

Epacity IP-VPN

Release 14.2

Service Level Agreement

Inhoudopgave

1	Algemeen	3
1.1	Inleiding	3
1.2	Definities	3
2	Generieke serviceverlening	4
2.1	Business Servicedesk	4
2.1.1	<i>Communicatie tijdens levering</i>	4
2.1.2	<i>Melden storingen</i>	4
2.1.3	<i>Storingsupdate</i>	4
2.2	Service Window	4
2.3	Maintenance Window	5
2.4	Klachtenafhandeling	5
2.5	Compensatie	5
3	Beschikbare Service van de dienst	7
3.1.1	<i>Service Level</i>	7
3.1.2	<i>Service Level per locatie</i>	7
3.1.3	<i>Customer Premises Equipment (CPE)</i>	7
3.1.4	<i>Beheer</i>	7
3.1.5	<i>Noodoplossing</i>	8
4	Performance van de dienst	9
4.1	Levertijd	9
4.1.1	<i>Levertijd garantie</i>	9
4.1.2	<i>Levertijd garanti compensatie</i>	9
4.2	Beschikbaarheid	10
4.2.1	<i>Beschikbaarheid berekening</i>	10
4.2.2	<i>Beschikbaarheid garantie</i>	11
4.2.3	<i>Compensatie beschikbaarheid garantie</i>	12
4.3	Norm hersteltijden	12
4.4	Verantwoordelijkheden Opdrachtgever	13

1 Algemeen

1.1 Inleiding

Epacity zal de problemen of storingen in de dienst Epacity IP-VPN oplossen conform de beschreven Service Levels.

1.2 Definities

Als aanvulling op de gangbare ICT definities zoals gehanteerd in ITIL.

Definities:	
Service Level Agreement	Deze Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op Epacity en geeft een overzicht van de afspraken die gemaakt zijn tussen Opdrachtgever en KPN over het functioneren van deze dienst en de dienst parameters. De SLA is onderdeel van de dienstbeschrijving en van de overeenkomst. Ingeval van tegenstrijdigheid tussen het bepaalde in de overeenkomst en de SLA, prevaleert hetgeen is bepaald in de overeenkomst.
Opdrachtgever	Heeft de betekenis zoals omschreven in de overeenkomst, ook wel contractant.
KPN domein	Heeft de betekenis zoals omschreven in de dienstbeschrijving.
Contactpersoon Beheer	Persoon of personen die namens de Opdrachtgever zijn gemachtigd om namens de Opdrachtgever operationeel handelend op te treden.
Beschikbaarheid	De periode waarin de dienstverlening van KPN beschikbaar is voor Opdrachtgever en deze functioneert conform de overeengekomen specificaties zoals vermeld in de dienstbeschrijving. De beschikbaarheid wordt uitgedrukt in een percentage over de periode waarin de dienst volledig beschikbaar is. Uitzonderingen waarin de dienst als beschikbaar wordt beschouwd zijn; gepland of overeengekomen onderhoud, spoed onderhoud en de periode waarin de dienst niet beschikbaar is als gevolg van overmacht.
Leveringstermijn	Periode gerekend in werkdagen vanaf het moment dat de "getekende" order door KPN is ontvangen tot het moment dat de dienst werkend is opgeleverd aan Opdrachtgever.
Service Window	De periode waarin voor de gemelde storingen aan een oplossing wordt gewerkt. Binnen het Service Window kan de Contactpersoon Beheer ook terecht voor vragen.
Hersteltijd	De nettotijd gemeten in uren die KPN nodig heeft om een storing op te lossen.
Best Effort	Inspanningsverplichting.
Maintenance Window	De periode waarin KPN gerechtigd is onderhoud aan het netwerk te plegen zonder impact op de Service Level Agreement.
Spoedonderhoud	De periode die KPN nodig heeft om urgente calamiteiten op te lossen die de integriteit van de dienstverlening in totaal in gevaar brengt.
Storing	De situatie waarin gedurende minimaal tien opeenvolgende seconden sprake is van niet-beschikbaarheid. De doorlooptijd van een storing wordt gemeten vanaf het moment dat de Contactpersoon Beheer een storing meldt bij de service-ingang van KPN tot het moment dat de dienst weer werkt en met goedkeuring van de Contactpersoon Beheer is afgemeld.
Responstijd	De tijd die verstrijkt tussen het moment waarop de storing door Contactpersoon Beheer bij KPN is aangemeld en het eerste contact met de Contactpersoon Beheer inzake de voortgang van de opheffing van de Storing.
RFS	Ready for Service is de opleverdatum aan Opdrachtgever.
Non Service Window uren	De periode waarin KPN niet gehouden is aan het oplossen van de gemelde storingen wordt gewerkt.
Vaste maandelijkse vergoedingen	Maandelijkse vaste betaalde (abonnement)tarieven voor KPN-diensten. Eenmalige en variabele vergoedingen vallen hier dus niet onder.

