

Ethernet VPN

Service Level Agreement

Per november 2013





Inhoudsopgave

Artikel 1	Afkortingen en definities	4
Artikel 2	Overeenkomst	5
Artikel 3	Oplevering	6
Artikel 4	Voorzieningen	7
Artikel 5	Beschikbaarheid	8
Artikel 6	Onderhoud	9
Artikel 7	Storingsafhandeling	10
Artikel 8	Wijzigingen/Verhuizing	12

Artikel 1

Afkortingen en definities

De in de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk gebruikte en gedefinieerde begrippen behouden hun betekenis in deze SLA, tenzij daarvan in deze SLA uitdrukkelijk wordt afgeweken. Als onderstaande begrippen in deze SLA met een hoofdletter zijn geschreven wordt, in meervoud of enkelvoud, het volgende bedoeld:

Apparatuuruimte	Door de Klant ter beschikking gestelde ruimte in de Locatie waarin de Eindapparatuur kan worden geplaatst.
Beschikbaarheid	Het percentage van de totale gebruiksduur van de Dienst gemeten door Ziggo over één (1) volledig Jaar waarin er geen sprake is van Storing.
Cable Access	Dienst waarbij een Locatie via een Ziggo coaxkabel wordt verbonden met het Netwerk, inclusief eventuele Eindapparatuur.
Dienstbeschrijving	Document waarin een Dienst, inclusief specificaties, wordt beschreven en dat een onlosmakelijk onderdeel is van de Overeenkomst.
Ethernet VPN	De door Ziggo te leveren Dienst zoals omschreven in de op de levering van de Dienst van toepassing zijnde Dienstbeschrijving.
Eindapparatuur	Apparatuur en bekabeling vanaf het Kabelinvoerpunt tot en met het Koppelvlak, toebehorende aan Ziggo, geïnstalleerd op de Locatie en exclusief de bekabeling van de Eindapparatuur naar de Klantapparatuur.
Functiehersteltijd	De door Ziggo gemeten tijd in de Service Window, tussen het tijdstip van de melding van de Storing door de Klant en het tijdstip van de gereedmelding van de Storing door Ziggo, dan wel het tijdstip waarop Ziggo de gereedmelding heeft getracht door te geven aan de Klant.
Hinder	De situatie waarin de Dienst niet volledig is uitgevallen, maar de werking van de Dienst nadelig wordt beïnvloed, zonder dat er sprake is van een Storing.
Jaar	Het contractjaar, beginnend op de datum waarop de duur van de Overeenkomst start en eindigend twaalf (12) maanden later.
Kabelinvoerpunt	Een voor Ziggo toegankelijk punt in de Locatie waar de fysieke Ziggo buitenbekabeling binnentreedt en overgaat in de Ziggo binnenbekabeling of direct overgaat in het Koppelvlak.
Klant	De natuurlijke of rechtspersoon die een Dienst bij Ziggo afneemt.
Klantapparatuur	Apparatuur in gebruik bij de Klant, geïnstalleerd op de Locatie, die al dan niet via bekabeling wordt aangesloten op of in het Koppelvlak.
Koppelvlak	Het door Ziggo te leveren fysieke punt (een connector) waarop de Dienst begint en waarop de Klantapparatuur wordt aangesloten. Het Koppelvlak bevindt zich op de Eindapparatuur.
Maintenance Window	De periode waarin Ziggo Onderhoud pleegt aan de Diensten en het Netwerk.
Oplevering	Het door Ziggo aan de Klant beschikbaar stellen van een geteste, conform de geldende NEN-normeringen aangelegde en conform de Overeenkomst werkende Dienst.
Responsetijd	De tijd gelegen in de Service Window tussen een door Ziggo vastgesteld tijdstip van de melding van een Storing door de Klant en het eerste contact met de Klant inzake de voortgang van het oplossen van de Storing.
Service ID	Code waarmee de Dienst van de Klant uniek wordt geïdentificeerd.
Service Window	De periode waarin Ziggo werkt aan het oplossen van een Storing en/of Hinder.

