
Service Level Agreement

MES Zeeland en Internetdiensten

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1.	Afkortingen / Definities	2
Artikel 2.	Algemeen	4
Artikel 3.	Oplevering	5
Artikel 4.	Randvoorwaarden telecommunicatieruimte.....	5
Artikel 5.	Garanties Internettoegang.....	6
Artikel 6.	Beschikbaarheid Managed Ethernet Service	7
Artikel 7.	Preventief onderhoud.....	8
Artikel 8.	Storingsafhandeling	8
Artikel 9.	Bereikbaarheid ZeelandNet.....	10

Artikel 1. Afkortingen / Definities

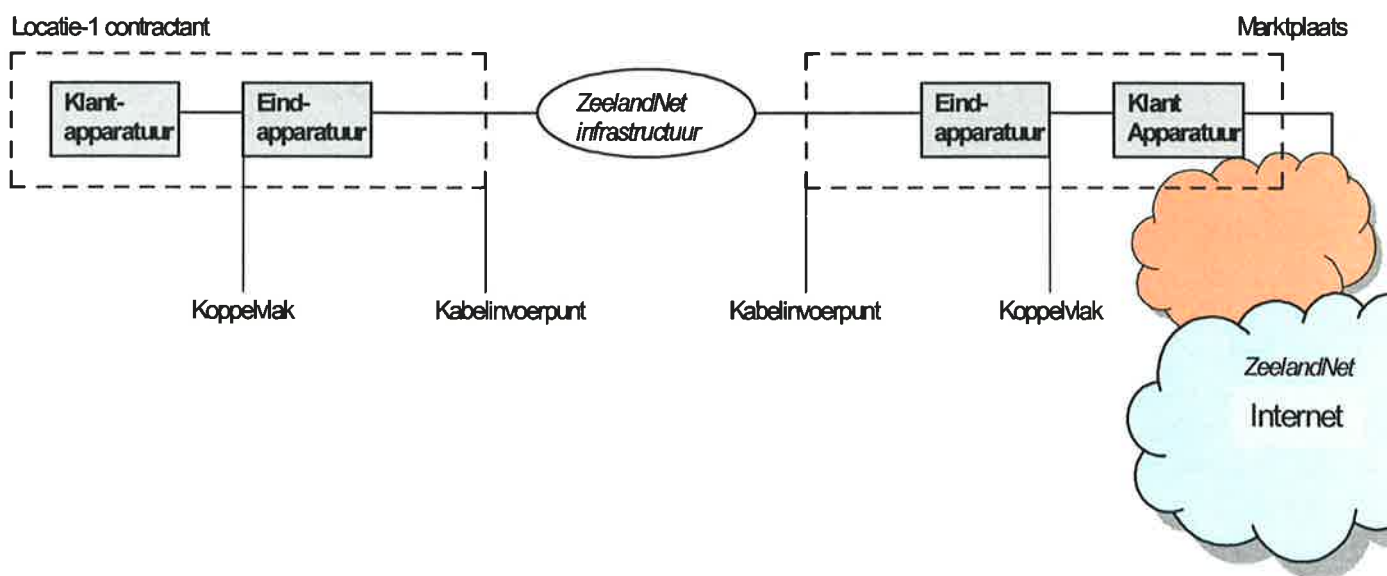
De definities in de Individuele Overeenkomst en de Algemene Leveringsvoorwaarden zijn hier eveneens van toepassing.