2 Generieke serviceverlening

2.1 Business Servicedesk

Voor het melden van storingen kunt u 24 uur per dag en 7 dagen per week terecht bij de Business Servicedesk van KPN via het gratis telefoonnummer 0800- 0408. Er volgt een keuzemenu; keuze 1 voor melden van storingen, 2 voor factuurvragen en adreswijzigingen en 3 voor verkoop en leveringsvragen.

Epacity stelt Opdrachtgever een professionele Customer Care organisatie ter beschikking: De **Epacity Customer Care Online (ECCO)**. De web-based interface ECCO, biedt u de volgende mogelijkheden

- 7x24 uur inzicht in uw eigen netwerk
- Bestellen, opzeggen, verhuizen en wijzigen van aansluitingen
- 'Real-time' inzicht in de status van de opdracht(en)
- Overzicht van de meest recente maar ook historische factuurgegevens
- Afdrukken netwerkoverzicht
- Up-to-date houden van eigen Naam Adres Woonplaats (NAW)-gegevens

Een bestelling, wijziging of opzegging kan worden voorzien van een wensdatum. Alle bestellingen voor levering (inclusief wijzigingen en opzeggingen) worden online gecontroleerd op volledigheid en uitvoerbaarheid. Na controle wordt u hierover in ECCO geïnformeerd inclusief status van de bestelling. Indien een conflict optreedt tussen de wensdatum en de uitvoerbaarheid van de bestelling, wijziging of opzegging zal dit worden gemeld in ECCO.

Voor geautoriseerde gebruikers is de Epacity webinterface te vinden op <https://www.kpnip-vpn.nl>

2.1.1 Communicatie tijdens levering

Opdrachtgever wordt tijdens levering op de hoogte gehouden van de opdracht status door middel van de web-based interface ECCO. U kunt de Business Servicedesk bellen indien u hierover vragen heeft.

2.1.2 Melden storingen

Mocht zich onverhoopt ergens een storing voordoen dan kunnen storingen 24 uur per dag telefonisch worden gemeld bij de Business Servicedesk, ongeacht het gekozen service window. De Business Servicedesk is bereikbaar via 0800- 0408. Alle binnenkomende storingen worden gerapporteerd. Een storingsmelding wordt pas afgesloten nadat u akkoord bent met het herstel.

Bij het melden van een storing dient de Service ID van de betreffende module (of locatie) vermeld te worden. Na het melden van een storing ontvangt Opdrachtgever een ticketnummer.

In sommige gevallen kan het nodig zijn dat de Business Servicedesk direct contact heeft met de contactpersoon van één van de locaties. Hiervoor vindt vooraf overleg plaats met de Contactpersoon Beheer.

2.1.3 Storingsupdate

KPN zal, afhankelijk van de behoefte en de afspraak die u maakt met de medewerker van de service desk, informatie verstrekken over de voortgang van de werkzaamheden verbonden aan het opheffen van de gemelde storing. De frequentie waarmee informatie wordt verstrekt, is afhankelijk van de prioriteit van een gemelde storing, het overeengekomen Service Level en de afspraak die u maakt met de medewerker van de service desk.

2.2 Service Window

Indien de Opdrachtgever een storing meldt bij de Business Servicedesk van KPN dan probeert KPN deze, met inachtneming van het tussen partijen overeengekomen Service Window zo snel mogelijk op te

heffen. Het beschikbare Service Window is conform de beschikbare Service Levels (Greenwich Meantime: +1)

- Ma-vr 08.00-18.00: “Kantoortijden”, komt overeen met de Service Window-uren maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot en met 18.00, met uitzondering van de in Nederland algemeen erkende feestdagen.
- Ma-vr 08.00-21.00/za en zo 08.00-18.00: “Winkeltijden”, komt overeen met de Service Window-uren maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot en met 21.00 en zaterdag en zondag van 08.00 -18.00, met uitzondering van de in Nederland algemeen erkende feestdagen.
- 24x7 komt overeen met de Service Window-uren: 24 uur per dag, 7 dagen per week, alle dagen van het jaar.

