



FiberNow Service Level Agreement

Inhoudsopgave

1. Introductie.....	3
2. Voorbereiding en uitvoering	3
2.1 Leveringsproces.....	3
2.2 Eisen locatie.....	4
2.3 Opleverdocument.....	4
3. Dienstgaranties.....	4
3.1 Beschikbaarheid	4
3.2 SLA keuzemogelijkheden.....	5
3.3 Support-, Response- & Reparatietijden.....	5
4. Proces	6
4.1 Incidentmanagement	6
4.2 Service Creditering (alleen van toepassing bij SLA 24/7)	7
4.3 Escalatie.....	8
4.4 Mutaties en opzeggingen	8
4.5 Geplande werkzaamheden.....	8
4.6 Contactgegevens	8
5. Definities	9
6. Bedrijfsgegevens	10

1. Introductie

FiberNow biedt de klant diensten aan op basis van haar kwalitatief hoogwaardig glasvezelnetwerk dat voldoet aan de strengste eisen. De technologie en architectuur van het glasvezelnetwerk garandeert de klant een maximale beschikbaarheid van de diensten van FiberNow.

FiberNow levert deze diensten op basis van deze Service Level Agreement (SLA). In dit document is vastgelegd welke prestaties, welk kwaliteitsniveau en welke garanties de klant van ons kan verwachten. Duidelijke afspraken dus, zodat de klant altijd weet waar zij aan toe is.

Deze SLA is enkel van toepassing op de dienst tussen de overeengekomen Demarcatiepunten. De klant is zelf verantwoordelijk voor de aansluiting en instandhouding van de fysieke infrastructuur en/of apparatuur buiten deze demarcatiepunten (eigen netwerk). Daar geldt deze SLA niet.

Veilig ondergronds netwerk

Het netwerk van FiberNow ligt ondergronds op een diepte van 40 of 60 centimeter. Gecertificeerde medewerkers en aannemers werken volgens de regels van de overheid. Het netwerk wordt gemonitord en de beschikbaarheid van de infrastructuur wordt bewaakt. Bij een eventuele kabelbreuk (door bijvoorbeeld graafwerkzaamheden) kan exact gemeten worden waar de breuk zich bevindt. Om onze hoogwaardige kwaliteit te kunnen blijven garanderen wordt structureel preventief onderhoud verricht.

Netwerk Operation Center (NOC)

Alle internetverbindingen worden 24/7 gemonitord en bewaakt door experts op het NOC. Het NOC is gevestigd in Nederland en wordt bemand door Nederlands en Engels sprekende experts.

Reparatietijd

Het geografisch vastgelegde FiberNow glasvezelnetwerk gecombineerd met de actieve bewaking van het NOC zorgt ervoor dat de reparatietijd op glasvezelverbindingen minimaal is. Reparatietijd is afhankelijk van de complexiteit van de schade. Het reparatieteam is binnen 2 uur inzetbaar.

Eis voorzorgsmaatregel

Om schades zoveel mogelijk te voorkomen zijn de netwerken bij het kadaster geregistreerd met een eis voorzorgsmaatregel als er gegraven moet worden door derden. Via Klic-meldingen wordt FiberNow op de hoogte gesteld van alle werkzaamheden in de buurt van FiberNow glasvezelnetwerken en vindt overleg plaats met de grondroerder over de te nemen maatregelen om schades te voorkomen.

2. Voorbereiding en uitvoering

2.1 Leveringsproces

Na ontvangst van de getekende FiberNow Overeenkomst wordt het leveringsproces in gang gezet en neemt de afdeling Planning van FiberNow contact op met de klant voor de verdere uitvoering. Voor advies of een specifieke offerte kan contact worden opgenomen met de afdeling Sales.

2.2 Eisen locatie

Voor montage, installatie en beheer zijn door FiberNow randvoorwaarden gedefinieerd waaraan de klantlocatie moet voldoen om een veilig en betrouwbaar gebruik van de dienst te garanderen.

