

Service Level Agreement Internet diensten

Dynamx ICT en SIP diensten

versie: januari 2012vi

Service Level Agreement Internet diensten (SLA)

Dit SLA is van toepassing op de door Dynamx ICT en SIP diensten geleverde internetdiensten.

1. Afkortingen/definities

De volgende definities zijn van toepassing op deze overeenkomst, alsmede de Algemene Voorwaarden van Dynamx ICT en SIP diensten.

| | |
|-----------------------|---|
| ASAP | As soon as possible. |
| Beschikbaarheid | De totale tijdsduur waarin een contractant daadwerkelijk van de dienst(en) (van demarcatiepunt tot demarcatiepunt) gebruik heeft kunnen maken uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur en gemeten gedurende 1 jaar. |
| CE | Customer Equipment. Apparatuur die eigendom is van de contractant, geïnstalleerd op de locatie van de contractant en door middel van kabels verbonden met een CPE. |
| CPE | Customer Premises Equipment. Apparatuur die eigendom is van contractant. |
| Demarcatiepunt | Punt waarop de dienst ter beschikking van de contractant wordt gesteld (veelal een poort). |
| Dienst | De onder de overeenkomst door Dynamx ICT en SIP diensten te leveren prestatie(s). |
| Incident | Elke gebeurtenis die afwijkend is van de verwachte standaardwerking van de dienstverlening, zoals overeengekomen tussen de contractant en Dynamx ICT en SIP diensten. |
| Kantooruren | Werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur. |
| Levering | Het beschikbaar stellen van een geteste en operationele dienst voor gebruik door de contractant. |
| Locatie | Het gebouw van de contractant in Nederland waarin zich de CPE bevindt. |
| Maintenance Window | Geeft de periode weer waarin Dynamx ICT en SIP diensten preventief onderhoud aan het netwerk verricht. |
| MRT | Maximale Reparatie Tijd die is toegestaan om een incident te herstellen. |
| NBD | Next Business Day |
| Preventief Onderhoud | Alle werkzaamheden die Dynamx ICT en SIP diensten aan het netwerk uitvoert om de kwaliteit van de dienst te kunnen waarborgen. |
| Respons tijd | De tijd tussen een storingsmelding door de contractant en het eerste contact met Dynamx ICT en SIP diensten. |
| Service uren | Dagelijks van 08.00 uur tot 22.00 uur (7 dagen per week). |
| SLA | Service Level Agreement |
| Standaard installatie | De standaard installatie zoals beschreven in de dienstbeschrijving en van toepassing op de installatie van de wireless contractantlocatie. |
| Storing | Verstoring van de dienst die tot gevolg heeft dat er geen of |

verminderd verkeer mogelijk is middels het hiervoor beoogde netwerk.

Verbindingslijn

De permanente digitale vaste verbinding tussen de locatie van de contractant en het Dynamx ICT en SIP diensten netwerk voor het verzenden van gegevens, spraak en/of beeld, die direct beheerd wordt door Dynamx ICT en SIP diensten.

Werkdagen

Maandag t/m vrijdag met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen.

Wijziging

Het wijzigen van de fysieke locatie van de CPE en/of het wijzigen van de bandbreedte van de dienst. Het verzoek om de dienst te wijzigen wordt beschouwd als een nieuwe opdracht die onder deze overeenkomst valt.

2. Ernst van incidenten

Wanneer er een incident gemeld wordt, wordt het incident geregistreerd.