Binnen het gekozen Service Window wordt er gewerkt aan het oplossen van storingen die in behandeling zijn genomen. Eventuele garanties over hersteltijd en beschikbaarheid zijn van toepassing binnen deze Service Window uren.

Een Service Window kan per bedrijfslocatie worden gekozen, en is afhankelijk van de aansluiting op de bedrijfslocatie.

2.3 Maintenance Window

KPN verricht onderhoud aan haar infrastructuur om de kwaliteit van haar dienstverlening continue te kunnen garanderen en om nieuwe diensten en faciliteiten te implementeren voor haar klanten. Dit onderhoud kan resulteren in verminderde beschikbaarheid of onderbreking in de diensten van KPN.

De standaard onderhoudsperiode is maandag tot en met zondag tussen 04.00 uur en 07.00 uur (Greenwich Meantime: +1). Werkzaamheden aan glas- en koperkabels voor Ethernet Access aansluitingen en Cyber Center aansluitingen worden uitgevoerd op maandag tot en met zondag tussen 21.00 uur en 07.00 uur (Greenwich Meantime: +1).

Werkzaamheden aan glas voor Standard Access IP-VPN en koperkabels voor DSL-diensten kan gedurende de gehele dag op werkdagen plaatsvinden.

De genoemde onderhoudsperiodes zijn de uitersten waarbinnen werkzaamheden uitgevoerd worden. Onderbrekingen zijn gewoonlijk aanzienlijk korter.

Door VDSL-DLM gegenereerde onderbreking van maximaal enkele minuten als gevolg van een profiel aanpassing vindt 's nachts automatisch plaats tussen 02.00 en 05.00u (Nederlandse tijd). Profiel aanpassingen worden niet aangekondigd.

Indien onderhoudswerkzaamheden leiden tot een beperkte beschikbaarheid van uw dienst, dan wordt u hierover uiterlijk 10 werkdagen voor de aanvang schriftelijk of per e-mail geïnformeerd.

Spoedonderhoud is gezien de aard van dit onderhoud niet altijd tijdig aan te kondigen.

Beschikbaarheidcijfers van de diensten van KPN zijn altijd berekend zonder rekening te houden met de mogelijke gevolgen van gepland onderhoud voor de beschikbaarheid

2.4 Klachtenafhandeling

Klachten van Opdrachtgever kunnen worden ingelegd via Ecco of via de aan de Opdrachtgever toegewezen accountmanager van KPN.

2.5 Compensatie

Aanvragen voor compensatie kan ingediend worden via Ecco of via de Business Service Desk of schriftelijk via uw toegewezen accountmanager van KPN. Aanvragen dienen binnen dertig werkdagen na de geconstateerde overschrijding te zijn ontvangen door KPN. Na het verstrijken van deze periode vervalt het recht om aanspraak te maken op de compensatieregeling. Om aanspraak op deze garanties

te kunnen maken dient te zijn voldaan aan de 'Verantwoordelijkheden Opdrachtgever' zoals aangegeven in hoofdstuk 4.4

Compensatie geldt voor eventueel gegarandeerde levertijden, bij overschrijding geldt dat de overschrijdingstijd in verhouding tot de gegarandeerde levertijd een percentage overschrijding bepaald. Al naar gelang deze percentuele overschrijding geldt het recht op compensatie van een percentage van het maandbedrag.

Compensatie geldt ook voor Beschikbaarheid en Herstelgarantie. Is voor een locatie de minimale beschikbaarheid overschreden en ook de hersteltijd niet gehaald, dan worden beide compensatie percentages bij elkaar opgeteld om de vergoeding te bepalen.

Indien u, als gevolg van een en dezelfde gebeurtenis, aanspraak kunt maken op een vergoeding voortvloeiend uit zowel de compensatieregeling hersteltijd als beschikbaarheid garantie, dan worden deze vergoedingen bij elkaar opgeteld.

