienst

Als Ziggo onverhoopt een Toegezegde Opleveringsdatum voor een Dienst niet haalt, kan de Contractant volgens deze paragraaf voor te late Oplevering van de Dienst om Creditering vragen. Dit is afhankelijk van de van toepassing zijnde dienstverleningsniveaus, en of Creditering van toepassing is. Creditering is alleen van toepassing op Corporate Connections met een standaard- of verhoogd dienstverleningsniveau, en op Broadband Connections met een verhoogd dienstverleningsniveau (zie onderdeel 5.3 en 5.4).

Oplevering(sdatum)	Creditering
Eén (1) Werkdag of meer na de Toegezegde Opleveringsdatum.	5% van het Maandelijkse Tarief per extra Werkdag, tot een maximum van 50% van het Maandelijks Tarief voor de betreffende Dienst.

Voor Service Contracten waarbij meerdere Diensten ineens zijn besteld, is Creditering uitsluitend van toepassing op de afzonderlijke, te laat geleverde Dienst en niet op alle Diensten. De Creditering is van toepassing op het Maandelijkse Tarief voor de betreffende Dienst exclusief opties en verbruik. Creditering in verband met te late Oplevering van de Dienst is niet van toepassing in geval van Overmacht, of als bepaalde, aan de Contractant toerekenbare omstandigheden Ziggo verhinderen de Toegezegde Opleveringsdatum na te komen. Dergelijke omstandigheden omvatten: vertragingen die door de Contractant (dan wel door de Contractant ingehuurde derden) zijn veroorzaakt, vertraging bij het verkrijgen van een vergunning van de plaatselijke overheid en aanverwante redenen, een afwijking of Wijzigingen ten opzichte van de Service Order, het feit dat de Contractant niet op Locatie bij de Oplevering van de Dienst aanwezig is, of andere in deze SLA, de Service Order of de Algemene Voorwaarden genoemde redenen. De Contractant kan schriftelijk binnen drie (3) kalendermaanden na de Opleveringsdatum om Creditering in verband met te late Oplevering van de Dienst verzoeken, waarbij alle voor de identificatie van de Dienst (dan wel aansluiting) noodzakelijke gegevens moeten worden overgelegd. Dit verzoek kan ingediend worden bij de afdeling Klantenservice. De Creditering wordt door Ziggo voldaan in de vorm van een Creditering in de kalendermaand(en) nadat het verzoek om Creditering is ingediend, als Ziggo ermee akkoord gaat dat de Contractant recht heeft op de Creditering.

4 Beheer Wijzigingen

Ziggo streeft ernaar om Kleine Wijzigingen voor een Dienst binnen vijf Werkdagen af te handelen. Dergelijke Wijzigingen kunnen schriftelijk, per brief, fax of e-mail of per webportal, of telefonisch worden aangevraagd. Kleine Wijzigingen zijn Wijzigingen zoals gedefinieerd door het Remote Change Form (beschikbaar via ziggo.nl/zakelijk) van de betreffende Dienst(en) en die bovendien binnen kantooruren worden uitgevoerd. Indien Wijzigingen hieraan niet voldoen vallen de Wijzigingen onder de definitie Omvangrijke Wijzigingen. Kleine Wijzigingen kunnen, indien noodzakelijk, via Accountmanagement als Omvangrijke Wijzigingen worden ingediend. Omvangrijke Wijzigingen kunnen langer dan vijf Werkdagen duren en omvatten Verplaatsing, capaciteits-upgrades, werkzaamheden buiten kantooruren en Wijzigingen waarvoor uitbreidingen aan de Netwerkinfrastructuur van Ziggo nodig zijn. Voor Omvangrijke Wijzigingen wordt een aanvraag ingediend bij Ziggo. Ziggo zal vervolgens een opgave doen van de levertijd, kosten en overige consequenties van de Omvangrijke Wijziging. Voor Kleine Wijzigingen is geen nieuw Service Contract nodig en blijft de oorspronkelijke Looptijd van toepassing. De Contractant kan Wijzigingen aanvragen, en zorgt ervoor dat de aangevraagde Wijzigingen door bevoegde vertegenwoordigers van de Contractant bij Ziggo worden ingediend.