Met het oog op escalatie worden incidenten ingedeeld naar ernst. De prioriteit die wordt toegekend bepaalt de maximale reparatie tijd voor incident afhandeling. De criteria voor het vaststellen van de ernst zijn als volgt:

| Prioriteit | Type Incident | Definitie |
|------------|---------------|---------------------------------------|
| 1. | Urgent | Totaal uitvallen van de dienst. |
| 2. | Hoog | Gedeeltelijk wegvallen van de dienst. |
| 3. | Midden | Verminderde dienst. |
| 4. | Laag | Onderzoekstaken. |

3. Aanmelden van incidenten

Dynamx ICT en SIP diensten is het enige contactpunt voor het aannemen van incidenten. Incidenten worden aangemeld door de daarvoor geautoriseerde medewerkers van de contractant op de volgende manieren:

Per telefoon en mail : bij incidenten met prioriteit 1 en 2.
Per mail : bij incidenten met prioriteit 3 en 4.

Bij incidenten met prioriteit 1 en 2 kunt u bellen met 0348 45 22 24 of mailen naar support@dynamx.nl .
Bij incidenten met prioriteit 3 en 4 kunt u mailen naar support@dynamx.nl.

Een overzicht van de geautoriseerde medewerkers van de contractant wordt door de contractant aan Dynamx ICT en SIP diensten verstrekt. De contractant is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van dit overzicht.

Na het aanmelden van een incident verplicht de contractant zich om volledige medewerking te geven aan Dynamx ICT en SIP diensten bij het oplossen van het incident.

4. Beschikbaarheid op basis van SLA's:

| Diensten | Beschikbaarheid per jaar |
|---|--------------------------|
| ADSL / SDSL (A)lways on | 99,9% |
| ADSL / SDSL (N)ext business day | 99,6% |
| ADSL / SDSL (B)est effort | 95% |
| Colocatie SLA (A)lways on | 99,9% |
| Mpix SLA (A)lways on | 99,6% |
| IP-VPN SLA (A)lways on | 99,6% |
| Beschikbaarheid van het netwerk: De beschikbaarheid van het netwerk als geheel is vastgesteld op 99,99% op jaarbasis | |

Voor de berekening van de beschikbaarheid worden de volgende situaties buiten beschouwing gelaten:

- Incidenten wegens preventief onderhoud
- Incidenten die niet zijn gemeld binnen 5 werkdagen nadat ze zijn opgetreden
- Nalatigheid van de kant van de contractant bij het naleven van de overeengekomen procedures
- Overmacht zoals gedefinieerd onder Nederlands recht, artikel 3.10.
- Overmacht zoals omschreven in artikel 7 van dit SLA, en zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden van Dynamx ICT en SIP diensten.

In geval de contractant specifieke benodigde informatie niet kan verstrekken of het aangetaste deel van de dienst niet vrij kan geven voor onderzoek, zal Dynamx ICT en SIP diensten de klok stopzetten tot de informatie overhandigd is.

5. Aanname-, respons- en oplostijden incidenten

Dynamx ICT en SIP diensten hanteert de volgende respons- en oplostijden ten aanzien van incidenten op de dienst. De tijden zijn afhankelijk van de overeengekomen SLA zoals hieronder beschreven.

SLA A:

| Prioriteit | Incident aanname | Incident oplossen | Incident responstijd | Incident opvolgtijd | MRT |
|------------|------------------|-------------------|----------------------|---------------------|-------|
| 1 | 24/7 | Service uren | 2 uur | 4 maal per dag | 8 uur |
| 2 | 24/7 | Service uren | 2 uur | 4 maal per dag | 8 uur |
| 3 | Kantoor uren | Kantoor uren | 2 uur | 1 maal per dag | - |
| 4 | Kantoor uren | Kantoor uren | 2 uur | 1 maal per dag | - |

SLA N:

| Pioriteit | Incident aanname | Incident oplossen | Incident responstijd | Incident opvolgtijd | MRT |
|-----------|------------------|-------------------|----------------------|---------------------|-----|
| 1 | Kantoor uren | Kantoor uren | 2 uur | 2 maal per dag | NBD |
| 2 | Kantoor uren | Kantoor uren | 2 uur | 2 maal per dag | NBD |
| 3 | Kantoor uren | Kantoor uren | 4 uur | 1 maal per dag | - |
| 4 | Kantoor uren | Kantoor uren | 4 uur | 1 maal per week | - |