SLA	Deze Service Level Agreement, welke samen met de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk en de Dienstbeschrijving een integraal en onlosmakelijk deel is van de Overeenkomst.
Storing	Een situatie waarin de Dienst niet-beschikbaar is. Onder Storing wordt niet begrepen: <ul style="list-style-type: none"> a. Hinder; b. een onderbreking als gevolg van storing in een door de Klant ter beschikking gesteld en/of onderhouden netwerk; c. omstandigheden die aan de Klant zijn toe te rekenen, waaronder het wegvallen van de netspanning op de Locatie; d. Onderhoud voor zover de onderbreking als gevolg hiervan de maximaal toegestane onderhoudstijd niet overschrijdt.
Support Window	De periode waarin de Klant Storingen of Hinder kan melden bij Ziggo.

Artikel 2

Overeenkomst

- 1.** Deze SLA, de Dienstbeschrijving en de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Ziggo betreffende de Aansluiting, de Overeenkomst en de levering van Diensten en daarnaast op alle rechtsbetrekkingen tussen Ziggo en de Klant, die verband houden met een Overeenkomst of daaruit voortvloeien.
- 2.** Indien er enige tegenstrijdigheid of onverenigbaarheid is tussen de bepalingen van de diverse documenten, is de volgende rangorde van toepassing, waarbij de bepalingen van het eerder genoemde document prevaleren boven de bepalingen van het later genoemde document:
 - a.** de Overeenkomst;
 - b.** deze SLA;
 - c.** de Dienstbeschrijving;
 - d.** de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk.
- 3.** Eventuele (algemene) voorwaarden van de Klant en/of afwijkingen van de door Ziggo gehanteerde (algemene) voorwaarden zijn niet op de Overeenkomst van toepassing.
- 4.** De looptijd van de Overeenkomst gaat in op de dag van Oplevering, zoals bedoeld in artikel 3 lid 5 van deze SLA.
- 5.** Ziggo is niet aansprakelijk voor de door de Klant geleden en te lijden schade, de Klant komt geen beroep toe op de vergoedingsbepalingen in deze SLA en Ziggo kan de door haar geleden schade op de Klant verhalen, indien de Klant niet, niet volledig of niet tijdig voldoet aan de bepalingen in de SLA en/of de Overeenkomst, dan wel dat de (te lijden) schade het gevolg is van opzettelijk handelen of nalaten van de Klant of te wijten is aan grove schuld van de Klant.
- 6.** Indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Ziggo, komt Ziggo geen beroep toe op de in deze SLA genoemde schadevergoedingsregelingen.
- 7.** Voor zover in het kader van de Overeenkomst door Ziggo zaken worden geleverd, waarbij begrepen de levering van een Access, dan zijn en blijven die zaken eigendom van Ziggo. De Klant en derden zijn niet gerechtigd de zaken te (laten) wijzigen, te (laten) verplaatsen, of te (laten) verhuizen. Ziggo heeft het recht de schade die ontstaat uit het niet nakomen van deze verplichting bij de Klant in rekening te brengen. Het is de Klant tevens niet toegestaan om de zaken of onderdelen daarvan door te verkopen, te verhuren dan wel anderszins te bezwaren.
- 8.** De Klant is verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor alle gebruik en de daaruit voortvloeiende gevolgen van het gebruik van de hiervoor bedoelde zaken.

9. Indien de Dienst wordt geleverd over een netwerk van een derde heeft Ziggo het recht de Overeenkomst te beëindigen als de

overeenkomst tussen Ziggo en de derde wordt beëindigd.

Artikel 3 Oplevering

1. De termijn van Oplevering wordt vastgelegd in de Overeenkomst. De termijn van Oplevering vangt aan op de datum dat de door de Klant ondertekende Overeenkomst door Ziggo ontvangen is.