Beschikbaarheid:	Het aanwezig zijn van de mogelijkheid tot onbelemmerde signaal- of dataoverdracht over een Ethernet verbinding. De waarde wordt gedefinieerd als (100% – percentage Onbeschikbaarheid).
Contractant:	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die met ZeelandNet een Individuele Overeenkomst sluit.
Eindapparatuur:	Apparatuur die eigendom is van ZeelandNet, althans waar ZeelandNet een exclusief gebruiksrecht op heeft, geïnstalleerd op locatie van de Contractant. Een en ander exclusief bekabeling van het Kabelinvoerpunt naar de Eindapparatuur en exclusief de bekabeling van de Eindapparatuur naar de Klantapparatuur. De locatie van de Eindapparatuur (in de telecommunicatieruimte) wordt in overleg met de Contractant bepaald.
ZeelandNet:	ZeelandNet B.V.
Hersteltijd:	De tijd, door ZeelandNet gemeten en geregistreerd, tussen de storingsmelding door de Contractant aan de Servicedesk, dan wel het constateren van de storing door ZeelandNet en het gereed melden van de storing door ZeelandNet aan de Contractant.
Managed Ethernet Service:	Permanente digitale verbinding van een Locaties van de Contractant naar het ZeelandNet Ethernet Netwerk van ten behoeve van de overdracht van data, spraak en/of beeld.
Kabelinvoerpunt:	Het punt waar de Ethernet verbinding het onroerend goed (te weten het pand) binnen treedt.
Kantooruren:	maandag t/m vrijdag tussen 8.00 en 18.00 uur, uitgezonderd officieel erkende feestdagen
Klantapparatuur:	Apparatuur die eigendom is van de Contractant, geïnstalleerd op locatie van de Contractant, die middels bekabeling wordt aangesloten op de Eindapparatuur.
Koppelvlak:	Het fysieke punt (te weten een connector) op de Eindapparatuur waarop de Contractant haar netwerk aansluit.
Locatie:	Gebouw van een Contractant voorzien van Eindapparatuur geleverd door ZeelandNet.
Maintenance-window:	De periode binnen een etmaal waarin werkzaamheden worden gepland en uitgevoerd. (onderhoudsvenster)
Onbeschikbaarheid	De tijden buiten het onderhoudsvenster waarin de verbinding niet beschikbaar is, uitgedrukt in een percentage van de tijd buiten het onderhoudsvenster in een bepaalde periode.
Oplevering:	Het beschikbaar stellen van een geteste en werkende Managed Ethernet Service door ZeelandNet aan de Contractant.

Preventief onderhoud:	Het uitvoeren van werkzaamheden aan het netwerk om zodoende de kwaliteit van de Managed Ethernet Service te kunnen garanderen. Niet-beschikbaarheid als gevolg van preventief onderhoud heeft geen invloed op de kwaliteitsgarantie indien het uitgevoerd wordt binnen de maximaal toelaatbare tijd en vooraf aangekondigd is.
Reactietijd:	De tijd tussen een storingsmelding en het eerste contact met de Contractant inzake de voortgang van de storingsopheffing.
SLA:	Service Level Agreement.
ServiceDesk (SD)	Centrale ingang voor: - Ondersteuning bij het gebruik van diensten (MES & Internetdiensten) - Melden van storingen
Service uren:	Maandag tot en met vrijdag van 7.00 tot 21.00 uur, met uitzondering van nationale feestdagen.
Storing:	Van een Storing is sprake indien gedurende minimaal één seconde er sprake is van een onderbreking van het netwerkverkeer. (onderbreking van wat? iets duidelijker specificeren). Onder Storing wordt niet begrepen: 1. Een onderbreking als gevolg van omstandigheden die aan de Contractant zijn toe te rekenen, waaronder het wegvallen van de netspanning van de op de Locatie opgestelde Eindapparatuur. 2. Een onderbreking als gevolg van Preventief Onderhoud voor zover de onderbreking als gevolg hiervan de maximaal toegestane onderhoudstijd niet overschrijdt. 3. Een onderbreking als gevolg van een netwerksomschakeling omschakeling. Deze kan maximaal 1 minuut duren. 4. Kortstondige vermindering van de maximale bandbreedte.
Verhuizing:	Het implementeren van één der Kabelinvoerpunten van een Managed Ethernet Service op een nieuwe locatie. Dit is een nieuwe opdracht.
Wijziging:	Het wijzigen van de fysieke locatie van de Eindapparatuur en/of het wijzigen van de bandbreedte van een Managed Ethernet Service. De procedure tot wijziging van een Managed Ethernet Service wordt beschouwd als een nieuwe opdracht.

Artikel 2. Algemeen

1. Voor de Managed Ethernet Service zijn de Algemene Leveringsvoorwaarden van ZeelandNet van toepassing. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn gedeponeerd ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Middelburg d.d. 7 januari 1999, onder nummer 1/1999 en worden gratis toegezonden.
2. De Service Level Agreement beschrijft welke dienstenniveaus (service levels) van toepassing zijn op de levering van Managed Ethernet Service.
3. De SLA strekt zich uit over het traject vanaf het Koppelvlak op locatie 1 tot en met het Koppelvlak op locatie 2 (Marktplaats).