SLA B:

| Prioriteit | Incident aanname | Incident oplossen | Incident responstijd | Incident opvolgtijd | MRT |
|------------|------------------|-------------------|----------------------|---------------------|------|
| 1 | Kantoor uren | Kantoor uren | 8 uur | 1 maal per dag | ASAP |
| 2 | Kantoor uren | Kantoor uren | 8 uur | 1 maal per dag | ASAP |
| 3 | Kantoor uren | Kantoor uren | 24 uur | 1 maal per dag | - |
| 4 | Kantoor uren | Kantoor uren | 24 uur | 1 maal per week | - |

Een incident is opgelost als Dynamx ICT en SIP diensten het resultaat van de dienst heeft getest en een goed resultaat heeft ondervonden. Het incident wordt gesloten wanneer Dynamx ICT en SIP diensten, in overleg met de contractant besluit het incident af te sluiten. Indien de contractant niet bereikbaar is voor Dynamx ICT en SIP diensten, wordt de klok stilgezet tot Dynamx ICT en SIP diensten contact heeft gehad met de contractant.

6. Maintenance Window

Om het hoogst mogelijke kwaliteitsniveau te kunnen handhaven voor de dienst moet Dynamx ICT en SIP diensten af en toe routinematig onderhoud plegen in het netwerk. Onder normale omstandigheden gebeurt dit zonder dat de dienst daar hinder van ondervindt. Van tijd tot tijd zal voor de werkzaamheden echter een geplande onderbreking vereist zijn. Tenzij anderszins is overeengekomen zal Dynamx ICT en SIP diensten, wanneer de dienst onbeschikbaar zal zijn ten gevolge van preventief onderhoud, alle redelijke pogingen in het werk stellen om de contractant ten minste 4 werkdagen voor de aanvang van de werkzaamheden op de hoogte te stellen. De melding van preventief onderhoud zal gedaan worden aan de door de contractant aangewezen contactpersoon via een methode gekozen door Dynamx ICT en SIP diensten (telefoon, e-mail, fax).

De contractant zal op de hoogte gesteld worden van:

- de geplande aanvangstijd
- de tijdsduur van de werkzaamheden
- de verwachte niet-beschikbaarheid

Niet alle maintenance windows worden gebruikt voor werkzaamheden.

Naast het geplande onderhoud kan het voorkomen dat onderhoud gedaan moet worden wegens een noodgeval. Deze onvoorziene werkzaamheden die een directe invloed hebben op de contractant worden zo spoedig mogelijk met de hoogste prioriteit voltooid. Dit betekent dat de contractant wel geïnformeerd wordt maar de gebruikelijke tijd voor kennisgeving vooraf niet in acht genomen kan worden en dat voorbijgegaan kan worden aan de gebruikelijke tijdstippen waartussen onderhoud plaats kan vinden.

7. Overmacht

Dynamx ICT en SIP diensten is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit dit SLA indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Overmacht bestaat indien de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk al dan niet tijdelijk wordt verhinderd door omstandigheden gelegen buiten de wil en invloedssfeer van Dynamx ICT en SIP diensten.

Onder overmacht zijn in ieder geval begrepen: weersomstandigheden die leiden tot niet-werkbare dagen, oorlog, onlusten, brand en andere rampen, gebrek aan grond- en brandstoffen, bedrijfsstoring, staking, uitsluiting, overheidsmaatregelen, machinebreuk, transportstoornissen, het door vervoerders, leveranciers en/ of andere derden tekortschieten in de nakoming van hun verplichtingen, storingen in vaste verbindingen en transmissielijnen onverschillig of deze omstandigheden al dan niet voorzienbaar waren.

Onder overmacht wordt mede verstaan een al dan niet toerekenbare tekortkoming van derden die aan Dynamx ICT en SIP diensten diensten en/of zaken toeleveren.