2. De Oplevering geschiedt onder de opschortende voorwaarde, dat eventueel de voor partijen benodigde vergunningen dan wel andere benodigde toestemmingen tijdig worden verleend.

3. Ziggo is gerechtigd de termijn van Oplevering op te schorten, zonder daartoe schadeplichtig te worden, indien en voor zover de in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst benodigde vergunningen en/of toestemmingen niet tijdig worden verleend.

4. De Oplevering vindt plaats op Werkdagen.

5. De Dienst is opgeleverd, op de dag dat:
- het protocol van Oplevering door de Klant schriftelijk is geaccordeerd. Kleine gebreken in de werking van de Dienst zijn geen reden om het protocol van Oplevering niet te accorderen, mits zij een ingebruikneming van de Dienst niet in de weg staan. Ziggo is gehouden de gebreken zo spoedig mogelijk te herstellen;
 - het protocol van Oplevering door de Klant schriftelijk onder voorbehoud is geaccordeerd, welk voorbehoud niet kan worden geacht de Oplevering te blokkeren;
 - de Dienst zonder protocol van Oplevering aan de Klant beschikbaar wordt gesteld en de Klant niet binnen vijf (5) Werkdagen na beschikbaarstelling schriftelijke melding heeft gemaakt van het niet functioneren van de Dienst conform de Overeenkomst;
 - de Dienst door de Klant feitelijk in gebruik wordt genomen.

6. Indien ondanks de Oplevering, door niet aan Ziggo toe te rekenen omstandigheden, de Dienst niet direct in gebruik kan worden genomen dan wel wordt genomen, behoudt Ziggo zich het recht voor vanaf de dag van Oplevering de éénmalige installatie- en vaste maandelijkse kosten te factureren.

7. Indien de termijn van Oplevering wordt overschreden, kan de Klant binnen drie (3) maanden na overschrijding van de termijn van Oplevering schriftelijk of per e-mail aanspraak maken op de volgende vergoeding:

Overschrijding van de termijn van Oplevering	vergoeding
Per additionele Werkdag	tien procent (10%) van de vaste maandvergoeding voor de betreffende Dienst met een maximum van één (1) maandbedrag.

8. De in dit artikel bedoelde vergoeding wordt aan de Klant uitgekeerd als en (extra) korting, op de factuur van de maand volgend op de maand waarin het recht op de aanspraak op de vergoeding definitief is vastgesteld.

9. De in dit artikel bedoelde vergoeding vormt een volledige schadeloosstelling voor de Klant in verband met een eventuele overschrijding van de termijn van Oplevering. Ziggo is aan de Klant geen aanvullende (schade)vergoeding verschuldigd.

Artikel 4

Voorzieningen

1. De Klant verleent medewerking aan de uitvoering van werkzaamheden door of vanwege Ziggo in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, zonder Ziggo daarvoor kosten in rekening te brengen. Als hiervoor toestemming of medewerking van een derde nodig is, zorgt de Klant voor die toestemming of medewerking. De Klant vrijwaart Ziggo voor vorderingen van derden in dit verband.

Locatie

2. De Klant stelt binnen een Locatie een Apparatuurruiimte beschikbaar, zonder Ziggo daarvoor kosten in rekening te brengen.

3. De Klant is ervoor verantwoordelijk dat alle voorzieningen die nodig zijn om de Dienst te leveren, waaronder maar niet beperkt tot het Kabelinvoerpunt en de Eindapparatuur, niet toegankelijk zijn voor onbevoegden.

4. De Locatie dient in elk geval aan de volgende minimale vereisten te voldoen:

- a.** aanwezigheid van een Kabelinvoerpunt of de mogelijkheid om het Kabelinvoerpunt aan te brengen;
- b.** te allen tijde toegang voor Ziggo.

