

SLA Service Level Agreement

Dit is een garantie service die van toepassing is op de lijnverbinding. De verschillende SLA's die Leertouwer u over Connect Internet biedt:

A (Always)		N (Next businessday)		B (Best Effort)	
Beschikbaarheid verbinding:	99,9%	Beschikbaarheid verbinding:	99,6%	Beschikbaarheid verbinding:	95%
Support:	24x7 uur	Support:	8x5 uur	Support:	8x5 uur
Responsetijd:	< 2,5 uur	Responsetijd:	< 4 uur	Responsetijd:	< 8 uur
Oplostijd:	< 6,5 uur*	Oplostijd:	< 24 uur*	Oplostijd:	< 72uur*

*De gegarandeerde servicelevels zijn alleen van toepassing op de dienst, niet op de bekabeling. Richtlijnen voor het herstellen van bekabeling is 80% binnen 24 uur, 90% binnen 48 uur.

Beschikbaarheid verbinding: De beschikbaarheid van diensten op het netwerk en de beschikbaarheid van het HIP platform. Dit impliceert de verbinding in de grond tot de router van de klant.

Support: Beschikbaarheid om incidenten in ontvangst te nemen.

Responsetijd: De tijd wanneer het incident in behandeling wordt genomen.

Oplostijd: De tijd waarbinnen het incident gereed wordt gemeld.

Tijdsbestek

SLA tijden komen alvorens overeen;

Dag	SLA A	SLA N	SLA B
Zondag	00.00 – 24.00 uur	-	-
Maandag	00.00 – 24.00 uur	09.00 – 17.00 uur	09.00 – 17.00 uur
Dinsdag	00.00 – 24.00 uur	09.00 – 17.00 uur	09.00 – 17.00 uur
Woensdag	00.00 – 24.00 uur	09.00 – 17.00 uur	09.00 – 17.00 uur
Donderdag	00.00 – 24.00 uur	09.00 – 17.00 uur	09.00 – 17.00 uur
Vrijdag	00.00 – 24.00 uur	09.00 – 17.00 uur	09.00 – 17.00 uur
Zaterdag	00.00 – 24.00 uur	-	-

Feestdagen: Op officiële Nederlandse feestdagen is Leertouwer, met uitzondering van de SLA A (Always), tijdens kantoor tijden niet bereikbaar. Afhandelingen van op feestdagen gemelde onderbrekingen worden volgens de geldende tarieven gefactureerd.

Uitzonderingen

Er zijn een aantal toepassingen van de Service Level Agreements waar bij de gestelde SLA's niet van toepassing zijn.

- Als de verbinding niet is opgeleverd
- Tijdens de reguliere Service Windows: Zondag van 01:00 uur tot 05:00 uur Nederlandse tijd. Leertouwer behoudt het recht om het reguliere Service Window te verplaatsen.
- Tijdens upgrades en onderhoud die niet kunnen worden uitgevoerd tijdens de reguliere Services Windows.
- In geval van incidenten als gevolg van overmacht.
- Enig probleem of storing als gevolg van handelen door de eindgebruiker



WONEN



WERKEN



ZORG



INDUSTRIE