Nadat Ziggo een Wijziging heeft afgerond, wordt dit schriftelijk, per brief, fax of e-mail of per webportal, of telefonisch bevestigd.

4.1 Verplaatsingen

De Verplaatsing van een Dienst, wat een Omvangrijke Wijziging betekent, geldt als een wederzijds overeengekomen beëindiging van de oorspronkelijke Service Order en het afsluiten van een nieuwe Service Order. Het nieuwe Service Contract moet conform de Algemene Voorwaarden correct worden ondertekend. Een Toegezegde Opleveringsdatum is op Wijzigingen niet van toepassing, omdat de doorlooptijden indicatief van aard zijn.

4.2 Doorlooptijden voor Wijzigingen

Ziggo streeft ernaar Wijzigingen binnen de hierna te noemen doorlooptijden af te handelen.

Categorie	Doorlooptijd voor Wijziging	Voorbeeld
Op afstand uitgevoerde Wijziging in de configuratie	4 Kantooruren of minder	Wijziging van een toegangs-bewakingsoverzicht Aanpassing van poortinstellingen Aanpassing DHCP-opties
Kleine Wijziging	5 Werkdagen of minder	Wijziging van factuuradres Bestellen van een extra optie
Omvangrijke Wijziging	Meer dan 5 Werkdagen	Capaciteits-upgrade Verplaatsing van de Dienst

4.3 Wijzigingen aanvragen

Contractanten die een Omvangrijke Wijziging wensen, kunnen hiervoor contact met de afdeling Verkoop van Ziggo opnemen. Voor Kleine Wijzigingen en op afstand uitgevoerde Wijzigingen in de configuratie kunnen Contractanten contact met de afdeling Klantenservice van Ziggo opnemen (zie gegevens in onderdeel 9).

5 Beschikbaarheid en dienstverleningsniveaus

Ziggo streeft ernaar Storingen proactief te voorkómen. Als er toch Storingen aan de Dienst optreden, dan streeft Ziggo ernaar deze zo spoedig mogelijk weer volledig te herstellen. Storingen die zich tijdens een periode van Onderhoud voordoen, Storingen omdat de Locatie van de Contractant niet aan de omgevingseisen voldoet, Storingen vanwege de onjuiste configuratie van Randapparatuur, Storingen vanwege ongeoorloofde aanpassingen door de Contractant (of een door de Contractant ingehuurd derde), Storingen omdat de Contractant de overige uit het Service Contract voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en Storingen vanwege Overmacht zijn uitgesloten van de bepalingen ten aanzien van Hersteltijd en Beschikbaarheidsberekeningen. Ziggo kan als zij dat nodig vindt, de Locatie inspecteren en reparaties op Locatie uitvoeren. De Contractant zal te allen tijde toegang verschaffen voor het herstel van een Storing of Onderhoud. Partijen zullen waar nodig volledig samenwerken, om het onderzoek en de reparatie van de Dienst te ondersteunen, en zijn steeds verplicht om eventuele kosten en schade zo gering mogelijk te houden.

5.1 Beschikbaarheid

Beschikbaarheid is het percentage van de tijd waarvoor de Dienst de Contractant ter beschikking stond, zoals gedurende één Contractjaar, door Ziggo gemeten, volgens de volgende berekening.

$$\text{Beschikbaarheid} = 100\% - \frac{\text{Totaal van de Hersteltijd (Niveau 1) per Contractjaar in minuten}}{(\text{Totaal aantal minuten Contractjaar})}$$

Basis-, Standaard- en Verhoogde Beschikbaarheid worden op jaarbasis tussen de Aansluitpunt(en) van de afzonderlijke Dienst gemeten.

5.2 Het melden van een Storing

De Contractant zal Ziggo telefonisch, per fax of e-mail van een Storing op de hoogte stellen en deze bij haar aanmelden, samen met alle gegevens die nodig zijn om de Dienst (dan wel de aansluiting) te identificeren. Zodra de Contractant een Storing ontdekt en deze als hiervoor omschreven bij de afdeling Customer Care van Ziggo meldt, wordt er een zogenaamd Trouble Ticket aangemaakt en geregistreerd, en begint de Hersteltijd te lopen. Ziggo houdt de Contractant regelmatig op de hoogte, totdat de Storing is hersteld. De periode vanaf registratie van het Trouble Ticket door de afdeling Customer Care van Ziggo totdat de Storing is hersteld, is de 'Hersteltijd'.