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om op de locatie de volgende voorzieningen ter beschikking te stellen ten behoeve van de aansluiting op de locatie:

- Geschikte positie om de FTU (Fiber Termination Unit) te monteren op het ISRA-punt (meterkast);
- Geschikte positie om de CPE/switch (Demarcatiepunt) te monteren op het ISRA-punt of afwijkende locatie indien daar overeenstemming voor is bereikt;
- Vrije werkruimte vanaf gebouwinvoer tot aan het Demarcatiepunt waar de CPE/switch geplaatst wordt;
- In geval van een actieve dienst: vrije werkruimte en geschikte positie voor plaatsing van de router/firewall;
- Voldoende hoogte-eenheden (HE) in een 19" kast: 1HE t.b.v. rackmount router/firewall
- Vrije stroomvoorziening van 230V AC, gezekerd met 16 Ampère, dient aanwezig te zijn t.b.v. de CPE/switch en de router/firewall;
- Temperatuur tussen +5 C en +45 C;
- Niet condenserende relatieve vochtigheid tussen de 5% en 90%;
- Toegang tot de werkruimte tijdens installatiewerkzaamheden en incidenten;
- Een adequate beveiliging van de locatie met alleen toegang door bevoegden;
- Een stofvrije omgeving waar geen verbouwingsactiviteiten binnen het bereik van de apparatuur plaatsvinden;
- Standaard omgevingscondities (ETSI);
- Noodzakelijke infrastructuur voor het klantdomein valt niet onder de verantwoording van FiberNow.

Indien niet aan deze randvoorwaarden voldaan is, is FiberNow gerechtigd om eventueel meerkosten in rekening te brengen of wordt de afwijking opgenomen in het protocol van oplevering.

2.3 Opleverdocument

Na levering van de dienst ontvangt de klant een opleverdocument. Op het opleverdocument zijn alle verbindinggegevens terug te vinden. Tevens staan hier de FiberNow supportgegevens vermeld en kan op dit document getekend worden voor afwijkende werkzaamheden (meer- en minderwerk).

3. Dienstgaranties

3.1 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van een dienst wordt gedefinieerd als het percentage van de tijd per jaar dat de dienst beschikbaar is. De dienst wordt beschouwd als beschikbaar totdat de klant een incident meldt, dan wel totdat FiberNow Support of het NOC een incident opmerkt.

De beschikbaarheid wordt berekend per locatie op jaarbasis, gebaseerd op het incidentrapportages van FiberNow. De volgende oorzaken zijn uitgesloten van deze berekening:

- Verwaarlozing, foutief gebruik of misbruik van de dienst en/of CPE door de klant;
- Stroomincident op de klantlocatie;
- De (actieve) apparatuur van de klant;
- Geplande werkzaamheden (Planned Work) binnen het onderhoudsvenster;
- Een door de klant geïnitieerd mutatieverzoek;
- Overmacht.

Hieronder staan de parameters en beschikbaarheidspercentages per dienst en type configuratie. Afhankelijk van de vereiste beschikbaarheid van de verbinding kan gekozen worden voor een passende aansluiting van de klantlocatie op het FiberNow Network.

Internet aansluiting	Single	Dual Homed	Dual Route Glas	Dual Route 4/5G
Aantal routes naar de PoP-locatie	1	2 *2	1	1
Aantal aangesloten PoP-locatie(s)	1	1	2	2
Beschikbaarheid per jaar	99,9%	99,95% *1,3	99,99% *1,3	99,99% *1,3

Afbeelding: tabel beschikbaarheid

De volgende opmerkingen zijn van toepassing op de beschikbaarheidspercentages indien vermeld:

- *1: De totale beschikbaarheid van de dienst wordt mede bepaald door de klantapparatuur waarbij de klant verantwoordelijk is voor de redundante configuratie van de hardware (failover).
- *2: De tracés van een aansluiting lopen voor een beperkt deel door één geul.
- *3: FiberNow zal bij fysiek gescheiden glasvezeltracés zorgdragen voor een administratieve koppeling van beide tracés, zodat een onderbreking van beide tracés tegelijkertijd zo veel als mogelijk wordt voorkomen door geplande werkzaamheden al dan niet in combinatie met een incident. Het vermelde beschikbaarheidspercentage slaat op het beschikbaar zijn van minimaal één van beide tracés.

