

Service level Agreement
ZakelijkeTelefonie.nl
-hierna te noemen ZakelijkeTelefonie.nl -

INHOUDSOPGAVE:

ARTIKEL 1 DEFINITIES

ARTIKEL 2 AARD EN OMVANG VAN HET SERVICE LEVEL

ARTIKEL 3 UITGANGSPUNTEN

**ARTIKEL 4 HET LEVEREN VAN DIENSTEN DOOR
ZAKELIJKETELEFONIE.NL**

**ARTIKEL 5 WIJZIGINGEN VAN DIENSTEN VAN
ZAKELIJKETELEFONIE.NL**

ARTIKEL 6 BEËINDIGEN VAN DIENSTEN.....

ARTIKEL 7 SERVICEBESCHIKBAARHEID.....

ARTIKEL 8 PLATFORM/DIENSTEN

ARTIKEL 9 STORING OPHEFFING

ARTIKEL 10 FACTURATIE EN COMPENSATIE.....

ARTIKEL 11 REALISATIE SERVICE LEVEL.....

ARTIKEL 12 INFORMATIEVOORZIENING.....

Artikel 1 Definities

In de Service Level Agreement worden de definities uit artikel 1 van de Algemene Voorwaarden voor de levering van 0800/0900-diensten door ZakelijkeTelefonie.nl . aan zakelijke gebruikers gehanteerd, daarnaast gelden de volgende definities.

Beller:

Degene die verbinding maakt met een Nummer voor het gebruik van de Dienst; **Beschikbaarheid:** Het tijdspercentage waaronder de Diensten voor de Contractant gedurende een bepaalde periode beschikbaar zijn geweest;

Billing:

Monitoren van gegenereerd telefoonverkeer conform het geldende Retail tarief, facturering van telefoonverkeer aan cliënt, incasso van betalingen van KPN Telecom voor gebruik van Nummers door Bellers, betaling van Vergoeding(en) voor Nummers aan Contractant & helpdesk functionaliteit voor factuurproblemen/vragen; **Contractant:**

Eigenaar van het Nummer en/of afnemer van de Dienst van ZakelijkeTelefonie.nl; **Customer Care:** Telefonische operators die de Contractant van een Nummer van ZakelijkeTelefonie.nl . te woord staan voor het beantwoorden van vragen en/of problemen;

Doel:

Het (zakelijk) Doel waarvoor de Klant het Nummer gebruikt; **Informatietariefmelding:** Verplichte melding van de gemiddelde telefoonkosten per minuut of per gesprek voor gebruik van een Nummer;

ZakelijkeTelefonie.nl . ::

ZakelijkeTelefonie.nl . Hierna te noemen ZakelijkeTelefonie.nl. **Platform:** Telecommunicatieapparatuur van Telecom Operator die zorgt voor routing en doorschakeling van inkomend en uitgaand telefoon- & dataverkeer voor Nummers; **PSTN:** Public Switched Telephony Network; het openbare vaste telefoonnet in Nederland; **Responsetijd:**

De tijd waarbinnen gereageerd dient te worden door degene die belast is met de 24 uur dienstbewaking en een aanvang wordt gemaakt met de storingsanalyse.

Storing:

Het geheel of gedeeltelijk niet goed functioneren van de bij ZakelijkeTelefonie.nl afgenomen Dienstverlening conform overeengekomen specificaties, waardoor er discontinuïteit is in de Dienstverlening. Uitdrukkelijk wordt niet onder het begrip storing begrepen, geplande onderbrekingen in verband met het onderhoud van het Platform, eventuele uitbreidingen en aanvullende wensen ten aanzien van de Diensten en alle overige zaken die niet als zodanig contractueel zijn vastgelegd en onder de werking van de Overeenkomst vallen; **Telecom Operator:**

Onderneming die Nummer dienstverlening aanbiedt;

Time To Repair (TTR):

Storingopheffingstijd;

Artikel 2 Aard en omvang van het Service Level Deze SLA maakt deel uit van de Overeenkomst tussen ZakelijkeTelefonie.nl en Contractant inzake de levering van Customer Contact Solutions door ZakelijkeTelefonie.nl aan de Contractant. Op de SLA zijn de in artikel 1 genoemde Algemene Voorwaarden van toepassing.