De in de Trouble Tickets vermelde Storingen wordt in de volgende niveaus ingedeeld:

Niveau 1 In het geheel geen Dienst meer/geen Dienst beschikbaar, bijvoorbeeld:

- niet in staat om ten behoeve van o.a. ISDN VoIP-telefoongesprekken te voeren of te ontvangen;
 - Informatienummer of platform functioneert niet voor CCS;
 - kan niet op internet komen met behulp van Corporate Internet (totaal verlies van internetconnectiviteit, met packet loss van > 50%);
 - kan geen gegevens verzenden over de Leased Line;
 - krijgt geen toegang tot/vanaf een locatie voor IP VPN/Ethernet.
-

Niveau 2 Verslechterde dienstverlening/deel van de Dienst niet beschikbaar, bijvoorbeeld:

- problemen met bellen naar een specifieke bestemming op ISDN, VoIP;
- een optie die niet goed werkt, maar de telefoongesprekken worden wel (bijv. op CCS) verwerkt;
- packet loss op de fysieke link naar de Netwerkinfrastructuur op Corporate Internet (verlies van internetconnectiviteit, met packet loss van < 50%);
- gegevensfouten op een Leased Line;
- langzame verbinding VPN/Ethernet VPN;
- geen beschikbaarheid of disfunctioneren van de CCS Webtool voor het doorvoeren van Wijzigingen en/of het aanvragen van rapportages.

Alvorens een Storing te melden dient Contractant te controleren of de Storing in het domein van Ziggo ligt c.q. toerekenbaar is aan Ziggo. Ziggo heeft het recht in geval van en evident aan Contractant toerekenbare Storing op basis van nacalculatie haar kosten in rekening te brengen.

5.3 Dienstverleningsniveaus Corporate Connection

De Contractant van Ziggo kan voor een op Corporate Connections gebaseerde Dienst (zie hiervoor de Service Order) dienstverleningsniveaus uit de onderstaande tabel verwachten. Op Hosting, CPS, Colocation en Contact Center Services zijn Corporate Connections met een standaarddienstverleningsniveau van toepassing.

	Corporate Connection		
SLA	Basis	Standaard	Verhoogd
Streef-% beschikbaarheid	99,8%	99,9%	99,98%
Dienstverleningsuren	24 x 7	24 x 7	24 x 7
Hersteluren	Kantooruren	24 x 7**	24 x 7**
Hersteltijd	< 8 uur	< 4 uur**	< 2 uur**
Creditering***	Nee	Ja	Ja

Op Leased Lines op basis van Wavelength zijn deze Corporate Connections-dienstverleningsniveaus ook van toepassing, maar met afwijkende streefpercentages beschikbaarheid. Deze staan in onderstaande tabel.

	Corporate Connection obv Wavelength		
SLA	Basis	Redundant	High-Redundant
Streef-% beschikbaarheid	99,8%	99,98%	99,995%

Alle in bovenstaande tabel omschreven dienstverleningsniveaus zijn niet van toepassing op het (laatste) deel van een verbinding dat uit een verbinding via het koperen aansluitnet bestaat, als daarvan gebruik is gemaakt (bijvoorbeeld de door KPN verschaftte unbundled local loop).

5.4 Dienstverleningsniveaus Broadband Connection

De Contractant van Ziggo kan voor een op Broadband Connections gebaseerde Dienst (zie hiervoor het Service Order) de volgende dienstverleningsniveaus verwachten (niet alle dienstverleningsniveaus zijn voor alle Diensten van Ziggo beschikbaar).

Alle in onderstaande tabel omschreven dienstverleningsniveaus zijn niet van toepassing op het (laatste) deel van de verbinding dat uit een verbinding via het koperen aansluitnet bestaat, indien daarvan gebruik is gemaakt (bijv. de door KPN verschaftte unbundled local loop).