Indien de oorzaak van het niet (volledig) beschikbaar zijn van Zakelijk internet is gelegen in de onderliggende connectiviteitsdienst, dan geldt de beschikbaarheid van deze connectiviteitsdienst. De beschikbaarheid van het publieke internet kan uiteraard niet door FiberNow worden gegarandeerd.

3.2 SLA keuzemogelijkheden

FiberNow hanteert standaard SLA Basic. Organisaties kunnen kiezen voor een uitgebreide SLA, welke aansluit aan de wensen en behoeftes van de organisatie.

SLA mogelijkheden:

- Basic
- Premium
- 24/7

3.3 Support-, Response- & Reparatietijden

FiberNow Support is 24/7 bereikbaar via ingesproken-/voiceberichten en e-mail. Persoonlijk contact via telefoon is mogelijk binnen het onderstaande tijdsbestek (afhankelijk van de gekozen SLA).

- Basic: Ma - Vr tussen 9 - 17 uur (m.u.v. feestdagen) via 085-4867688.
- Premium: Ma - Vr tussen 8 - 20 uur (m.u.v. feestdagen) via een aparte met u afgestemde servicenummer.
- 24/7: 24/7 via een aparte met u afgestemde servicenummer.

Response- en reparatietijden worden bepaald binnen het bovengenoemde tijdsbestek.

FiberNow hanteert de navolgende response- en reparatietijden:

Type	Impact	Response tijd			Reparatie tijd*		
		Basic	Premium	24/7	Basic	Premium	24/7
Internet down	Zakelijk internet: verbinding werkt niet.	8 uur	4 uur	2 uur	8-16 uur	4-8 uur	2-4 uur
Glasvezel down	Glasvezel: geen signaal (glasvezelschade).	2 uur	1 uur	30 min	8-16 uur	8-12 uur	8 uur
Performance problemen	Verminderde performance: performance voldoet niet aan specificaties.	8 uur	4 uur	2 uur	72 uur	48 uur	24 uur
Opleverproblemen	Problemen met de levering of configuratie bij oplevering.	2 uur			5	4	3
Vragen of onderzoek	Vragen met betrekking tot een verbinding of naar aanleiding van een incident / onderzoek naar aanleiding van mogelijke problemen.	4 uur			Best effort		

Afbeelding: tabel tijden

* tenzij (telefonisch) anders overeengekomen

In het geval van glasvezelschade wordt een de aannemer aangestuurd. Indien reparatie door overmacht vertraging geeft, zijn tijdelijke noodvoorzieningen in overleg mogelijk.

4. Proces

4.1 Incidentmanagement

Zodra de klant een incident opmerkt dient de klant eerst een eventuele interne oorzaak van het incident uit te sluiten. Denk hierbij aan stroom, patchkabels en configuratie binnen het klantdomein.

Indien er geen interne oorzaak van het incident wordt gevonden en er geen geplande/aangekondigde werkzaamheden of regionale/landelijke verstoringen zijn in het betreffende gebied dient de klant telefonisch contact op te nemen met FiberNow, zodat een ticket wordt aangemaakt. Controleer voor het melden van een incident eerst de website <https://www.fibernow.nl/> bij de knop "Check voor storingen!".

Voor een adequate afhandeling van het incident is het van belang dat de klant onderstaande informatie paraat heeft en aan FiberNow doorgeeft:

- wat het probleem is;
- wie last van het probleem heeft (willekeurig of iedereen);
- wanneer het probleem is ontstaan;
- zijn er ingrijpende werkzaamheden in het klantdomein geweest;
- zijn er werkzaamheden in de buurt van het pand geweest.