Artikel 3 Uitgangspunten

1. Het onderhavige SLA heeft uitsluitend betrekking op de door middel van het ZakelijkeTelefonie.nl geleverde Diensten. De, al dan niet geleverde telecommunicatieinfrastructuur, inclusief vaste verbindingen en/of randapparatuur van de contractant vallen buiten het kader van deze SLA. Hiervoor is een additioneel SLA van toepassing.
2. In het geval dat Nummers door ZakelijkeTelefonie.nl niet meer kunnen worden geleverd als gevolg van overmacht, zoals omschreven in artikel 9 van de Algemene Voorwaarden, zal het Service Level worden opgeschort tot de situatie van overmacht niet

meer bestaat. ZakelijkeTelefonie.nl verplicht zich om in een situatie van overmacht alles in het werk te stellen wat redelijk in haar vermogen ligt om die situatie zo kort mogelijk te laten duren.

3. Het Service Level is uitsluitend van toepassing indien het Nummer wordt gebruikt voor de verkeerssoort waarvoor deze is bedoeld;
4. Voor elke verkeerssoort zijn in het nummerplan voor Nummers nummerreeksen gereserveerd. De ACM kent op basis van de door de aanvrager/contractant opgegeven informatie over het Doel en verwachte hoeveelheid verkeer een Nummer toe. Het Nummer dat door ACM is toegekend is bepalende voor de verkeerssoort.

Artikel 4 Het leveren van Diensten door ZakelijkeTelefonie.nl

1. Een opdracht tot levering van Diensten door ZakelijkeTelefonie.nl wordt uitgevoerd op basis van een volledig ingevuld en ondertekende opdrachtbevestiging. De daadwerkelijke levering van Diensten van ZakelijkeTelefonie.nl kan uitsluitend plaatsvinden als de aspirant contractant kan aantonen dat deze nummerhouder is van een daarvoor benodigd Nummer c.q. dat deze kan aantonen dat hij gerechtigd is gebruik te maken van het betreffende Nummer conform artikel 13.9 van de Algemene Voorwaarden van ZakelijkeTelefonie.nl.
2. De levering van Diensten van ZakelijkeTelefonie.nl vindt plaats met een levertijd en het overeengekomen Tarief. Een kortere levertijd is mogelijk tegen een additioneel Tarief welke in de overeenkomst dient te zijn opgenomen. Afwijkingen op de standaard dienstverlening van ZakelijkeTelefonie.nl worden in een apart contract overeengekomen.
3. In de levering wordt onderscheid gemaakt in Activering en Portering. Activering betreft het in dienststellen van een nieuw Nummer die tot het

moment van activering niet bij een andere Telecom Operator in dienst is.

4. Voor activering geldt een levertijd van minimaal 11 (elf) werkdagen. Een kortere levertijd voor activering is mogelijk tegen het daarvoor geldende extra Tarief. Voor Portering geldt een levertijd van minimaal 15 (vijftien) werkdagen.
5. Indien de opdracht tot levering van een Dienst van ZakelijkeTelefonie.nl is uitgevoerd wordt dit nog dezelfde werkdag waarop de Dienst is geactiveerd aan de contractant meegedeeld met vermelding van het tijdstip waarop de Dienst beschikbaar is gekomen. Deze mededeling wordt telefonisch gedaan of indien de contractant niet telefonisch bereikbaar is per E-mail (indien deze bekend is bij ZakelijkeTelefonie.nl).
6. De contractant kan, binnen de overeengekomen levertermijn, en wel alleen als de voor de (omvang van het) Doel benodigde aansluiting(en) op de telecommunicatieapparatuur bij de Contractant aanwezig is, daadwerkelijk over de Diensten van ZakelijkeTelefonie.nl beschikken.