	Broadband Connection		
SLA	Basis	Standaard	Verhoogd
Streef-% beschikbaarheid	99,6%	99,8%	99,9%
Dienstverleningsuren	Kantooruren	Kantooruren	24 x 7
Hersteluren	Kantooruren	Kantooruren	24 x 7**
Hersteltijd	V.Wd.*	< 6 uur**	< 4 uur**
Creditering***	Nee	Nee	Ja

* Volgende Werkdag.

** Genoemde Hersteluren en Hersteltijd gelden voor Niveau 1 Storingen. Voor Niveau 2 Storingen gelden de tijden zoals genoemd in de kolom 'Basis'.

*** Creditering geldt voor te late Oplevering van de Dienst (op basis van de Toegezegde Opleveringsdatum) en/of voor te late reparatie (op basis van de Hersteltijd).

5.5 Status-updates en reparaties

Ziggo geeft voor Storingen status-updates aan de hiervoor door de Contractant opgegeven contactpersoon. De contactgegevens voor de afdeling Customer Care zijn vermeld in het onderdeel 'Contactgegevens' van deze SLA (onderdeel 9). Nadat Ziggo een Storing heeft hersteld, stopt de Hersteltijd. De Contractant ontvangt hierover telefonisch, per e-mail, per webportal of fax bericht van Ziggo.

5.6 Creditering voor Hersteltijd

Indien van toepassing kan de Contractant schriftelijk om Creditering voor Hersteltijd verzoeken als de Hersteltijd voor een Niveau 1 Storing de norm in de genoemde dienstverleningsniveaus overschrijdt. Dit is afhankelijk van het type aansluiting en het van toepassing zijnde dienstverleningsniveau. Het verzoek moet binnen drie kalendermaanden na het optreden van de Storing schriftelijk worden ingediend. Dit verzoek moet de juiste gegevens bevatten voor het identificeren van de Dienst of aansluiting die hersteld is. De Creditering zal nooit meer bedragen dan het maximum van 100% van de Maandelijkse Tarieven van de herstellende Dienst. De minimumcreditering bij overschrijding van de norm in het dienstverleningsniveau voor Hersteltijd bedraagt € 50,-.

Hersteltijd	Creditering voor Niveau 1 Storingen
1e uur overschrijding van de norm voor Hersteltijd	10% van het Maandelijkse Tarief* met een minimum van € 50,-
Additionele uren overschrijding van de norm voor Hersteltijd	5% van het Maandelijkse Tarief* per uur, tot een maximum van 100% van het Maandelijkse Tarief* van de herstellende Dienst

* Voor Service Contracten met meerdere Aansluitingen is Creditering uitsluitend van toepassing op de afzonderlijke, herstellende Aansluiting en niet op alle Aansluitingen.

6 Escalatietraject

Ziggo kent een intern escalatietraject, zodat Storingen die op Niveau 1 of 2 kunnen worden ingedeeld, voldoende en de juiste aandacht krijgen.

De volgende tabel geeft de escalatietrajecten weer.

	Niveau 1	Niveau 2
1 uur vóór overschrijding van de norm voor de Hersteltijd	Senior Technical Service Agent	
1 uur na overschrijding van de norm voor Hersteltijd	Manager Customer Operations	Senior Technical Service Agent
2 uur na overschrijding van de norm voor Hersteltijd	Director Business Operations	Manager Customer Operations
24 uur na overschrijding van de norm voor Hersteltijd	General Manager Ziggo	Director Business Operations

7 Onderhoud

Het is Ziggo toegestaan om Onderhoud aan haar Netwerkinfrastructuur uit te voeren om upgrades en overige soorten Onderhoud te kunnen verrichten, om een optimale dienstverlening te kunnen bieden. Ziggo streeft ernaar Onderhoud buiten de gebruikelijke kantoortijden uit te voeren en zich in zakelijk opzicht redelijkerwijs in te spannen om met de Contractant een geschikte tijd af te spreken om het aantal Storingen of andere ongemakken vanwege Onderhoud zo gering mogelijk te houden. Ziggo streeft er te allen tijde naar om de duur van het Onderhoud zo kort mogelijk te houden, om optimale dienstverlening te bieden. De Contractant zal te allen tijde toegang tot zijn Locatie verschaffen voor het uitvoeren van Onderhoud.