Een ticket zal worden aangemaakt en troubleshooting wordt gestart door FiberNow Support. Gedurende het afwikkelen van het ticket kunnen er één of meerdere contactmomenten zijn. Nadat een incident is verholpen, zal FiberNow contact opnemen met de klant om het herstel van het incident bevestigd te krijgen. Nadat de klant het herstel heeft bevestigd, zal het ticket worden gesloten.

Tijdens het behandelen van een ticket kan de incidentbehandelaar vragen naar extra onderzoek in het domein van de klant. FiberNow kan de doorlooptijd van het ticket stopzetten gedurende het onderzoek binnen het klantdomein. Een ticket wordt derhalve gesloten met een bruto en netto doorlooptijd. De bruto doorlooptijd is inclusief het tijdelijk stopzetten en de netto doorlooptijd is exclusief het tijdelijk stopzetten van het ticket

gedurende het onderzoek binnen het klantdomein (bijvoorbeeld wachten op toegang tot de klantlocatie of wachten op een reactie van de systeembeheerder van de klant).

Let op: Indien FiberNow werkzaamheden heeft uitgevoerd en achteraf blijkt dat de oorzaak van een incident toch in het domein van de klant ligt, dan behoudt FiberNow zich het recht voor de gemaakte kosten in rekening te brengen.

FiberNow Support is te bereiken via:

085-4867688

support@fibernow.nl

Incidenten bij voorkeur per e-mail melden. De e-mail wordt opgenomen in het ticketsysteem. Persoonlijk contact is mogelijk via het aangegeven telefoonnummer. Bij regionale of landelijke calamiteiten kan het zijn dat er wachttijden ontstaan. Raadpleeg de website op storingen voor meer informatie. U kunt te allen tijde een bericht inspreken.

4.2 Service Creditering (alleen van toepassing bij SLA 24/7)

In het geval de reparatietijd wordt overschreden, heeft de klant enkel recht op een gefixeerde vergoeding (Service Creditering) zoals hieronder uiteengezet met uitzondering van de in paragraaf 4.1 genoemde oorzaken. In het geval FiberNow gehouden is een Service Creditering uit te keren, zal deze Service Creditering voor zover mogelijk worden verrekend met de eerstvolgende verschuldigde betaling van klant aan FiberNow. De Service Creditering wordt berekend op basis van een percentage van de maandelijkse vergoeding van de desbetreffende verbinding, gebaseerd op de netto doorlooptijd van een incident.

Internet down	Glasvezel down	Performance problemen	Service Credit
0 – 4 uur	0 – 8 uur	0 - 48 uur	0%
4 – 6 uur	8 – 12 uur	48 – 96 uur	25%
6 – 8 uur	12 – 16 uur	96 – 144 uur	50%
8 uur of meer	16 uur of meer	144 uur of meer	100%

Afbeelding: netto doorlooptijden incident met bijbehorende Service Creditering.

Als de verbinding als gevolg van een glasvezelbreuk (door een derde waarvoor FiberNow niet verantwoordelijk is) niet beschikbaar is gedurende de eerste 8 uur, dan is dit geen tekortkoming van FiberNow.

Als de verbinding als gevolg van een glasvezelbreuk (door een derde waarvoor FiberNow niet verantwoordelijk is) niet beschikbaar is gedurende langer dan de eerste 8 uur, dan is dit een tekortkoming van FiberNow waarvoor de klant (uitsluitend) recht heeft op een Service Credit vergoeding als bepaald in de tabel. Als er echter sprake is van een bijzondere situatie bij een glasvezelbreuk waardoor het ondanks voortvarend opsporen van de schade toch langer dan gebruikelijk duurt door complexiteit van de glasvezelbreuk, dan is ook het langer dan 8 uur niet beschikbaar zijn van de verbinding geen tekortkoming van FiberNow. Dit neemt niet weg dat FiberNow zich maximaal zal inspannen om de doorlooptijd van het herstel zo kort mogelijk te houden.