Apparatuurruiimte

5. De Apparatuurruiimte dient in elk geval aan de volgende minimale vereisten te voldoen:

- a.** de mogelijkheid om Eindapparatuur, bekabeling en eventuele andere infrastructurele middelen te plaatsen;
- b.** een omgevingstemperatuur tussen 5°C - 40°C;
- c.** een luchtvochtigheid van maximaal 90% niet condenserend;
- d.** een stofarme omgeving;
- e.** de aanwezigheid van afdoende ventilatie;
- f.** een aansluiting in de Apparatuurruiimte waarmee de Klant de Dienst aan zijn eigen voorzieningen kan koppelen. De eventueel daarvoor benodigde kabel heeft minimaal anderhalve (1,5) meter overlengte en wordt door de Klant geleverd;

- g.** een tweevoudig uitgevoerde 230V (+/- 6%) 50 Hz aansluiting in de Apparatuurruiimte, 16A, apart gezekeerd met randaarde. Deze aansluiting is op maximaal één (1) meter afstand van de Eindapparatuur;
- h.** schone aarde conform NEN 1010;
- i.** te allen tijde toegang voor Ziggo.

6. Ziggo behoudt zich het recht voor, indien nodig andere vereisten voor de Locatie vast te stellen.

Kabelinvoerpunt en maximale afstand

7. De Klant dient, in overleg met Ziggo, te zorgen voor voorzieningen om de Ziggo kabels in de Locatie te brengen en het Kabelinvoerpunt ter beschikking te stellen.

8. De maximale afstand tussen het Kabelinvoerpunt en de Eindapparatuur is tien (10) meter voor glasvezelkabel en anderhalve (1,5) meter voor coaxkabel.

9. Ziggo verricht uitdrukkelijk geen hak- en breekwerk. Eventueel te verrichten hak- en breekwerk komt geheel voor rekening en risico van de Klant.

Eindapparatuur

10. De Eindapparatuur wordt geplaatst in de Apparatuurruiimte.

11. De Klant is niet gerechtigd de Eindapparatuur te (laten) verplaatsen, te (laten) wijzigingen, dan wel enige andere handelingen aan de Eindapparatuur te (laten) verrichten.

Artikel 5

Beschikbaarheid

1.

Variant	Beschikbaarheid per Locatie
Ethernet VPN over glas	99,8%
Ethernet VPN over COAX	99,6%

2. Bij Diensten die over verschillende Locaties verspreid worden geleverd is het genoemde percentage Beschikbaarheid de Beschikbaarheid per Locatie.

3. De Beschikbaarheid wordt gemeten op het Koppelvlak. Nadrukkelijk is de kabel tussen het Kabelinvoerpunt en de Eindapparatuur onderdeel van deze Beschikbaarheid. De kabel tussen Eindapparatuur en Klantapparatuur, aangesloten op het Koppelvlak, maakt geen onderdeel uit van deze Beschikbaarheid.

4. De begintijd van een eventuele niet-Beschikbaarheid is het door Ziggo gemeten tijdstip waarop de Klant de niet-Beschikbaarheid meldt aan Ziggo, dan wel het door Ziggo gemeten tijdstip waarop Ziggo de door Ziggo ontdekte niet-Beschikbaarheid meldt aan de Klant.

5. De Dienst is beschikbaar vanaf het moment van Oplevering conform artikel 3 lid 5 van deze SLA.

6. In de volgende gevallen wordt de Dienst geacht beschikbaar te zijn:

- a. de Dienst functioneert conform de Dienstbeschrijving;
- b. tijdens Hinder;
- c. tijdens een Storing die het gevolg is van een handelen of nalaten van de Klant dan wel derden wiens handelingen en nalaten kunnen worden toegerekend aan de Klant;
- d. tijdens Onderhoud conform het bepaalde in artikel 6 van deze SLA;

