



C O M S A V E



ZAKELIJK INTERNET OVER GLASVEZEL

STANDAARD SERVICE LEVEL AGREEMENT

Zakelijk Internet over Glasvezel
Premium Service Level Agreement
Inhoudsopgave

Artikel 1.0 Afkortingen en definities	4
Artikel 2.0 Overeenkomst	5
Artikel 3.0 Oplevering	6
Artikel 4.0 Voorzieningen	7
Artikel 5.0 Beschikbaarheid	8
Artikel 6.0 Kwaliteitsniveau	9
Artikel 7.0 IP adressen	10
Artikel 8.0 Netiquette, verplichtingen van de klant	10
Artikel 9.0 Onderhoud	11
Artikel 10.0 Storingsafhandeling	11
Artikel 11.0 Wijziging of verhuizing	11

ARTIKEL 1.0

Afkortingen en definities

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

Access	De door Comsave te leveren dan wel geleverde glasaansluiting waarover het ethernetprotocol conform de IEEE 802.3 of een SDH koppelvlak standaard geleverd wordt inclusief een onbeheerde dan wel een beheerde ethernetswitch of SDH node;
Apparatuurkast	Afsluitbare kast op de Locatie waarin de Eindapparatuur geplaatst kan worden; Beschikbaarheid Het percentage van de totale gebruiksduur van Access gemeten door Comsave in één (1) Jaar waarin er geen sprake is van Storing;
Eindapparatuur	Apparatuur toebehorende aan de leverancier vanaf het Kabelinvoerpunt tot en met het Koppelvlak geïnstalleerd op de Locatie;en exclusief de bekabeling van de Eindapparatuur naar de Klantapparatuur;
Functiehersteltijd	De door Comsave gemeten tijd, tussen de melding van de Storing door de Klant en de gereedmelding van de Storing door Comsave, dan wel het tijdstip waarop Comsave de gereedmelding getracht heeft door te geven aan de Klant;
Hinder	De situatie waarin Access niet volledig is uitgevallen, maar de juiste werking van de Access nadelig wordt beïnvloed, zonder dat er sprake is van een Storing;
Jaar	Contractjaar;
Kabelinvoerpunt	Het punt waar de fysieke verbinding de Locatie binnentreedt;
Klantapparatuur	Apparatuur in gebruik bij de Klant, geïnstalleerd op de Locatie, die al dan niet via bekabeling wordt aangesloten op de Eindapparatuur;
Koppelvlak	Het door Comsave te leveren fysieke punt (te weten een connector) waarop Access begint en waarop de Klantapparatuur wordt aangesloten;
Latency	De tijd die verstrijkt tussen het verzenden van een data-eenheid van een vastgesteld punt naar een ander vastgesteld punt in een netwerk op IP/laag 3 niveau in één richting;
Locatie	Een bij de Klant in gebruik zijnde gebouw of ruimte, zoals omschreven in Overeenkomst;
Netiquette	De algemene richtlijnen RFC 1855 voor gebruik van internetaansluitingen;
Oplevering	Het door Comsave aan de Klant beschikbaar stellen van een conform ITU aanbeveling G802.1 geteste, conform de geldende NEN normeringen aangelegde en conform Overeenkomst werkende Access;

Packet loss	Verlies van verzonden of ontvangen IP pakketjes over het Internet;
Ping	ICMP ECHO bericht;
Responsetijd	De tijd die verstrijkt tussen een door Comsave vastgesteld tijdstip van de melding van een Storing door de Klant en het eerste contact met de Klant inzake de voortgang van de opheffing van de Storing;

Storing

De situatie waarin gedurende minimaal tien (10) opeenvolgende seconden sprake is van een Bit Error Rate (BER) die groter is dan 10^{-3} per seconde, conform de internationaal vastgestelde aanbeveling ITU G.826, G8010/Y.1306, G.985 en er sprake is van niet-Beschikbaarheid. Onder Storing wordt niet begrepen Hinder dan wel een onderbreking als gevolg van: Storing in het netwerk van de Klant dan wel in het netwerk van een derde, Omstandigheden die aan de Klant zijn toe te rekenen, waaronder het wegvallen van de netspanning op de Apparatuur, tenzij het wegvallen van netspanning de oorzaak vindt in tekortkomingen van Comsave, Preventief Onderhoud voor zover de onderbreking als gevolg hiervan de maximaal toegestane onderhoudstijd niet overschrijdt.