Wanneer KPN heeft bevestigd dat u conform de bepalingen uit deze SLA recht heeft op een compensatie, dan wordt het compensatiebedrag op de eerstvolgende factuur van Epacity in mindering gebracht.

3 Beschikbare Service van de dienst

3.1.1 Service Level

Het Service Level is bedrijfslocatie afhankelijk.

Service Level →	Kantoortijd 2BD*	Kantoortijd	Winkeltijd	7*24
Service Level kenmerken				
Openingstijden storingsingang	7x24	7x24	7x24	7x24
Service Window	Ma-vr 8.00-18.00	Ma-vr 8.00-18.00	Ma-vr 8.00-18.00 Za-Zo 8.00-18.00	7x24
Levertijdgarantie	ja	ja	ja	Ja
Beschikbaarheid garantie	Ja	Ja	ja	Ja
* 2BD: twee kantoordagen				
Maintenance Window				
Onderbrekingen voor noodzakelijk onderhoud worden vooraf aangekondigd. Zie hoofdstuk 2.3				

3.1.2 Service Level per locatie

De onderstaande tabel geeft aan welke Service Levels op aangesloten locaties worden geboden.

Service Level->	Kantoortijd 2BD*	Kantoortijd	Winkeltijden	7*24
aansluiting				
ADSL Basic	✓			✓
ADSL en SDSL		✓	✓	✓
VDSL	✓	✓		✓
Standard Access IP VPN	✓			✓
Ethernet Access				✓
Cyber Center Ethernet				✓
Leased Line				✓
*: 2BD: twee kantoordagen				

3.1.3 Customer Premises Equipment (CPE)

De dienst Epacity wordt standaard zonder CPE geleverd. Optioneel is het mogelijk om tegelijkertijd met de oplevering van de aansluiting een router mee te leveren en te laten installeren.

3.1.4 Beheer

Netwerk

KPN beheert en controleert het IP MPLS backbone netwerk 24 uur per dag, zeven dagen in de week vanuit het Netwerk Operating Center met behulp van geavanceerde management tools. Het core netwerk wordt frequent 'gepollt' om te bepalen of de netwerkapparatuur nog naar behoren functioneert.

Voor de dienst Ecapacity geldt dat u zelf het initiatief dient te nemen om een storing bij de Business Servicedesk te melden. KPN zal na melding de storing binnen de afgesproken SLA-parameters verhelpen.

3.1.5 Noodoplossing

De dienst Ecapacity IP-VPN maakt standaard gebruik van statische routing in het netwerk. Het is echter ook mogelijk op uw belangrijkste bedrijfslocaties dynamische routing te activeren. Dit wordt gedaan op basis van het exterior Border Gateway Protocol (eBGP). Dit protocol zorgt voor dynamische uitwisseling van routeertabellen en bereikbaarheidsgegevens tussen klantapparatuur en het Ecapacity netwerk.

Mocht een storing in het netwerk of uw applicatie zich voordoen dan zal het verkeer automatisch over een andere fysieke aansluiting worden gerouteerd naar een ander bedrijfslocatie.

4 Performance van de dienst

4.1 Levertijd

De levertijd wordt bepaald vanaf het moment dat KPN de order accepteert tot het moment dat KPN de dienst werkend oplevert aan Opdrachtgever. De levertijd wordt uitgedrukt in werkdagen.

Het moment van orderacceptatie en het moment van werkend opgeleverd zijn als volgt gedefinieerd; de 'order confirm' datum en de 'ready for service' (RFS) datum die wordt getoond op de desbetreffende order webpagina in de Beheerapplicatie (ECCO).

Bij de invoer van een order is er een mogelijkheid om een wensleverdatum op te geven. Doet Opdrachtgever dit niet dan zal zo spoedig mogelijk worden geleverd, waarbij Ecapacity zich verplicht tot het leveren volgens de norm levertijden. Geeft Opdrachtgever wel een wensleverdatum op (die niet vóór de gegarandeerde levertijd mag liggen), dan zal levering op die datum plaatsvinden.

4.1.1 Levertijd garantie

Ecapacity kent levertijden garanties op alle typen aansluitingen op het netwerk, inclusief een compensatieregeling indien de levertijd of de van toepassing zijnde wensleverdatum wordt overschreden aan Opdrachtgever. De garanties zijn situatieafhankelijk en tevens kunnen verschillen optreden indien aanpassingen in de fysieke infrastructuur moeten worden gerealiseerd.