- e. tijdens een storing in:
 - i. de verbinding vanaf de Eindapparatuur;
 - ii. de Klantapparatuur;
 - iii. het netwerk van de Klant;
- f. tijdens werkzaamheden op initiatief van de Klant;
- g. tijdens uitstel van een opheffing van een Storing op verzoek van de Klant;
- h. bij het ontbreken van de melding van een Storing, conform artikel 7 van deze SLA;
- i. als blijkt dat van een Storing geen sprake is geweest;
- j. als de oorzaak van Storing of Hinder in een door de Klant, dan wel door een derde ter beschikking gesteld netwerk ligt;
- k. Ziggo de levering van de Dienst conform Overeenkomst opschort;
- l. de Klant geen medewerking verleent aan Ziggo, zoals - maar niet beperkt tot - het niet geven van informatie of het niet uitvoeren van handelingen die nodig zijn voor het functieherstel;
- m. de aangesloten Klantapparatuur niet is voorzien van een typegoedkeuring en toelatingsnummer van het Agentschap Telecom van het ministerie van Economische Zaken dan wel bij het ontbreken van schriftelijke toestemming van Ziggo voor het gebruik van apparatuur zonder bedoelde typegoedkeuring en toelatingsnummer;
- n. een Storing in het traject vanaf het Koppelvlak;
- o. ingeval de Storing het gevolg is van aan de Klant toe te rekenen omstandigheden, zoals maar niet beperkt tot
 - i. het wegvallen van de netspanning van de in de Locatie opgestelde Eindapparatuur;
 - ii. het niet voldoen aan de minimumeisen voor de Apparatuuruimte als beschreven in artikel 4 lid 5;
- q. als er sprake is van Overmacht.

7. Op verzoek van de Klant wordt, na afloop van elk Jaar, dan wel na beëindiging van de Overeenkomst, door Ziggo bepaald of de Beschikbaarheid is bereikt, zoals bedoeld dit artikel. In geval van tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst wordt de Beschikbaarheid naar rato berekend.

8. Indien de Beschikbaarheid op Jaarbasis niet wordt bereikt, wordt een vergoeding uitgekeerd volgens onderstaande tabel, mits de Klant binnen drie (3) maanden na bekendmaking door Ziggo van het niet voldoen aan de Beschikbaarheid bij Ziggo schriftelijk of per e-mail aanspraak maakt op de vergoedingsregeling als hieronder vermeld.

Vergoeding per afwijking van de Beschikbaarheid (op Jaarbasis) per 0,1% per Jaar

Een bedrag ter waarde van vijftientwintig procent (25%) van het laatste totale maandelijkse factuurbedrag voor de betreffende Dienst exclusief gebruikskosten. Het maximaal uit te keren bedrag per Jaar voor de betreffende Dienst bedraagt driemaal het bovengenoemde maandbedrag.

9. Betaling van de vergoeding als bedoeld in dit artikel vormt een volledige schadeloosstelling voor de Klant in verband met een ontoereikende Beschikbaarheid. Ziggo is aan de Klant geen aanvullende (schade) vergoeding verschuldigd.

10. Eventueel eerder uitgekeerde vergoedingen ten gevolge van overschrijding van de maximale Functiehersteltijd worden op het in dit artikel bedoelde uit te keren bedrag in mindering gebracht.

11. De in dit artikel bedoelde vergoeding wordt aan de Klant uitgekeerd als een (extra) korting op de factuur van de maand volgend op de maand waarin het recht op de aanspraak op de vergoeding definitief is vastgesteld. Als de Overeenkomst is beëindigd, wordt de vergoeding aan de Klant uitbetaald.

Artikel 6 Onderhoud

1. Om de kwaliteit van de Dienst op het overeengekomen peil te kunnen houden, voert Ziggo zelf Onderhoud uit dan wel laat Ziggo Onderhoud uitvoeren.