Artikel 5 Wijzigingen van Diensten van ZakelijkeTelefonie.nl

1. Een aanvraag tot wijziging van een reeds bestaande Dienst van ZakelijkeTelefonie.nl wordt slechts uitgevoerd op basis van een volledig ingevuld en ondertekend opdrachtbevestiging en voorzover de aanvraag in overeenstemming is met het bepaalde in artikel 3 van de Algemene Voorwaarden.
2. De levering van de gewijzigde Dienst vindt plaats met een levertijd en vergoeding zoals vermeld in de overeenkomst. Een kortere levertijd voor wijzigingen is mogelijk tegen de overeengekomen levertijd en additionele vergoeding als overeengekomen in het contract.
3. Aanvragen van wijziging in het informatietarief dienen voor de 15^e van desbetreffende maand ingediend te zijn. Zodoende kan

ZakelijkeTelefonie.nl deze wijziging op de eerste dag van de aankomende maand doorvoeren.

4. Indien de opdracht tot levering van de wijziging van Diensten van ZakelijkeTelefonie.nl is uitgevoerd, wordt dit binnen 60 (zestig) minuten nadat de Dienst is geactiveerd aan de contractant meegedeeld met vermelding van het tijdstip waarop de Dienst beschikbaar is geworden. Deze mededeling wordt telefonisch gedaan of indien de contractant niet telefonisch bereikbaar is per E-mail (indien deze bekend is bij ZakelijkeTelefonie.nl)

Artikel 6 Beëindigen van Diensten

1. Het beëindigen van een Dienst van ZakelijkeTelefonie.nl geschiedt onder de voorwaarden en opzeggingstermijn zoals vermeld in de Algemene Voorwaarden artikel 10.3 t/m 10.5.
2. Een opdracht tot beëindiging van een Dienst van ZakelijkeTelefonie.nl dient schriftelijk door een volledig ingevuld en ondertekende opdrachtbevestiging

Artikel 7 Servicebeschikbaarheid

1. ZakelijkeTelefonie.nl garandeert 99,9 % netwerkbeschikbaarheid over haar geleverde Telecomdiensten.
2. De Dienst wordt geacht niet beschikbaar te zijn wanneer er sprake is van signaalverlies in een of beide transmissierichtingen. Servicebeschikbaarheid wordt gemeten per Nummer. De meetperiode is één jaar vanaf de datum van activering en elke volgende verjaardag daarvan. Beschikbaarheid wordt uitgedrukt als niet-geplande nietbeschikbaarheid als een percentage van meetperiode.
3. De volgende oorzaken voor niet-beschikbaarheid zijn van de regeling uitgesloten: storingen veroorzaakt door een storing in een ander gebouw, geplande werkzaamheden of onderhoudsperioden, overmacht, storingen in de koperen leiding wanneer het toegangscircuit DSL is, daden/fouten/nalatigheid van werknemers

van de Klant of van derden, aannemers of vertegenwoordigers die niet onder controle staan van ZakelijkeTelefonie.nl, zoals een storing in de Apparatuur van de Klant of de stroomvoorziening, wanneer de Klant ZakelijkeTelefonie.nl vraagt een test uit te voeren en ZakelijkeTelefonie.nl geen storing aantreft, wanneer de Klant ZakelijkeTelefonie.nl vraagt de Dienst te wijzigen, wanneer ZakelijkeTelefonie.nl haar Dienst opschort in overeenstemming met het Service Contract, wanneer Apparatuur of toepassingen van de Klant storingen vertonen, wanneer de Klant ZakelijkeTelefonie.nl niet redelijkerwijs toegang geeft tot de Apparatuur van de Dienst, wanneer de Klant de Dienst niet gebruikt volgens het overeengekomen Service Contract, of bij storingen of uitval die de Klant zelf heeft veroorzaakt of waarvan het vermoeden bestaat dat de Klant ze zelf heeft veroorzaakt.

