



Breedband Regio Eindhoven B.V.

Service Level Agreement

Versie 1 januari 2016

Inhoudsopgave

<i>1.1 Melden storingen</i>	<i>3</i>
<i>1.2 Afmelden van storingen</i>	<i>3</i>
<i>1.3 Reactie- en hersteltijden</i>	<i>3</i>
<i>1.4 Administratie van storingen en herstel</i>	<i>4</i>
<i>1.5 Medewerking afnemer bij storingsherstel en onderhoud</i>	<i>4</i>
<i>1.6 Escalatieprocedure</i>	<i>4</i>
<i>1.7 Onderhoud en herstelwerkzaamheden</i>	<i>4</i>
<i>1.8 Compensatie huurverbindingen bij overschrijding maximale hersteltijd</i>	<i>5</i>
<i>1.9 Maatwerk.....</i>	<i>5</i>
<i>Bijlage: Begrippenlijst</i>	<i>6</i>

1.1 Melden storingen

De afnemer kan 7 x 24 uur per week telefonisch storingen in de glasvezelverbinding doorgeven op één en hetzelfde nummer, **0172 - 611 000**. U wordt dan doorverbonden met de dienstdoende storingscoördinator. Storingsmeldingen over de glasvezelverbindingen worden dag en nacht onmiddellijk in behandeling genomen.

De afnemer dient aan de storingscoördinator de volgende gegevens te melden:

- de naam van de melder van de storing
- de naam van de afnemer (organisatie) en eventuele eindgebruiker
- identificatie van de glasvezelverbinding en de locaties waar de koppelpunten zijn afgemonteerd
- omschrijving van de klacht
- telefoonnummer van de melder en/of operationeel contactpersoon (zowel tijdens kantooruren als daarbuiten)
- contactgegevens voor het verkrijgen van toegang tot de locaties waar de koppelpunten zijn afgemonteerd, evenals de toegangsregeling binnen en buiten kantooruren
- welke werkzaamheden de afnemer recentelijk heeft uitgevoerd
- welke controle aan de aangesloten apparatuur heeft plaatsgevonden
- veroorzaker van de storing (indien mogelijk).

Indien BRE zelf een storing detecteert stelt de storingscoördinator de afnemer hiervan in kennis.

1.2 Afmelden van storingen

Tijdens de herstelwerkzaamheden informeert de storingscoördinator de afnemer over de voortgang. Na het oplossen van de storing meldt de storingscoördinator het herstel van de glasvezelverbinding aan de opgegeven contactpersoon van de afnemer.

1.3 Reactie- en hersteltijden

De reactietijd is de tijd die verstrijkt tussen de melding van een storing en de daadwerkelijke aanvang van het herstelproces door de onderhoudsaannemer van BRE. De reactietijd op een storing bedraagt ten hoogste één uur.

De hersteltijd is de tijd die verstrijkt tussen het detecteren van een storing en de formele herstel melding door de onderhoudsaannemer aan de afnemer. De gemiddelde hersteltijd wordt berekend over alle storingen en alle verbindingen op het gehele BRE-netwerk, dus niet over individuele verbindingen.

Tenzij er sprake is van overmacht bedraagt de hersteltijd voor een storing:

- Gemiddeld zes uur, maximaal acht uur voor een storing in de glasvezelverbinding tussen het koppelpunt van de afnemer (glasvezelpatchpaneel) en de backbone van het BRE-netwerk.
- Gemiddeld acht uur, maximaal twaalf uur voor een storing in de backbone van het BRE-netwerk. Het koppelpunt (glasvezelpatchpaneel) van het BRE-netwerk in de Eindhoven Fiber Exchange (EFX) maakt deel uit van de backbone van het BRE-netwerk.

1.4 Administratie van storingsen en herstel

Alle storingsmeldingen en afmeldingen worden door de storingscoördinator elektronisch vastgelegd. BRE evalueert mede op basis van deze vastlegging de kwaliteit van het storingsherstel.