2. Ziggo kan aan de Dienst Onderhoud (laten) verrichten, met dien verstande dat de daaruit voortvloeiende niet-Beschikbaarheid van de Dienst als gevolg van het Onderhoud, beperkt zal zijn tot de duur zoals opgenomen in onderstaande tabel. De duur van onderbrekingen als gevolg van Onderhoud wordt niet meegerekend in de berekening van de niet-Beschikbaarheid die eventueel op verzoek van de Klant wordt gemaakt.

Variant	Maximale niet Beschikbaarheid per Jaar als gevolg van Onderhoud
---------	---

Ethernet VPN over glas	Zestien (16) uur
Ethernet VPN over COAX	Zestien (16) uur

3. Indien Ziggo verwacht dat de Dienst als gevolg van Onderhoud een aaneengesloten periode van meer dan tien (10) seconden niet-Beschikbaar zal zijn, zal Ziggo vóór aanvang van de werkzaamheden het tijdstip en de duur van de werkzaamheden en de verwachte periode van niet-Beschikbaarheid ten minste vijf (5) Werkdagen tevoren aan de Klant melden. Als er sprake is van calamiteiten dan wel spoedgevallen, kan Ziggo de genoemde termijn van vijf (5) dagen verkorten.

4. Onderhoud zal zo veel mogelijk plaatsvinden op Werkdagen. Een uitzondering hierop is Onderhoud aan het HFC (Hybrid Fibre Coax) netwerk van Ziggo, dit wordt gedurende Werkdagen uitgevoerd. Indien in verband met zwaarwegende belangen van de Klant het Onderhoud in redelijkheid niet is te realiseren

tussen genoemde tijdstippen, zal Ziggo met de Klant in overleg treden over andere tijdstippen. Daarbij zal de tijd uiteindelijk worden vastgesteld door Ziggo. Ziggo zal zich inspannen om de overlast voor de Klant tot een minimum te beperken.

Artikel 7

Storingsafhandeling

1. Storingen voor Diensten kunnen worden gemeld gedurende het Support Window en opgelost gedurende het Service Window. In de onderstaande tabel staan de Support en Service Window.

2. Storingen en/of Hinder die door de Klant worden gedetecteerd kunnen alleen worden aangemeld bij Ziggo door de door partijen aangewezen bevoegde personen.

3. Indien een Storing en/of Hinder door Ziggo zelf wordt ontdekt, zal dit door Ziggo worden gemeld op een door de Klant bij de Oplevering opgegeven telefoonnummer.

4. De begintijd van een eventuele Storing is het door Ziggo gemeten tijdstip waarop de Klant de Storing meldt aan Ziggo, dan wel het door Ziggo gemeten tijdstip waarop Ziggo de door Ziggo ontdekte Storing meldt aan de Klant.

5. De Klant dient bij een melding van een Storing en/of Hinder ten minste de volgende gegevens te verstrekken:

- a.** naam van de melder van de Storing en/of Hinder;
- b.** naam van de Klant en contactpersoon;
- c.** Service ID, indien Ziggo dit bij de Oplevering heeft opgegeven;
- d.** gedetailleerde omschrijving van de Storing en/of Hinder;
- e.** telefoonnummer(s) waarop de melder van de Storing en/of Hinder en de contactpersoon te bereiken zijn zowel binnen als buiten hun werktijden;
- f.** tijdstip van de waarneming van de Storing en/of Hinder;
- g.** postcode en huisnummer van de Locatie waarop de Storing en/of Hinder plaatsvindt.

6. De melder van een Storing en/of Hinder ontvangt bij de melding van de Storing en/of Hinder een uniek trouble ticket nummer. De Klant zal dit nummer bij alle volgende contacten met Ziggo over de betreffende Storing en/of Hinder vermelden.