De Beschikbaarheid wordt berekend op basis van de registratie van een incident door FiberNow. De duur van de onderbreking van de dienst wordt geregistreerd in het incident. Het maximum dat door FiberNow aan Service Creditering zal worden uitgekeerd binnen één kalenderjaar is gelijk aan de maandelijkse vergoeding van de desbetreffende dienst waarop het incident van toepassing is. Het recht op Service Creditering vervalt één jaar na de datum van het incident. Claims kunnen worden gemaïld naar de afdeling administratie van FiberNow via factuur@fibernow.nl.

4.3 Escalatie

De klant kan een escalatieprocedure opstarten indien een incident niet naar wens wordt behandeld, of indien SLA-parameters worden overschreden. Escalaties dienen altijd te worden gemeld bij FiberNow Support en worden door FiberNow afgehandeld conform onderstaande tabel:

Incidents	Functie	Telefoonnummer	Mailadres
Level 1	Support Manager / Gerjo Mourik	085-4867688	info@fibernow.nl
Level 2	COO / Benno Smits	085-4867686	bsmits@fibernow.nl
Level 3	CEO / Marco Adriaansen	085-4867686	madriaansen@fibernow.nl

Afbeelding: Escalatie niveaus

4.4 Mutaties en opzeggingen

Nadat een dienst is opgeleverd en geaccepteerd door de klant, kunnen mutaties worden aangevraagd. Deze mutaties kunnen schriftelijk worden aangevraagd via de afdeling Sales Support en de verwerking daarvan wordt projectmatig bepaald.

In het geval een klant de dienst met FiberNow wil opzeggen kan dat op basis van de FiberNow algemene voorwaarden één maand voorafgaand aan de contracteinddatum. De aanvraag kan worden toegezonden aan de afdeling Sales via sales@fibernow.nl.

4.5 Geplande werkzaamheden

Geplande werkzaamheden aan het netwerk wordt georganiseerd door de afdeling Planning. Alle geplande werkzaamheden met een mogelijke impact op de dienstverlening worden uitgevoerd binnen het onderhoudsvenster die FiberNow vooraf kenbaar maakt.

Geplande werkzaamheden worden minimaal vijf kalenderdagen voorafgaand aan de werkzaamheden aangekondigd en vermeld op de website van FiberNow. Noodreparaties zijn uitgesloten van deze regel en worden zo snel mogelijk aangekondigd en uitgevoerd.

Een klant kan binnen twee kalenderdagen een bezwaar indienen tegen een geplande activiteit nadat de aankondiging is ontvangen. FiberNow zal de geplande werkzaamheden heroverwegen, maar heeft het recht om het bezwaar van de klant niet te honoreren.

Op de website van FiberNow is via de knop "Check voor storingen!" actuele informatie over werkzaamheden terug te vinden.

4.6 Contactgegevens

Heeft u een vraag over de status van uw order, een mutatie of opzegging?
085-4867686, bereikbaar op werkdagen van 9:00 – 17:00 uur of sales@fibernow.nl.

Heeft u een technische vraag of ervaart u een storing aan uw verbinding?
SLA Basic: 085-4867688, op werkdagen van 8:30 – 17:00 uur, support@fibernow.nl of 24/7 voicebericht.
SLA Premium: xxx*, op werkdagen van 8:00 – 20:00 uur, support@fibernow.nl of 24/7 voicebericht.
SLA 24/7: xxx*, 24/7, support@fibernow.nl

*via een aparte met u afgestemde servicenummer

Heeft u een administratieve vraag?

085-4867686, bereikbaar op werkdagen van 9:00 – 17:00 uur of factuur@fibernow.nl.