4. Wanneer de Beschikbaarheid minder is dan het gegarandeerde beschikbaarheid, kan de Klant compensatie claimen tot maximaal € 5.000 per order. Indien minder dan 0,1 percentagepunt onder de gegarandeerde beschikbaarheid, kan de Klant 15 % van de gemiddelde maandelijkse gesprekskosten claimen. Indien tussen de 0,1 en 0,2 percentagepunten onder de gegarandeerde beschikbaarheid, kan de Klant 20 % van de gemiddelde maandelijkse gesprekskosten claimen. En indien meer dan 0,2 percentagepunt onder de gegarandeerde beschikbaarheid, kan de Klant 30 % van de gemiddelde maandelijkse gesprekskosten claimen.

Artikel 8 Platform/Diensten

1. Calamiteiten, verstoringen van het functioneren van het Platform door beïnvloeding van de dienstverlening door derden als gevolg van het verkeerd gebruik van een Nummer alsmede het geheel of gedeeltelijk niet functioneren van de telecommunicatieapparatuur uitgezonderd het

Platform wordt voor de garantie van de beschikbaarheid van het Platform uitgesloten.

2. Onbeschikbaarheid van het Platform als gevolg van gepland onderhoud tussen 22.00-08.00 uur, onbeschikbaarheid als gevolg van gepland onderhoud dat langer duurt dan 5 (vijf) minuten en ten minste 48 (achtenveertig) uur daarvoor aan de contractant is gemeld wordt eveneens voor de berekening van de beschikbaarheid van het Platform uitgesloten.

Artikel 9 Storing opheffing

1. ZakelijkeTelefonie.nl bewaakt haar geleverde Telecomdiensten 24x7x365.
2. De Storing van een Dienst van ZakelijkeTelefonie.nl kan 24x7x365 via het storingsnummer van ZakelijkeTelefonie.nl worden gemeld.
3. Een gegarandeerde TTR is van toepassing wanneer een Dienst een totale storing ondergaat en geheel niet beschikbaar is. Dit is niet van toepassing op storingen die het gevolg zijn van Verminderde Servicelevering (zie onder). De TTR wordt gemeten door het ZakelijkeTelefonie.nl Fault Management System (FMS). Het systeem start wanneer de Klant een storing meldt en er een storingsbericht wordt geopend door ZakelijkeTelefonie.nl, en eindigt wanneer ZakelijkeTelefonie.nl de storing verhelpt en het storingsbericht afsluit. ZakelijkeTelefonie.nl zal de Klant waarschuwen (of trachten te waarschuwen) wanneer het probleem verholpen is.
4. Storingsopheffing geschiedt binnen 4 klokuren inclusief een responstijd van maximaal 1 uur. Indien sprake van offnet, is de storingsopheffing binnen 8 klokuren inclusief een responstijd van maximaal 2 uur.
5. Wanneer de Dienst niet is gerepareerd binnen de gegarandeerde TTR, kan de Klant compensatie claimen tot maximaal € 5.000 per order.

Uren na reparatietijd	Compensatie (gem. maand. gespr. kosten)
-----------------------	---

≤ 2	1 %
> 2 ≤ 4	2 %
> 4 ≤ 6	3 %
> 6	4 %

6. De Servicereparatie garantie is niet van toepassing wanneer: de storing niet de verantwoordelijkheid is van ZakelijkeTelefonie.nl, er geen afdoende stroomaansluiting is in het gebouw, of wanneer er sprake is van een stroomstoring in het gebouw, de Apparatuur van de

Klant in het gebouw defect is of niet compatibel met de Dienst van ZakelijkeTelefonie.nl, ZakelijkeTelefonie.nl of haar vertegenwoordigers geen toegang krijgen tot het gebouw, of indien er sprake is van overmacht, d.w.z. wanneer het ZakelijkeTelefonie.nl (tijdelijk) onmogelijk is haar plichten te vervullen of reparaties te verrichten door omstandigheden waarop zij geen invloed heeft.

7. ZakelijkeTelefonie.nl streeft er naar gepland onderhoud af te spreken op een tijdstip dat beide partijen uitkomt en met 14 kalenderdagen waarschuwing vooraf. ZakelijkeTelefonie.nl streeft er naar de Klant 72 uur van tevoren te waarschuwen voor nood onderhoudswerkzaamheden.

