

SLA Parameters	
Levertijden	
Dienst / product	Maximaal
Vaste verbinding over bestaande infrastructuur	20 werkdagen
Vaste verbinding voor spraak en/of data over nieuwe glasvezelinfrastructuur	60 werkdagen
Netwerkkwaliteit IP verbindingen	
Parameters	Waarde
Beschikbaarheid data/spraakverbinding (exclusief gepland onderhoud)	≥ 99,9%
Dropped Calls	≤ 0,01% van de gesprekken
Call setup delay op het eigen netwerk van de Opdrachtnemer	≤ 2 seconden
Call completion rate	≥ 98%
Responsetijden	
Parameters	Waarde
Servicedesk telefonisch (5x8)	≤ 60 seconden
Servicedesk bevestigingsmail (5X8)	≤ 4 uur
Oplostijden	
Parameters	Waarde
Incident prioriteit hoog	≤ 4 uur
Incidenten prioriteit hoog totaal per jaar	≤ 8 uur
Incident prioriteit midden	≤ 8 uur
Incidenten prioriteit midden totaal per jaar	≤ 16 uur
Incident prioriteit laag	≤ 12 uur
Overige	
Parameters	Waarde
Aanleveren factuur	Volledig en correct
Aanleveren rapportage	Volledig en correct