5. Definities

Begrip	Definitie
Backbone	De hoofdinfrastructuur van het FiberNow glasvezelnetwerk.
Beschikbaarheid	De beschikbaarheid van de dienst wordt berekend conform onderstaande formule: beschikbaarheid = (totale tijd gedurende een kalenderjaar dat de dienst functioneert conform de gecommitteerde serviceniveaus tussen de Demarcatiepunten van twee locaties binnen hetzelfde glasvezelnetwerk exclusief aangekondigde geplande werkzaamheden / (totale tijd gedurende een kalenderjaar) x 100%
Colocatie	Het gezamenlijk (co) gebruiken van een veilige en geconditioneerde ruimte voor IT infrastructuur .
Customer Premises Equipment (CPE)	De actieve apparatuur van FiberNow bij de klant die als Demarcatiepunt dient.
Default Route	Internet Access configuratie waarbij er een standaard route wordt geadverteerd tussen het internetdomein van de klant en FiberNow.
Dual Aansluiting	Aansluitmethode waarbij een meervoudige glasvezelaansluiting wordt gerealiseerd al dan niet via gescheiden routes.
Dual Homed	Dual Homed is een dubbele glasvezelaansluiting via twee geografisch gescheiden tracés naar de PoP-locatie met ieder een eigen CPE. Beide routes liggen minstens vijf meter uit elkaar.
Dual Route	Dual Route is een dubbele glasvezelaansluiting via twee geografisch gescheiden tracés naar verschillende PoP-locatie's met ieder een eigen CPE. Beide routes liggen minstens vijf meter uit elkaar.
Failover	Het automatisch omschakelen naar een redundante server, systeem of verbinding, nadat een storing is opgetreden op de actieve server, systeem of verbinding.
Geplande Werkzaamheden	Schriftelijk aangekondigde werkzaamheden, zodat noodzakelijk onderhoud kan worden gepleegd aan het FiberNow Network.
Incident	Een ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van de dienstverlening.
Incidentmelding	Het formele bericht van de klant aan FiberNow van het incident.
Interne bekabeling	Bekabeling voor de dienst binnen het gebouw/klantdomein zoals een bedrijfsverzamel pand of een datacenter.
Koppelvlak	Een interface die volgens een bepaalde standaard de uitwisseling van gegevens tussen informatiesystemen verzorgt.
Network Address Translation (NAT)	NAT is het veranderen van IP-adressen in de header van een IP-bericht dat een router passeert.
Network Operations Center (NOC)	Het NOC (verbindingen management), welke 24 uur per dag, 7 dagen per week en 365 dagen per jaar de verbindingen monitord en beheert.
Onderhoudsvenster	Periode waarbinnen FiberNow aangekondigde werkzaamheden kan uitvoeren aan het FiberNow glasvezelnetwerk, die mogelijk impact kunnen hebben op de dienstverlening.
FTU	Fiber Termination Unit. De plaats waar de glasvezel wordt afgemonteerd.
Point of Presence (PoP)	Een fysieke locatie met telecommunicatieapparatuur om te koppelen met het FiberNow glasvezelnetwerk.
Redundant(e)	Het dubbel uitvoeren van componenten of systemen zodat het geheel goed blijft functioneren wanneer een onderdeel uitvalt.

Reparatietijd	De tijd die verstrijkt tussen de registratie van een incident en de herstelmelding.
Responstijd	De tijd die verstrijkt tussen de melding van een storing en de eerste reactie van FiberNow.
Service Creditering	Een financiële compensatie aan de klant in het geval de reparatietijd niet worden gehaald. Alleen van toepassing bij SLA 24/7.
Service Level Agreement (SLA)	De overeenkomst tussen de klant en FiberNow waarin de dienstgaranties en zakelijke afspraken zijn vastgelegd.
Single aansluiting	Een aansluitmethode waarbij een klantlocatie wordt aangesloten met een enkele glasvezel.
Storing(en)	Onderbreking of degradatie van de dienst welke niet is gepland.

6. Bedrijfsgegevens

Fibernow B.V.
 BTWnr NL858144566B01
 KvK. 70106673
 ACM registratie 944256

Maerlandtweg 2
 2921 LC Krimpen aan den IJssel

Telefoon algemeen 085-4867686
 Telefoon support 085-4867688
 Mail info@fibernow.nl
 Website <https://www.fibernow.nl/>

