

Service Level Agreement

1. Toepasselijkheid

Dit document beschrijft de beschikbaarheid, dienstgaranties en de operationele beheeractiviteiten die van toepassing zijn op de verbindingdiensten van Fore Freedom B.V. (Handelend onder de naam Fore Fiber).

Fore Freedom levert transportdiensten over haar eigen datanetwerken. Fore Freedom beheert en faciliteert het actieve netwerk en kan daarom een hoge beschikbaarheid en dienstgaranties garanderen.

De Service Level Agreement (SLA) heeft uitsluitend betrekking op het Fore Freedom netwerk tot aan het overdrachtspunt op de klantaansluiting. De klant is zelf verantwoordelijk voor de aansluiting en instandhouding van de fysieke infrastructuur en/of apparatuur vanaf het Fore Freedom aansluitpunt.

2. Bereikbaarheid

Fore Freedom is bereikbaar voor meldingen van (ver)storingen via haar servicedesk. Deze servicedesk is bereikbaar op kantoordagen van 08:30 tot 17:00. Eindgebruikers welke gebruikmaken van een 24x7 SLA kunnen te allen tijde contact opnemen met de servicedesk.

De servicedesk is bereikbaar via telefoonnummer 0800 - 6000 of per e-mail via operator@forefiber.nl.

3. Beheer

3.1 Geplande werkzaamheden

Fore Freedom voert geplande beheer- en onderhoudswerkzaamheden aan haar netwerk uit. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd binnen een Service Window. Een Service Window is de tijdsperiode die Fore Freedom met u afsprekt om preventief of reactief te werken aan het netwerk (storingen, uitbreidingen, verbeteringen, omleidingen, etc.). Fore Freedom werkt aan aanpassingen op eigen initiatief maar bijvoorbeeld ook op verzoek van o.a. gemeenten in verband met aanpassingen aan wegen etc.

Voor werkzaamheden welke een onderbreking van de dienstverlening tot gevolg hebben zal Fore Freedom de klant minimaal 14 kalenderdagen vooraf informeren, met uitzondering van spoedreparaties. In geval van spoedreparaties zal Fore Freedom de getroffen klant zo spoedig mogelijk informeren.

Het Service Window van Fore Freedom definieert haar werkzaamheden in 3 categorieën. Het bepalen van de tijd frames hiervoor werkt als volgt:

Risico werkzaamheden	Werkdagen	Weekend en Feestdagen	Aankondiging in dagen vooraf
Verhoogd risico op dienstonderbreking	19:00 – 07:00	00:00 – 23:59	14
Zekerheid op dienstonderbreking	21:00 – 07:00	21:00 – 07:00	14
Overmacht en spoedherstel	00:00 – 23:59	00:00 – 23:59	0

Indien de klant bezwaar wilt aantekenen tegen de geplande datum, dan dient de klant dit binnen 2 dagen na ontvangst van de aankondiging te melden aan Fore Freedom. Fore Freedom zal een dergelijk bezwaar in overweging nemen, maar behoudt uiteindelijk het recht om de werkzaamheden alsnog op de geplande datum uit te voeren.

3.2 Service Levels

Zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden hanteert Fore Freedom van origine standaard een Next Business Day SLA. Tegen een meerprijs heeft de klant de keuze voor het verhogen van de Service Level.

Fore Freedom hanteert hiervoor de onderstaande service-levels:

Type Service Level	24x7	Responsetijd	Hersteltijd	Uptime (zie 3.3)
Best-effort		Best-effort	Best-effort	99 %
Next business day		8 kantooruren	16 kantooruren	99,7 %
High SLA		4 kantooruren	8 kantooruren	99,99 %
High SLA incl. 24x7	✓	4 uur	8 uur	99,99 %

3.3 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid wordt gedefinieerd als het percentage van de tijd dat de dienst operationeel is. Fore Freedom garandeert de beschikbaarheid zoals weergegeven in bovenstaande tabel met uitsluiting van verstoringen veroorzaakt door overmacht (waaronder mede wordt verstaan maar niet beperkt tot handelen van derden die het Fore Freedom Netwerk beschadigen, extremen weersomstandigheden, ordeverstoringen etc.) welke kunnen leiden tot een onderbreking van de dienstverlening. De dienst wordt als beschikbaar beschouwd tot aan de incidenten melding van de klant, dan wel tot aan het moment dat Fore Freedom zelf een onderbreking heeft geconstateerd.

De meetgegevens en incidentrapportage van Fore Freedom zijn leidend, tenzij de klant het tegendeel aantoont.

Deze beschikbaarheid wordt voor iedere afzonderlijke locatie per maand berekend op basis van de incidentrapportage van Fore Freedom. Indien een veroorzaking wordt veroorzaakt door één of meerdere van onderstaande redenen kan er geen beroep worden gedaan op de uptime garantie:

- nalatigheid, vergissing, verkeerd gebruik of verzuim van de klant
- stroomuitval op de locatie van de klant
- de apparatuur van de klant
- geplande werkzaamheden van Fore Freedom tijdens het Service Window
- een uit te voeren mutatie in opdracht van de klant
- overmacht

3.4 Compensatie

Indien de beschikbaarheids-garantie in een maand periode niet wordt gehaald, kan de klant aanspraak maken op de compensatieregeling. Na melding van de klant zal Fore Freedom verifiëren of er inderdaad sprake is van het niet behalen van de service-level.

In het geval Fore Freedom gehouden is een compensatieregeling te verschaffen conform dit artikel, zal deze compensatieregeling voor zover mogelijk worden verrekend met de daaropvolgende verschuldigde betaling van klant aan Fore Freedom. De maximale compensatievergoeding die Fore Freedom per kwartaal aan een klant uitkeert bedraagt 100% van de vaste maandelijkse vergoeding.

De compensatieregeling zoals opgenomen in deze SLA vormt de enige en volledige remedie van de klant wegens het niet behalen van de overeengekomen service levels en geldt niet als schadevergoeding.