Figuur 1: Schematische weergave Managed Ethernet Service Zeeland

Artikel 3. Oplevering

1. De oplevertermijn van nieuwe Managed Ethernet Services geschiedt in overleg met de Contractant. ZeelandNet start het orderproces nadat de "Individuele Overeenkomst" - zonder wijzigingen van welke aard dan ook en ondertekend door de Contractant, door ZeelandNet ontvangen is.
2. De Contractant stelt, zonder ZeelandNet daarvoor kosten in rekening te brengen, een, naar mening van ZeelandNet, veilige en geschikte ruimte of, indien noodzakelijk, meerdere ruimtes ter beschikking voor het aanbrengen van de benodigde bekabeling, apparatuur en eventuele infrastructurele middelen en verleent medewerking bij uitvoering van werkzaamheden, een en ander conform Artikel 4 van deze SLA.
3. De maximale afstand tussen Kabelinvoerpunt en de Eindapparatuur is 100 meter. Indien deze afstand meer dan 100 meter dient te zijn, zijn een additionele site-survey en een meerprijs (afhankelijk van de extra uit te voeren werkzaamheden) van toepassing.
4. Nadat ZeelandNet de MES in zijn geheel heeft opgeleverd zal de Acceptatietest door ZeelandNet en Contractant gezamenlijk worden uitgevoerd door het aansluiten van actieve apparatuur op de MES.

Artikel 4. Randvoorwaarden telecommunicatieruimte

1. Contractant dient voor de plaatsing door ZeelandNet van de apparatuur op de, in de Individuele Overeenkomst, vastgestelde locatie een van de volgende opties aan ZeelandNet ter beschikking te stellen:
 - a. een geschikte 19" kastlocatie met minimaal een ruimte van 6 aansluitende HE's
 - b. ruimte voor een wandkast van 60x60x30 cm (bxhxd)

De plaats van de door ZeelandNet te installeren eindapparatuur wordt in onderling overleg tussen partijen bepaald, waarbij de mening van ZeelandNet uiteindelijk de leidende is.

2. Voor de telecommunicatieruimte gelden de volgende voorwaarden:

Luchtvochtigheid:	Maximaal 90% niet – condenserend
Omgevingstemperatuur:	Minimaal 5 °C, maximaal 35 °C
Elektriciteitsvoorziening:	Netspanning 230 V(+10% tot -6%), 50 Hz/ 16A
Noodstroomvoorziening:	beschikt over een vermogen van minimaal 500 VA en biedt voldoende capaciteit voor het leveren van een noodvermogen van 50 VA gedurende minimaal 1 uur.
Aarding:	schoon conform NEN 1010

3. Het maximum aantal MAC-adressen dat ter beschikking staat is 200 per link (bijvoorbeeld 100 per Locatie). Wanneer er meer dan 100 systemen direct zijn aangesloten op een MES, is het noodzakelijk om een router tussen de Ethernet Link en het LAN te plaatsen. Systemen die aangesloten zijn op het LAN tellen mee als één MAC adres (tenzij ze uitstaan). Denk aan PC's, servers en netwerkprinters.

Artikel 5. Garanties Internettoegang

1. De gemeenschappelijke capaciteit van de Internet verbinding voor participanten van ZIEN wordt uitgedrukt in Mbps (megabits/seconde). Bij meting van de capaciteit dient altijd rekening gehouden worden met de navolgende factoren:
 - De overhead van o.a. Ethernet framing kan zorgen voor ca. 10 % lagere doorvoercapaciteit.
 - De capaciteit naar willekeurige locaties op het Internet is afhankelijk van zowel de capaciteit (en belasting) van de server aan de andere zijde als aan alle tussenliggende verbindingen.
ZeelandNet kan alleen capaciteits- en beschikbaarheidgaranties verstrekken over die onderdelen van de verbinding die onder haar beheer vallen. Concreet zijn dit alle verbindingen tussen klantlocatie en de ZeelandNet "Points of Presence" in Amsterdam, SARA en Telecity II.
 - Andere deelnemers kunnen ook een deel van de bandbreedte in gebruik hebben, waardoor niet de volledige gezamenlijke capaciteit beschikbaar is.
2. De beschikbaarheid van de Internet dienst is een afgeleide van de beschikbaarheid van de Managed Ethernet Service en bedraagt 99,8% op jaarbasis. Onbeschikbaarheid van Internetdiensten door een onderbreking van de Managed Ethernet Service wordt daarbij niet meegeteld.