Artikel 10 Facturatie en compensatie

1. Alle kosten, Tarieven per Nummer(reeks) en Vergoedingen gelden voor de implementatie en exploitatie van Nummers zoals zijn overeengekomen in het contract.
2. Betaling van de door partijen aan elkaar verschuldigde prijzen, Tarieven en vergoedingen zal plaatsvinden binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum.
3. ZakelijkeTelefonie.nl zal haar betalingsverplichtingen voor Vergoeding voldoen binnen 30 (dertig) dagen na einde maand en na ontvangst van gelden van operator.

4. ZakelijkeTelefonie.nl is gerechtigd om, na vervaldatum van de betalingstermijn, af te dragen Vergoedingen aan contractant te verrekenen met nog openstaande facturen voor zover deze betrekking hebben op Diensten.
5. Claims dienen schriftelijk en onder vermelding van redenen ingediend te worden bij de ZakelijkeTelefonie.nl Account Manager binnen 30 werkdagen na de betreffende gebeurtenis. Wanneer gegevens niet overeenkomen, zijn de gegevens van ZakelijkeTelefonie.nl bindend. De gemiddelde maandelijkse gesprekskosten worden berekend aan de hand van de laatste 3 (drie) in rekening gebrachte maanden voorafgaande aan de gebeurtenis.

Artikel 11 Realisatie Service Level

ZakelijkeTelefonie.nl en haar leveranciers zullen zich naar beste vermogen inspannen de in dit document

Storings Telefoonnummer

ZakelijkeTelefonie 0800 - 4222444

Storings Telefoonnummer

ZakelijkeNummers.nl 0800 - 900088

Storings Telefoonnummer MTTM.nl

0900-2356886

Storings Telefoonnummer Tring.nl

020-6200002

Fax. 088-8000801

Postadres: ZakelijkeTelefonie.nl B.V.

Postbus 59141

1040 KC Amsterdam

beschreven Service Levels te realiseren. De Algemene Voorwaarden van ZakelijkeTelefonie.nl zijn van toepassing.

Artikel 12 Informatievoorziening

1. De contractant ontvangt standaard per maand een maandoverzicht van zijn/haar bij ZakelijkeTelefonie.nl in dienst gesteld Nummers. Het maandoverzicht is via web beschikbaar of wordt meegestuurd.
2. Op verzoek kan de contractant daarnaast beschikken over additionele rapportages indien deze zijn overeengekomen in een additioneel contract tegen een daarbij extra vergoeding.
3. Voor nadere informatie over levering, wijziging of overige vragen over Nummers van ZakelijkeTelefonie.nl kan contact opgenomen worden met ZakelijkeTelefonie.nl en diens merken

Bijlage: Mogelijke SLA abonnementen Matrix.
overeen gekomen.

Klant krijgt standaard FREE SLA toegewezen tenzij anders

	Free	Earth	Clouds	Sky	Space	Moon	Stars	All-Stars
Prijs per maand	€ -	€ 10,00	€ 25,00	€ 50,00	€ 75,00	€ 150,00	€ 300,00	€ 400,00
Service op afstand (time to response) binnen*:	120 uur	72 uur	48 uur	24 uur	12 uur	4 uur	1 uur	Direct
Kosten per ticket/vraag*	€ 25,00	€ 12,50	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -
Monteur op locatie bij storing binnen*:	72 uur	72 uur	72 uur	48 uur	36 uur	24 uur	8 uur	4 uur
Voorrijdkosten	€ 75,00	€ 75,00	€ 75,00	€ 75,00	€ -	€ -	€ -	€ -
Uurprijs monteur*	€ 95,00	€ 95,00	€ 95,00	€ 95,00	€ 95,00	€ 95,00	€ 95,00	€ 95,00

	Free	Sky	Moon	Star
Prijs per maand	€ -	€ 2,50	€ 5,00	€ 10,00
Nieuw of vervangend toestel	-	10 werkdagen	5 werkdagen	2 werkdagen

* Zulks met inachtneming van redelijkheid en billijkheid.