KPN garandeert dat onderstaande typen aansluitingen binnen de volgende levertijden wordt opgeleverd aan Opdrachtgever:

Product / wijziging	Levertijd*
ADSL/SDSL/VDSL i.c.m. telefonie of telefonie afsluiten **	Tien werkdagen
ADSL/SDSL/VDSL i.c.m nieuwe aansluiting (WSNL)	Vijftien werkdagen
Standard Access IP-VPN i.c.m. nieuwe aansluiting (WSNL)	Zesentwintig werkdagen
Ethernet Access	Dertig werkdagen***
Cyber Center Ethernet	Dertig werkdagen
Leased Line 2Mb	Dertig werkdagen

* levertijd inclusief de installatie van de router
** ook wel 'shared of Terminate Voice' genoemd
*** EVPN Network Access (koper, glasvezel of straalverbinding) of Zakelijk Glas Bedrijventerreinen of Zakelijk Glas Stedelijk dient op de bedrijfslocatie aanwezig te zijn.

4.1.2 Levertijd garantiecompensatie

Voor het overschrijden van de gegarandeerde levertijd dan wel de wensleverdatum van een individuele aansluiting geldt de compensatieregeling. In het hoofdstuk 2.5 'Compensatie' zijn de geldende compensatie omgangsregels beschreven.

Voor de gegarandeerde levertijd overschrijding van de dienst geldt de volgende compensatieregeling:

Overschrijding gegarandeerde levertijd	Compensatieregeling bij overschrijding levertijd
Een tot zes werkdagen te laat	50% van de vaste maandelijkse vergoedingen van één maand
Zeven of meer werkdagen te laat	100% van de vaste maandelijkse vergoedingen van één maand

4.1.2.1 Uitzonderingen levertijd garantiecompensatie

Buiten de compensatieregeling vallen overschrijdingen van de gegarandeerde levertijden veroorzaakt door het niet beschikbaar zijn van:

- Een PSTN, ISDN of nieuwe koperlijn (WSNL) voor levering van DSL op de aan te sluiten locatie

- Een nieuwe glaslijn (WSNL) voor levering van Standard Access IP VPN op de aan te sluiten locatie
- De daadwerkelijke leverbaarheid van de gewenste DSL bandbreedte
- Een City Premium Access (CPA) met voldoende vrije capaciteit voor levering van Leased Line
- Een EVPN Network access of Zakelijk Glastoegang met voldoende vrije capaciteit voor levering van Ethernet Access op de aan te sluiten locatie.
- Vergunning / mogelijkheid om graafwerkzaamheden te verrichten (zoals bij openbare gronden en vorst).

4.2 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van Ecapacity is afhankelijk van de aansluitvorm waarmee aansluiting op Ecapacity is gerealiseerd. De beschikbaarheid wordt gemeten over een kalendermaand startend vanaf de 1^e dag van de maand volgend op de oplevering van de dienst.

Beschikbaarheid is gedefinieerd als de periode waarin de dienstverlening van KPN beschikbaar is voor Opdrachtgever en deze functioneert conform de overeengekomen specificaties zoals vermeld in de dienstbeschrijving.

De beschikbaarheid wordt gemeten per locatie.

4.2.1 Beschikbaarheid berekening

De Beschikbaarheid (B) wordt als volgt berekend:

$$B = (TB - TN) / TB \times 100\%$$

De door Ecapacity optioneel meegeleverde router valt buiten de beschikbaarheid berekeningen

TN: Tijdsperiode dat de dienst niet beschikbaar is. De periode van 'niet-beschikbaar zijn', TN gaat in op het moment dat Opdrachtgever meldt dat de dienst niet meer functioneert conform de overeengekomen specificaties zoals vermeld in de dienstbeschrijving. De periode TN wordt afgesloten op het moment dat KPN aan Opdrachtgever meldt dat de desbetreffende dienst weer naar behoren functioneert. Indien er meerdere storingen in 1 maand voorkomen geldt dus voor de calculatie de totale periode van 'niet-beschikbaar zijn'.