Artikel 6. Beschikbaarheid Managed Ethernet Service

1. ZeelandNet verplicht zich jegens de Contractant, na oplevering, de op het orderformulier gespecificeerde Managed Ethernet Service permanent ter beschikking te stellen met een uitvoeringsniveau (performance) zoals vermeld in de Raamovereenkomst "MES Zeeland".
2. De MES is beschikbaar als:
 - de MES functioneert conform hetgeen gesteld is in de Raamovereenkomst "MES Zeeland" ;
 - de Contractant een storing constateert maar ZeelandNet hiervan niet door dezelfde Contractant op de hoogte wordt gesteld;
 - er sprake is van geplande werkzaamheden en de Contractant hiervan minimaal 14 dagen van te voren op de hoogte is gesteld door ZeelandNet.
3. De Managed Ethernet Service wordt als niet-beschikbaar beschouwd als de Contractant een storing meldt conform procedure in artikel 8 van deze SLA.. De verbinding blijft niet-beschikbaar voor gebruik totdat ZeelandNet de storing telefonisch gevolgd door een bevestiging per fax dan wel per e-mail aan de Contractant als opgeheven heeft gemeld.
4. De beschikbaarheid wordt door ZeelandNet aangegeven in procenten van de tijd buiten het maintenancewindow in één kwartaal voor de Managed Ethernet Service.
5. Beschikbaarheid van de MES buiten Kantooruren bedraagt 100% minus het aantal uren buiten Kantooruren dat de MES Onbeschikbaar is geweest, gemiddeld over alle Locaties als percentage van het totaal aantal 'buiten Kantooruren' in het betreffende kwartaal.
6. ZeelandNet garandeert een Beschikbaarheid van de Managed Ethernet Services van 99,7% op kwartaalbasis gedurende Kantooruren, gemiddeld over alle Locaties.
7. ZeelandNet garandeert een Beschikbaarheid van de Managed Ethernet Services van 99,0% op kwartaalbasis buiten Kantooruren, gemiddeld over alle Locaties.
8. ZeelandNet garandeert een Beschikbaarheid van de Managed Ethernet Services van 99,8% op maandbasis gedurende Service-uren van alle aansluitingen op de Zeeuwse marktplaats. Buiten de Service-uren garandeert ZeelandNet een Beschikbaarheid van alle aansluitingen op de Zeeuwse marktplaats van 99,5%.
9. Het niet kunnen gebruiken van de MES als gevolg van Preventief Onderhoud telt niet mee als Onbeschikbaarheid door Storingen mits vooraf aangekondigd zoals beschreven in Artikel 7.

Artikel 7. Preventief onderhoud

1. Preventief Onderhoud aan de MES-infrastructuur en Locatieaansluitingen kan door ZeelandNet worden aangekondigd tot 5 werkdagen voor de uitvoering van het onderhoud. Indien ten behoeve van Preventief Onderhoud één of meer Locatieaansluitingen buiten bedrijf moeten worden genomen, dient ZeelandNet tenminste 20 werkdagen tevoren een schriftelijke melding te doen aan de betrokken Contractant(en)
2. Preventief Onderhoud vindt altijd plaats tijdens een vooraf tussen partijen overeengekomen Onderhoudsvenster buiten Service-uren. Uitsluitend onder deze voorwaarden wordt Onbeschikbaarheid bij Preventief Onderhoud niet meegeteld als Onbeschikbaarheid tengevolge van Storingen. Het aantal uren Preventief Onderhoud zal niet meer dan 12 uur per kwartaal bedragen.

Artikel 8. Storingsafhandeling

1. Storingen die door de Contractant worden gedetecteerd kunnen alleen bij ZeelandNet worden aangemeld door personen die daartoe schriftelijk bevoegd zijn verklaard door Contractant. ZeelandNet dient daartoe in het bezit te zijn van een lijst met contactpersonen van Contractant en telefoonnummers.
2. In geval van een Storing, hetzij gedetecteerd door de Beheerorganisatie, hetzij gemeld door een daartoe aangewezen contactpersoon van Contractant, stelt ZeelandNet onmiddellijk de herstelprocedure in werking. Deze voorziet onder meer in:
 - a) Schriftelijke bevestiging van de Storing door ZeelandNet aan de betrokken Contractant (via e-mail of fax indien e-mail niet werkt), met vermelding van datum en tijdstip waarop de eerste melding van de desbetreffende storing is binnengekomen en een uniek storingsnummer dat hieraan toegewezen wordt;
 - b) Diagnose door ZeelandNet van betrokken Locaties;
 - c) Diagnose door ZeelandNet van betrokken MES-infrastructuur/apparatuur;
 - d) Onderzoek door ZeelandNet naar oorzaak van de Storing;
 - e) Planning en uitvoering door ZeelandNet van de herstelwerkzaamheden.
3. ZeelandNet informeert de betrokken Contractant.:
 - Zodra de oorzaak van de Storing is gevonden, met een planning van de reparatie;
 - Over het soort Storing en eventuele maatregelen die de Contractant dient te nemen om de gevolgen van de Storing te beheersen;
 - Indien zich onvoorziene ontwikkelingen voordoen bij de reparatie;
 - Tenminste eenmaal per twee uur over de status van het herstelproces;
 - Zodra de Storing is verholpen en hij ter controle daarop een succesvolle Oplevertest heeft uitgevoerd.
4. Nadat de betreffende Partner schriftelijk dan wel per e-mail het herstel van de Storing heeft bevestigd, zendt de MEP binnen twee uur, ten behoeve van operationeel Beheer, een formele herstelmelding met als inhoud:
 - Het storingsnummer;
 - Het tijdstip van eerste melding van de Storing;
 - Het tijdstip van de formele herstelmelding;
 - Detailgegevens van de plaats en de aard van de Storing;

