

Service Level Agreement Bright Access

In dit Service Level Agreement (SLA) is vastgelegd welke uitval er maximaal mag plaatsvinden van door Bright Access op ontsloten bedrijventerreinen geleverde verbindingen en diensten (hierna: verbinding) en hoelang die uitval mag duren. In onze opinie is echter belangrijker welke inspanningen Bright Access levert om uitval helemaal te voorkomen:

1. Elke verbinding wordt 24x7, 365 dagen per jaar gemonitord. Als er een probleem optreedt wordt de technische dienst hier binnen 10 seconden op geattendeerd.
2. De technische dienst komt onmiddellijk in actie. Vindt een calamiteit buiten kantooruren plaats dan wordt een aangewezen medewerker automatisch gebeld, deze kan indien nodig opschalen naar meer collega's.
3. Betreft het fysieke schade aan een lijn dan is er, behoudens overmacht, binnen een uur een aannemer ter plekke om de benodigde herstelwerkzaamheden te starten.
4. Indien herstel langer gaat duren, b.v. bij breuk in een glasvezel, dan kan Bright Access voor de getroffen eindgebruiker een tijdelijke (meestal draadloze) verbinding verzorgen.
5. Het streven is om storingen op te lossen nog voordat de eindgebruiker overlast ervaart.

Artikel 1

Aanlevering informatie

- 1.1 Bij oplevering van de verbinding ontvangt afnemer van Bright Access schriftelijk alle relevante technische informatie die benodigd is om de verbinding te beheren en de diensten van afnemer over die verbinding te leveren.

Artikel 2

Melden storingen

- 2.1 Afnemer kan ervaren storingen melden via telefoonnummer 088-0450911. Dit telefoonnummer is 365 dagen per jaar bereikbaar.

Artikel 3

Beschikbaarheid

- 3.1 Beschikbaarheid wordt hier gedefinieerd als de mogelijkheid om over de geleverde verbinding signalen te verzenden tussen het aansluitadres van eindgebruiker en het datacenter waar deze verbinding gekoppeld wordt met het netwerk van afnemer.
- 3.2 De gegarandeerde beschikbaarheid is gemeten over een jaar groter dan 99,80%.
- 3.3 Deze beschikbaarheid is exclusief aangekondigd noodzakelijk preventief onderhoud zoals beschreven in artikel 5 van deze SLA.

Artikel 4

Tijdsduur

- 4.1 De reactietijd na een telefonische melding bedraagt maximaal 1 uur.
- 4.2 De reparatietijd bedraagt maximaal 24 uur.

Artikel 5

Onderhoud

- 5.1 Preventief onderhoud wordt minimaal 10 werkdagen voor de geplande uitvoerdatum schriftelijk aan afnemer bekend gemaakt.
- 5.2 Gepland onderhoud vindt normaal gesproken plaats in de nacht van zaterdag op zondag tussen 00.00 uur en 07.00 uur.
- 5.3 Op verzoek van de afnemer(s) van de betreffende verbindingen kan het onderhoud ook op een andere dag of tijdstip worden uitgevoerd. Zo'n verzoek moet uiterlijk twee werkdagen na ontvangst van het bericht over een voorgenomen onderhoud schriftelijk worden ingediend. Bright Access zal zich inspannen om aan zo'n verzoek voldoen, maar is hiertoe niet verplicht.
- 5.4 Bright Access behoudt zich het recht voor om ook onaangekondigd werkzaamheden uit te voeren die gevolgen kunnen hebben voor de beschikbaarheid van de verbinding, als dit noodzakelijk is om veiligheids- of andere dringende redenen. Direct na afronding van deze werkzaamheden zal Bright Access afnemer schriftelijk inlichten over de aard van de ten grondslag liggende dringende reden en onderbouwen waarom in de optiek van Bright Access direct ingrijpen noodzakelijk was.

Artikel 6

Informatievoorziening tijdens en na storingen

- 6.1 Indien een storing langer duurt dan 30 minuten dan zal Bright Access afnemer per e-mail of telefonisch regelmatig een update verstrekken rondom de voortgang van de werkzaamheden.
- 6.2 Indien een storing langer heeft geduurd dan 60 minuten dan zal Bright Access binnen vijf werkdagen na herstel afnemer schriftelijk informeren over de onderliggende oorzaken van de storing, en welke maatregelen er zijn of worden genomen om deze oorzaken weg te nemen of de impact er van te beperken.

Artikel 7

Toegang

- 7.1 Indien de oorzaak van een storing is gelegen in apparatuur op locatie bij eindgebruiker dan dient afnemer er zorg voor te dragen dat Bright Access toegang krijgt tot die locatie.
- 7.2 Alle tijd die verstrijkt tussen het moment dat Bright Access deze toegang opvraagt bij afnemer en het tijdstip dat de toegang daadwerkelijk wordt verleend telt niet mee als niet-beschikbaarheid volgens artikel 3 van deze SLA.