7. De Klant dient Ziggo bij het herstellen van een Storing en/of Hinder kosteloos alle medewerking te verlenen. Hieronder valt mede het verlenen van medewerking binnen en buiten Werkdagen en indien noodzakelijk het verschaffen van toegang tot de Locatie(s). Indien er door gebrek aan medewerking vertraging ontstaat, zal deze tijd op de Functiehersteltijd in mindering worden gebracht.

8. Direct nadat de Storing is verholpen, zal Ziggo de Storing telefonisch, en op verzoek bevestigd per e-mail, bij de Klant als opgeheven aanmelden. De Klant dient spoedig doch uiterlijk binnen dertig (30) minuten na melding van de opheffing van de Storing, Ziggo te bellen indien Klant de Storing niet als opgeheven ervaart. Indien Klant na die dertig (30) minuten belt om de Storing als niet opgeheven door te geven, dan is er sprake van een nieuwe Storing.

9. Indien er sprake is van een regelmatig optredende Storing en/of Hinder, zal Ziggo in overleg met de Klant een onderzoek uitvoeren om de Storing en/of Hinder te verhelpen en in de toekomst te vermijden.

10. Indien blijkt dat regelmatig sprake is van onterechte storingsmeldingen, zullen Ziggo en de Klant hierover in overleg treden met als doel dit aantal te verminderen.

11. De volgende tabel geeft de relevante gegevens weer per type service Window:

Ethernet VPN over glas

Afhandeling Storingen	
Support Window	24x7
Service Window	24x7
Responsetijd	Binnen dertig (30) minuten na melding, vervolgens op afspraak
Functie-hersteltijd	8 uur
Functie-hersteltijd kabelbreuk	24 uur

Ethernet VPN over COAX

a. Standaard Service Window

Afhandeling Storingen	
Support Window	Ma-Vr 08.00-22.00
Service Window	Ma-Vr 08.00-22.00
Responsetijd	Binnen dertig (30) minuten na melding, vervolgens op afspraak
Functie-hersteltijd	16 uur
Functie-hersteltijd kabelbreuk	24 uur

b. Verbeterd Service Window

Afhandeling Storingen	
Support Window	24x7
Service Window	Ma-Vr 08.00-22.00
Responsetijd	Binnen dertig (30) minuten na melding, vervolgens op afspraak
Functie-hersteltijd	8 uur
Functie-hersteltijd kabelbreuk	24 uur

c. Winkeltijden Service Window

Afhandeling Storingen	
Support Window	24x7
Service Window	Ma-Za 08.00-22.00, Zo 09.00-21.00
Responsetijd	Binnen dertig (30) minuten na melding, vervolgens op afspraak
Functie-hersteltijd	8 uur
Functie-hersteltijd kabelbreuk	24 uur

Afhandeling Hinder	
Support Window	Kantooruren op Werkdagen
Service Window	Kantooruren op Werkdagen
Responsetijd	Drie (3) Werkdagen

12. Spanningsuitval en werkzaamheden aan de door de Klant ter beschikking gestelde apparatuur op de Locatie dienen door de Klant te worden gemeld bij Ziggo.

13. Indien een Storing van een Dienst niet is veroorzaakt door kabelbreuk en langer duurt dan vermeld in de bovenstaande tabel, dan treedt de in de tabel vermelde vergoedingsregeling in werking, mits de Klant binnen 3 (drie) maanden na het opheffen van de Storing bij Ziggo schriftelijk of per e-mail aanspraak maakt op de vergoedingsregeling als hieronder vermeld:

Vergoeding per heel uur overschrijding Functiehersteltijd (inclusief kabelbreuken)

Een bedrag ter waarde van twintig procent (20%) van het laatste totale maandelijkse factuurbedrag voor de betreffende Dienst, exclusief verbruikskosten. Het maximaal uit te keren bedrag per Jaar voor de betreffende Dienst bedraagt vijftig procent (50%) van het bovengenoemde maandbedrag.