1.5 Medewerking afnemer bij storingsherstel en onderhoud

De afnemer dient BRE en zijn onderhoudsaannemer kosteloos alle medewerking te verlenen bij storingsherstel of onderhoud. Deze medewerking houdt onder meer in dat de afnemer toegang verleent tot het perceel en het gebouw waar het koppelpunt is aangebracht.

Indien de afnemer zelf een storing oplost dient dat zo spoedig mogelijk te worden gemeld op het storingsnummer.

De kosten van het onderhoud en herstelwerkzaamheden komen voor rekening van BRE, tenzij de storing is veroorzaakt door toerekenbaar handelen of nalaten van de afnemer. Denk hierbij aan werkzaamheden van de afnemer in het gebouw waarin het koppelpunt is aangebracht of het niet goed functioneren van de aangesloten apparatuur of patchkabels. De door BRE gemaakte kosten komen dan voor rekening van de afnemer.

1.6 Escalatieprocedure

Indien naar de mening van de afnemer het oplossen van de storing niet verloopt volgens onderhavige SLA kan een escalatieprocedure worden gestart. De escalatieprocedure kan worden gestart door rechtstreeks met BRE contact op te nemen, tel. 040 - 238 32 00 (24 uur per dag).

1.7 Onderhoud en herstelwerkzaamheden

BRE laat onderhoud en herstelwerkzaamheden aan de glasvezelverbindingen uitsluitend door een zorgvuldig geselecteerde onderhoudsaannemer uitvoeren.

De glasvezelverbindingen worden niet door BRE bewaakt met behulp van actieve apparatuur. De afnemer zal zelf eventuele storingsen in de glasvezelverbindingen moeten melden op het storingsnummer.

In geval van storingsen waarvan verwacht wordt dat de maximale hersteltijd met meer dan 100% wordt overschreden zal BRE zich inspannen een alternatieve route via vervangende glasvezels aan te bieden.

BRE zal zich inspannen om het onderhoud zonder onderbreking te laten plaatsvinden. Indien een glasvezelverbinding als gevolg van door BRE uit te voeren werkzaamheden verminderd of niet-beschikbaar zal zijn zal BRE het tijdstip en de geschatte duur van de werkzaamheden aan de afnemer melden. Geplande werkzaamheden worden tenminste tien werkdagen vóór aanvang van de werkzaamheden gemeld. Gepland onderhoud wordt verricht in het service venster van maandag t/m zondag, dagelijks tussen 18:00 en 06:00 uur.

BRE meldt spoedeisend, niet gepland onderhoud vooraf aan de afnemer. Niet gepland onderhoud wordt zo spoedig mogelijk uitgevoerd binnen het service venster waarbij BRE zich inspant de eventuele onderbrekingen in de glasvezelverbindingen zo kort mogelijk te houden.

1.8 Compensatie huurverbindingen bij overschrijding maximale hersteltijd

Bij overschrijding van de maximale hersteltijd van huurverbindingen heeft de afnemer recht op een compensatie indien de storing niet is veroorzaakt door toerekenbaar handelen of nalaten van de afnemer. Deze compensatie geldt alleen voor de huurverbindingen van BRE en is daarom niet van toepassing op verbindingen (bestaand of nieuw) voor de aandeelhouders van BRE ("Founding Fathers"). Voor iedere 4 uur dat de maximale hersteltijd wordt overschreden bedraagt de compensatie 2 % van de maandelijkse vergoeding voor de uitgevallen verbinding tot een maximum van 12 % voor de eerste 24 uur overschrijding. Indien de maximale hersteltijd met meer dan 24 uur wordt overschreden bedraagt de compensatie, voor iedere volgende periode van 24 uur dat het herstel langer duurt, 10 % van de maandelijkse vergoeding voor de uitgevallen verbinding. De compensatie wordt berekend per onderbroken verbinding en per gebeurtenis gelimiteerd tot maximaal 100 % van de maandelijkse vergoeding voor de onderbroken verbinding.

1.9 Maatwerk

In overleg met BRE zijn maatwerkafspraken afwijkend van onderliggende SLA bespreekbaar.