De dienst wordt als beschikbaar beschouwd (en telt dus niet mee in de TN tijd) voor de volgende periodes:

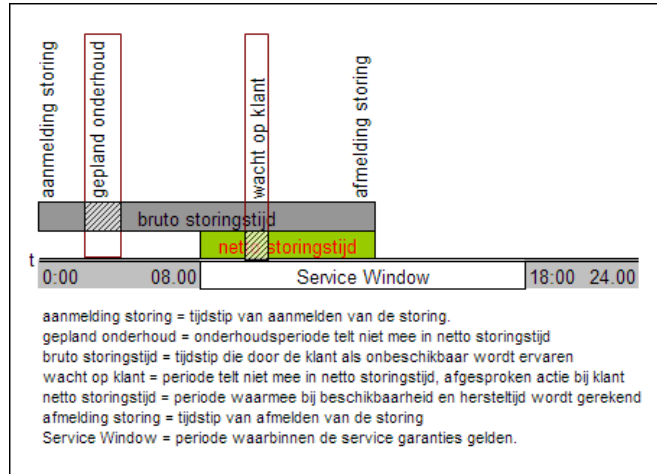
De periode waarin KPN moet wachten op Opdrachtgever bij het oplossen van een storing.
Gepland of overeengekomen onderhoud, gemeld spoed onderhoud, onderhoud gedurende de Maintenance Window en de periode waarin de dienst niet beschikbaar is als gevolg van overmacht.

TB: Tijdsperiode (kalendermaand) dat de dienst beschikbaar dient te zijn. De beschikbaarheid TB wordt enkel berekend over de uren binnen het afgenomen Service Window.

Gemiddeld per kalendermaand komt dat overeen met de volgende gegarandeerde uren:

- Service Window 7 x 24 = 365 dagen / 12 maanden * 24 uur = 730 gegarandeerde uren per maand.
- Service Window Kantoortijd ma-vrij 8.00-18.00 = 365 dagen / 7 dagen * 5 werkdagen / 12 maanden * 10 kantooruren = 217 uren per maand. En 346 uren per maand voor het Service Window Winkeltijden

Ter Illustratie van de berekening met storingstijden:



4.2.2 Beschikbaarheid garantie

Voor Epacity gelden de volgende beschikbaarheid garanties:

Percentage gegarandeerde beschikbaarheid*				
Service Level->	Kantoortijd 2BD**	Kantoortijd	Winkeltijd	7*24
Aansluiting				
ADSL Basic	98,8%			99,9%
ADSL en SDLSL		99,9%	99,9%	99,9%
VDSL	98,8%	99,9%		99,9%
Standard Access IP VPN	98,8%			99,9%
Ethernet Access				99,9%
Ethernet Access ***				99,98%
Ethernet Access ****				99,99%
Cyber Center Ethernet				99,9%
Leased Line				99,9%

* exclusief router/switch
 **: 2BD= twee kantoordagen
 ***: betreft het beschikbaarheidspercentage Ethernet Access over een EVPN Protected Network Access
 ****: betreft het beschikbaarheidspercentage Ethernet Access over een EVPN Dual standard /Dual POP network Access. Zie de Epacity Dienstbeschrijving voor voorwaarden.

De beschikbaarheid is gegarandeerd binnen het Service Window. Bij Service Level 'Kantoortijd 2BD' en 'Kantoortijd' is de beschikbaarheid per maand voor alle (gemiddeld) 217 kantooruren per kalendermaand gegarandeerd. Buiten de kantoortijden 8.00-18.00 uur en in het weekend is de beschikbaarheid niet gegarandeerd. Bij Service level 'Winkeltijd' is de beschikbaarheid per maand voor alle (gemiddeld) 346 winkeluren per kalendermaand gegarandeerd. Buiten de winkeltijden van ma t/m vr van 8.00-21.00 uur en van za t/m zo van 8.00uur tot 18.00 uur is de beschikbaarheid niet gegarandeerd. Bij '7x24' zijn per maand alle (gemiddeld) 730 uren per kalendermaand gegarandeerd.

4.2.3 Compensatie beschikbaarheid garantie

Indien de beschikbaarheid garantie in een periode niet wordt gehaald, kan Opdrachtgever aanspraak maken op de compensatieregeling. In het hoofdstuk 2.5 'Compensatie' zijn de geldende compensatie omgangsregels beschreven.