14. Betaling van de vergoeding als bedoeld in dit artikel, vormt een volledige schadeloosstelling voor de Klant in verband met overschrijding van de Functiehersteltijd. Ziggo is aan de Klant geen aanvullende (schade) vergoeding verschuldigd.

15. De in dit artikel bedoelde vergoeding wordt aan de Klant uitgekeerd als een (extra) korting op de factuur van de maand volgend op de maand waarin het recht op de aanspraak op de vergoeding definitief is vastgesteld.

Vergoeding van kosten door de Klant

16. Ziggo is niet vergoedingsplichtig en kan de kosten voor het herstel van een Storing, dan wel Hinder aan de Klant in rekening brengen,

als de oorzaak van de Storing dan wel Hinder te wijten is aan:

- a. een onderbreking in het traject vanaf het Koppelvlak, met uitzondering van een onderbreking in de Eindapparatuur;
- b. omstandigheden die aan de Klant zijn toe te rekenen, dan wel worden toegerekend waaronder:
 - i. spanningsuitval op de Locatie;
 - ii. uitval van de voorzieningen bij de Klant;
 - iii. het niet-functioneren van de Klantapparatuur;
 - iv. wijzigingen door de Klant uitgevoerd aan de Eindapparatuur;
 - v. het niet voldoen aan de eisen voor de Apparatuurruimte conform artikel 4 lid 5;
- c. het door de Klant ter beschikking gestelde en/of onderhouden netwerk;
- d. Overmacht.

Artikel 8

Wijzigingen/verhuizing

Wijzigingen

1. Een wijziging in de functionaliteiten van de Dienst op verzoek van de Klant wordt beschouwd als een wijziging van de Overeenkomst.

2. Van elke wijziging, als bedoeld in het eerste lid, stuurt Ziggo de Klant een schriftelijke bevestiging en een bevestiging per e-mail, waarop de ingangsdatum van de wijziging wordt aangegeven. Dergelijke schriftelijke bevestigingen worden (telkens) aan de gesloten Overeenkomst gehecht en worden vanaf de op de bevestiging weergegeven datum geacht integraal deel uit te maken van de Overeenkomst.

3. Indien een wijziging, als bedoeld in het eerste lid, onderbreking van de dienstverlening dan wel afstemming met wijziging(en) in de Klantapparatuur vereist, worden de datum en het tijdstip van die onderbreking in overleg met de Klant vastgesteld.

4. Indien de wijziging wordt uitgevoerd, neemt de wijziging niet meer dan acht (8) uren van Werkdagen in beslag, voor zover partijen niet anders zijn overeengekomen.

Verhuizing

5. Onder een verhuizing wordt verstaan een fysieke verplaatsing van het Kabelinvoerpunt en/of Eindapparatuur.

6. In het geval van een verhuizing wordt de bestaande Overeenkomst beëindigd onder gelijktijdige afsluiting van een nieuwe Overeenkomst met een looptijd gelijk aan de resterende looptijd van de bestaande Overeenkomst met een minimale looptijd van twaalf (12) maanden.

Wijzigingen/Verhuizing

7. Wijzigingen en/of verhuizing moeten door de Klant minimaal drie (3) maanden voor de geplande datum van de wijziging en/of verhuizing schriftelijk worden aangevraagd bij de klantenservice van Ziggo.

8. Ziggo zal op een schriftelijk of elektronisch ontvangen verzoek van de Klant tot wijziging en verhuizing binnen vijf (5) Werkdagen na ontvangst reageren.

9. Wijzigingen en verhuizingen zullen conform artikel 3 van deze SLA worden Opgeleverd.

10. Ziggo is gerechtigd de in redelijkheid gemaakte werkelijke kosten welke met een wijzigings- en/of verhuizingsaanvraag samenhangen in rekening te brengen bij de Klant.

SLA Ethernet VPN 01112013

Ziggo | Postbus 43048 | 3540 AA Utrecht | 0800 – 0620 | www.ziggo.nl/zakelijk