Bijlage: Begrippenlijst

Begrip	Omschrijving
<i>Afnemer</i>	De entiteit die een Verbinding van leverancier afneemt
<i>Eenmalige vergoeding</i>	Een door de afnemer aan leverancier verschuldigde éénmalige vergoeding
<i>Gemiddelde hersteltijd</i>	Het gemiddelde in een kalenderjaar door leverancier benodigde hersteltijd. De gemiddelde hersteltijd wordt berekend door alle benodigde hersteltijd in één kalenderjaar te delen door het aantal keren dat herstel heeft plaatsgevonden.
<i>Glasvezelpatchpaneel</i>	Een paneel waarop één of meer glasvezelverbindingen is/zijn afgemonteerd op connectoren
<i>Glasvezelverbinding</i>	Een verbinding met glasvezels tussen 2 locaties. BRE gebruikt glasvezels volgens specificatie G652 van het ITU (Internationale Telecommunicatie Unie)
<i>Hersteltijd</i>	De tijd tussen de eerste melding van een storing door afnemer en het gereed melden van een storing door leverancier aan afnemer
<i>Herstelwerkzaamheden</i>	Werkzaamheden die de leverancier verricht om een storing in een glasvezelverbinding op te heffen
<i>Huurverbinding</i>	glasvezelverbinding voor niet Aandeelhouders ("Founding Fathers")
<i>Koppelpunt</i>	Een glasvezelpatchpaneel of handhole dat het begin- of eindpunt vormt van een glasvezelverbinding zoals beheerd door leverancier
<i>Leverancier</i>	Breedband Regio Eindhoven BV, gevestigd te Eindhoven, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 17168207
<i>Maandelijks Vergoeding</i>	De door de afnemer aan leverancier verschuldigde vergoeding voor het beschikbaar stellen van de glasvezelverbinding
<i>Locatie</i>	Het gebouw, de straatkast of handhole waarin het koppelpunt van de glasvezelverbinding is afgemonteerd of wordt doorgekoppeld op glasvezelverbindingen van afnemer of derde.
<i>Maximale Hersteltijd</i>	De hoeveelheid hersteltijd die leverancier maximaal mag besteden aan het verhelpen van één storing
<i>Medewerker</i>	Een medewerker van leverancier of een door leverancier aan te wijzen medewerker van een ander bedrijf
<i>Onderhoudswerkzaamheden</i>	Werkzaamheden aan verbinding(en) door leverancier, teneinde de functionaliteit van de glasvezelverbinding(en) in stand te houden
<i>Overmacht</i>	Iedere tekortkoming in de nakoming van enige verplichting die niet aan de leverancier kan worden toegerekend omdat zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor zijn rekening hoort te komen. Als overmacht wordt beschouwd, alle omstandigheden die een normale uitvoering van een overeenkomst en/of Service Level Agreement verhinderen, waaronder bij wijze van voorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - Oorlogsomstandigheden. - Brand en/of vernieling.

	<ul style="list-style-type: none">- Klimatologische omstandigheden.- Bedrijfsstoornissen in iedere vorm, waaronder stakingen en overheidsmaatregelen.- Transportbelemmeringen.- Het door derden van wie leverancier afhankelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst en/of Service Level Agreement, niet (tijdig) nakomen van verplichtingen jegens leverancier, en elke door derde(n) veroorzaakte niet door leverancier te voorkomen onderbreking ten gevolge van door die derde uitgevoerde of aan leverancier door derde(n) opgelegde werkzaamheden.
<i>Storing</i>	Een niet geplande onderbreking of dusdanige beschadiging van de glasvezelkabel die datatransport onmogelijk maakt
<i>Storingsmelding</i>	De melding van een storing door afnemer aan leverancier, in overeenstemming met de procedure zoals vastgelegd in deze Service Level Agreement
<i>Vergoeding</i>	De bedragen die leverancier gerechtigd is aan afnemer in rekening te brengen voor de glasvezelverbindingen en die door afnemer aan leverancier moeten worden voldaan. De bedragen kunnen bestaan uit éénmalige vergoedingen en periodieke vergoedingen.