Voor Epacity geldt de volgende compensatieregeling voor het eventueel niet nakomen van de beschikbaarheid garantie:

Overschrijding van maximale onderbreking	Kantoortijd 2BD	Kantoortijd	Winkeltijden	7x24
>10% en ≤50%	Geen compensatie			10%*
>50% en ≤100%	Geen compensatie	10%*	10%	25%*
>100%	10%* Compensatie	25%*	25%	40%*
* Compensatiepercentage van de vaste maandelijkse vergoedingen van één maand				

De compensatievergoeding bestaat uit de restitutie van de bovenstaande percentages van de vaste maandelijkse vergoedingen van één maand van de getroffen locatie of dienst waarop de storing van toepassing was.

4.2.3.1 Uitzonderingen compensatie beschikbaarheid garantie

De volgende storingen vallen buiten de compensatieregeling en de berekening van de beschikbaarheid:

- Storingen of uitval tijdens het Maintenance Window
- Storingen die optreden tijdens gemelde onderhoudswerkzaamheden
- Storingen veroorzaakt door problemen als gevolg van omgevingscondities op gebruikerslocaties (zoals problemen met elektriciteit/airconditioning/etc.), problemen veroorzaakt door oneigenlijk gebruik, het niet opvolgen van overeengekomen procedures of veroorzaakt door ongeautoriseerde wijzigingen uitgevoerd op KPN-apparatuur
- Storingen waarbij KPN-personeel geen toegang krijgt tot gebruikerslocaties om noodzakelijke reparaties uit te voeren of waarbij KPN-personeel geen contact heeft kunnen krijgen met contactpersonen bij de gebruiker ten behoeve van de storingsanalyse
- Storingen ten gevolge van overmacht (situaties buiten invloedssfeer van KPN waar hij redelijkerwijs niet voor aansprakelijk kan worden gesteld, waaronder weer, verkeer, kabelbreuk, regionale- en landelijke calamiteiten)
- Storingen op aanvullende diensten
- Storingen buiten het Service Window

4.3 Norm hersteltijden

Voor de dienst Epacity gelden normhersteltijden.

Op het Service Level 'Kantoortijden 2BD' geldt een normhersteltijd van 80% binnen twintig kantooruren en 100% binnen 40 kantooruren.

Op het Service Level 'Kantoortijden' en 'Winkeltijden' geldt een normhersteltijd van 80% binnen tien kantooruren en 100% binnen veertig kantooruren.

Op het Service Level '7x24' 8 uur' geldt een normhersteltijd van 80% binnen acht uur en 100% binnen achtenveertig uur.

Op het Service Level '7x24' 4 uur' geldt een normhersteltijd van 80% binnen vier uur en 100% binnen achtenveertig uur.

Op de normtijden wordt geen garantie verleend en geen compensatie uitgekeerd.

4.4 Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

Om op de overeengekomen datum van levering van Ecapacity conform het overeengekomen Service Level en zonder operationele risico's te kunnen leveren, dient u zorg te dragen voor de hierna vermelde omgevingscondities, die zijn vereist voor een juiste werking van de voorzieningen. De Service Level garantie en compensatie zijn van toepassing als aan de omgevingscondities is voldaan. Het niet voldoen aan deze condities verhoogt de kans op storingen, kortsluiting en daardoor schade aan de nabije omgeving:

- Een omgevingstemperatuur tussen -5 en 35 graden Celsius
- Een vochtvrije ruimte met een relatieve luchtvochtigheid tussen 40 en 70%; condens- of vochtvorming mag niet optreden
- De voorzieningen mogen niet in een open ruimte of op de grond worden geplaatst
- De voorzieningen dienen in een stofvrije ruimte te staan en op een hoogte van minimaal een meter vanaf de vloer te worden geplaatst
- Per bedrijfsvestiging dient een 230 Volt gearde stroomvoorziening, conform NEN 1010 normering, 47-64 Hz, 55 Watt voor elke router aanwezig te zijn. De wandcontactdozen dienen te zijn voorzien van een randaarde
- De voorzieningen dienen gedurende de overeengekomen Service Window-uren steeds bereikbaar te zijn voor technici van KPN
- De router dient binnen 2 meter afstand van het aansluitpunt van de verbinding c.q. splitter geplaatst te kunnen worden. Afwijking van dit voorschrift kan, vooral bij DSL verbindingen, van invloed zijn op het bandbreedtebereik van de aansluiting

Stroomtoevoer en aardingsvoorwaarden:

- Stroomunit conform NEN 1010
- Specifieke 230V AC met 16A op één zekering
- KPN geeft de voorkeur aan een beschikbaarheid voor de apparatuur waarbij gebruik wordt gemaakt van een 'no-break'-mogelijkheid
- CEE-connectoren dienen aanwezig te zijn. De afstand tussen de stroomeenheid en de CPE mag niet meer dan twee meter bedragen
- Specifieke aarding door middel van een VD 35 mm² aardschakelaar; Ri minder dan 0,5 Ohm

Bekabeling

Om netwerktoegang te kunnen realiseren moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

- De noodzakelijke infrastructuur voor de in pandige glasvezelbekabeling moet aanwezig zijn op de klantlocatie
- Opdrachtgever dient schriftelijke toestemming te verkrijgen van de eigenaar van het pand (indien van toepassing) om de KPN glasvezelverbinding(en) te laten binnenkomen
- KPN sluit de CPE aan met behulp van een in pandig aan te leggen glasvezelverbinding. Het standaard tarief voorziet in de in pandige aanleg tot een afstand van 25 meter, behoudens bijzondere voorzieningen. Bij langere afstand of bijzondere voorzieningen worden de werkzaamheden als meerwerk uitgevoerd

Beveiliging

Ecapacity wordt geleverd met verschillende niveaus van beveiliging. Bij wereldwijde virusaanvallen of software problemen wordt het KPN CERT team ingeschakeld om klanten te beschermen en te informeren.

- Opdrachtgever dient ook zelf maatregelen ter beveiliging van zijn aansluiting te nemen. Dat kan zowel via de ingebouwde firewall van uw router als via de door KPN beheerde firewall van Check Point. Het is raadzaam om naast een firewall ook antivirus programma's op Gebruikers pc's te installeren.

Voorwaarden voor levering van de dienst Ecapacity IP-VPN

Onderstaande documenten zijn van toepassing voor de levering van de dienst Ecapacity IP-VPN en vormen samen de overeenkomst:

- Het Ecapacity IP-VPN Orderformulier
- Prijsafspraken Ecapacity IP-VPN
- Ecapacity overeenkomst
- Dienstbeschrijving Ecapacity IP-VPN
- Service Level Agreement Ecapacity IP-VPN
- Dienstbeschrijving Zakelijk Pinnen en Zakelijk Alarm
- Algemene Leveringsvoorwaarden versie augustus 2013

Dit document (de SLA) beschrijft de Service Level van de dienst Ecapacity IP-VPN. Deze beschrijving is een bijlage bij de Dienstbeschrijving en de Overeenkomst tussen u en KPN. In geval van tegenstrijdigheid tussen de overeenkomst, de Algemene Leveringsvoorwaarden en deze Service Level, prevaleert het bepaalde in de dienstbeschrijving.

KPN houdt zich het recht voor de beschrijving op ieder moment te wijzigen. Voor wijzigingen die de dienstverlening wezenlijk veranderen, zoekt KPN instemming van uw bedrijf.

Informatie

Voor nadere informatie over deze dienstbeschrijving of producten of diensten van KPN kan contact worden opgenomen met de accountmanager van KPN.

Geheimhoudingsverklaring en voorbehoud

Dit contractuele document (dienstbeschrijving) is uitsluitend bestemd voor intern gebruik voor uw bedrijf. Het dient ter informatie en ondersteuning voor bedrijven die de intentie hebben om de dienst Ecapacity IP-VPN bij KPN aan te kopen. Het maakt onderdeel uit van de overeenkomst tussen u en KPN. Het document bevat KPN vertrouwelijke informatie en is aan u verstrekt om een afgewogen evaluatie te maken van KPN als leverancier van data en breedbanddiensten.

Alle rechten met betrekking tot dit document zijn voorbehouden aan KPN. Niets uit deze publicatie of delen ervan mag op enigerlei wijze worden gereproduceerd, verspreid of toegankelijk gemaakt in een database of op andere wijze aan derden beschikbaar worden gesteld, tenzij KPN hier op uitdrukkelijk verzoek van uw bedrijf schriftelijk toestemming voor heeft verleend.

Wijzigingen en zetfouten voorbehouden

Versie: 13.1 27052013 v-1

KPN B.V.
Postbus 30000, 2500 GA Den Haag
Telefoon: (070) 343 43 43
Website: kpn.com