7.1 Aankondiging gepland Onderhoud

Ziggo bericht de Contractant uiterlijk vijf Werkdagen van tevoren over gepland Onderhoud.

7.2 Onderhoudsperiode en verwachte totale duur

Ziggo behoudt zich het recht voor om 's nachts tussen 1.00 en 7.00 uur Onderhoud uit te voeren. De verwachte totale duur van gepland Onderhoud dat tot een Storing kan leiden, bedraagt zes uur per Contractjaar.

7.3 Noodonderhoud

In sommige gevallen is eventueel noodonderhoud noodzakelijk en behoudt Ziggo zich het recht voor om te allen tijde en zonder kennisgeving noodonderhoud te verrichten. Ziggo streeft ernaar om de Contractant in dergelijke gevallen voortijdig te berichten.

7.4 Bewaking op afstand

Ziggo bewaakt de status van de aan de Contractanten te verlenen Diensten 24 uur per dag, 7 dagen per week op afstand, waarbij diverse hulpmiddelen en technieken worden toegepast.

8 Omgeving, beveiliging en Randapparatuur

De Contractant dient erop toe te zien dat de ten behoeve van de Voorzieningen (bijv. de CPE-installatie) aan Ziggo geboden omgeving op Locatie bij de Contractant geschikt is voor het onderbrengen en gebruiken van telecommunicatieapparatuur.

De Contractant dient Ziggo van alle belangrijke, zich gedurende de looptijd in die omgeving voordoende wijzigingen op de hoogte te stellen. Tenzij anderszins overeengekomen of de voorafgaande instemming van Ziggo is verkregen, mag de Contractant de CPE of de overige Voorzieningen niet configureren of verplaatsen. Indien de Contractant van een noodstroomvoorziening gebruik wenst te maken (bijvoorbeeld UPS-apparatuur), dan is het de verantwoordelijkheid van de Contractant om de betreffende apparatuur te bieden.

8.1 Essentiële omgevingselementen

De Contractant is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van:

- Elektrische voeding die voldoet aan EN 50160, met schone, elektrische aarde van < 5 ohm (het voltage van 220 V in Nederland).
- Temperatuur: 20 °C +/- 3 °C.
- Vochtigheid: 50% +/- 10%, zonder condensvorming.
- Standaard ETSI-kast of een aan de muur bevestigde constructie op een schone, stofvrije Locatie van de Contractant.

8.2 Gewenste omgeving

- Omgeving computerruimte (modulaire antistatische vloer, HVAC, UPS-beveiligde stroomvoorziening, brandmelding, brandblus- en toegangsbeveiligingssystemen).
- Apart stroomcircuit, met eigen stroomonderbreker/zekering.
- Goede verlichting voor de installateurs, zodat zij zonder tijdelijk extra licht kunnen werken – bij voorkeur 400-500 lux.
- Aansluiting van de Randapparatuur van de Contractant of overige apparatuur.

8.3 Beveiliging

De Voorzieningen (met inbegrip van de CPE) moeten door de Contractant worden beveiligd en goed worden verzekerd, zoals nader in de Algemene Voorwaarden beschreven. De Contractant verplicht zich om schade en aantasting van de Voorzieningen van Ziggo te voorkómen.

De Contractant is verantwoordelijk voor de veilige opslag van de Voorzieningen van Ziggo.

8.4 Randapparatuur van de Contractant

De Randapparatuur van de Contractant die op het Aansluitpunt van Ziggo moet worden aangesloten, moet over de betreffende, door een Europees geaccrediteerd testinstituut afgegeven veiligheids- en kwaliteitskeurmerken beschikken (conform de norm EN 61000-3-2), en aan de Telecommunicatiewet voldoen. Het is de Contractant pas toegestaan om zijn Randapparatuur met afwijkende specificaties aan te sluiten als daarvoor de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ziggo is verkregen. Contractant is verplicht vooraf melding te geven van gepland onderhoud aan zijn zijde indien dit mogelijkwerijs resulteert in een door Ziggo detecteerbare uitval van de Dienst (zoals door een stroomonderbreking).

088 12 12 500 | ziggo.nl/zakelijk
normaal tarief



Ziggo Zakelijk Services B.V., mede handelend onder de naam Ziggo, statutair gevestigd te Utrecht, KvK 33306448.