- Detailgegevens van de uitgevoerde werkzaamheden;
- Bevestiging van succesvol testen van de herstelde service.

De formele herstelmelding dient schriftelijk doch in ieder geval via e-mail worden opgeleverd.

5. De Reactietijd op een Storing die zich tijdens Service-uren manifesteert bedraagt ten hoogste één uur. Voor Storingen die zich voordoen buiten Service-uren bedraagt de Reactietijd één uur gemeten na ingang van de Service-uren.
6. De Hersteltijd voor een Storing bedraagt maximaal 8 uur.
7. ZeelandNet is verantwoordelijk voor het aanhouden en beheren van alle benodigde reservematerialen, personeel en materieel
8. De Contractant dient ZeelandNet bij het herstellen van een storing medewerking te verlenen, indien noodzakelijk het verschaffen van toegang tot Locatie(s) indien dit de hersteltijd bespoedigt. Direct nadat de storing verholpen is, zal de Servicedesk de storing telefonisch, en bevestigd per mail of fax, bij de Contractant als opgeheven melden.
9. Indien ZeelandNet constateert dat de storing zich niet bevindt in haar eigen netwerk, zal de Contractant hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk dan wel via e-mail op de hoogte gesteld worden.
10. ZeelandNet kan niet aansprakelijk worden gesteld indien de storing te wijten is aan:
 - spanningsuitval van de Eindapparatuur.
 - het niet voldoen aan de minimale eisen voor de, door Contractant ter beschikking gestelde, telecommunicatieruimte zoals deze zijn gespecificeerd voor Managed Ethernet Service.
 - een storing in het traject vanaf het Kabelinvoerpunt tot en met het Koppelvlak waar ZeelandNet geen zeggenschap en beheer op de fysieke omgeving heeft zoals (maar niet beperkt tot) schade door boren, waterschade, oververhitting of knaagdieren
11. De volgende tabel geeft de relevante storingsparameters per Ethernet verbinding weer.

Storingsafhandeling	Service levels
Storingsaanname	24 uur per dag, 7 dagen per week
Uitvoering herstelwerkzaamheden	24 uur per dag, 7 dagen per week
Reactie tijd	binnen 60 minuten na melding
Hersteltijd	binnen 8 uur na melding (95% van de gevallen)
Gemiddelde hersteltijd	< 2,5 uur
MTBF	> 2,5 jaar

12. Indien ZeelandNet niet voldoet aan de door ZeelandNet gegarandeerde service m.b.t. storingsaanname, herstelwerkzaamheden, reactietijd en hersteltijd gelden de vergoedingen zoals genoemd in het Artikel 6 "Compensatie" in de tussen partijen afgesloten Individuele Overeenkomst.

Artikel 9. Bereikbaarheid ZeelandNet

Bij de Servicedesk kan men terecht voor ondersteuning bij het gebruik van diensten en het aanmelden van storingen. De afdeling Klantenservice Zakelijk is een centrale ingang waar men terecht kan met vragen over additionele ZeelandNet diensten. De bereikbaarheid is als volgt:

- **Bereikbaarheid ten behoeve van ondersteuning en melden van storingen:**

24 uur per dag, 7 dagen per week (tussen 21.00 en 08.00 en in het weekend **uitsluitend** voor het melden van storingen)

telefoonnummer 0118 – 377 XXX (wordt later bekend gemaakt)

- **Bereikbaarheid ten behoeve van algemene informatie en/of vragen over ZeelandNet diensten:**

werkdagen van 9:00 - 18:00

telefoonnummer 0113 – 377 XXX (wordt later bekend gemaakt)

- **Bezoekadres:**

Het Rip 9
4493 RL Kamperland

- **Postbusadres:**

ZeelandNet Zakelijk
Postbus 35
4493 ZG Kamperland