ARTIKEL 2.0 Overeenkomst

1. De SLA Internet over Glasvezel is van toepassing op alle aanbiedingen van Comsave betreffende de Aansluiting en de levering van de Diensten en daarnaast op alle

rechtsbetrekkingen tussen Comsave en de Klant, die verband houden met een Overeenkomst of daaruit voortvloeien.

2. Voor een of meerdere specifieke IP diensten kan c.q. kunnen (een) specifieke service level agreement(s) worden afgesloten dan wel kunnen er aanvullende (algemene) voorwaarden van toepassing zijn.

3. 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. De SLA Internet over Glasvezel;
- c. De Dienstbeschrijving Zakelijk internet;
- d. De Algemene Leveringsvoorwaarden.

4. Eventuele (algemene) voorwaarden van

de Klant en/of afwijkingen van de door Comsave gehanteerde (algemene) voorwaarden zijn niet op de Overeenkomst van toepassing.

5. De looptijd van de Overeenkomst gaat in op de dag van Oplevering, zoals bedoeld in artikel 3 lid 5 van deze SLA Internet over Glasvezel Premium.

6. Comsave is niet aansprakelijk voor de door de Klant geleden en te lijden schade, Klant komt geen beroep toe op de vergoedingsbepalingen in deze Zakelijk internet SLA en Comsave 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 Internet over Glasvezel Premium en de Overeenkomst.

7. Indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Comsave komt Comsave geen beroep toe op de in deze SLA Internet over glasvezel genoemde schadevergoedingsregelingen.

8. Voorzover in het kader van de Overeenkomst door Comsave zaken ter beschikking worden gesteld, waaronder begrepen het ter

beschikking stellen van de Zakelijk internet, dan zijn en blijven die zaken eigendom van Comsave.

9. De Klant is niet gerechtigd zelf de zaken te wijzigen, te verplaatsen, of te verhuizen, noch door derde(n) te laten doen. Comsave heeft het recht schade die ontstaat uit het niet nakomen van deze verplichting bij de Klant in rekening te brengen.

10. De Klant is verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor alle gebruik en de daaruit voortvloeiende gevolgen van het gebruik van de hiervoor bedoelde zaken. Het is niet toegestaan om de zaken of onderdelen daarvan door te verkopen of verhuren dan wel anderszins te bezwaren.

ARTIKEL 3.0 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 Comsave 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. Comsave is gerechtigd de termijn van Oplevering op te schorten, zonder daartoe schadeplichtig te worden, indien en voorzover 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. Zakelijk internet is opgeleverd, op de dag dat:

a. Het protocol van Oplevering door de

Klant schriftelijk is geaccordeerd. Kleine gebreken in de werking van Zakelijk internet, zijn geen reden kunnen om het protocol van Oplevering niet te accorderen, mits zij een ingebruikneming van Zakelijk internet niet in de weg staan. Comsave is gehouden de gebreken zo spoedig mogelijk te herstellen;

b. Zakelijk internet 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 Zakelijk internet conform de Overeenkomst;

c. Zakelijk internet door de Klant feitelijk in gebruik wordt genomen.

6. Indien ondanks de Oplevering, door niet aan Comsave toe te rekenen omstandigheden, de Zakelijk internet niet direct in gebruik kan worden genomen dan wel wordt genomen, behoudt Comsave 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 aanspraak maken op de volgende vergoeding:

Overschrijding van de termijn van Oplevering

Vergoeding

Elke additionele Werkdag

Een eenmalig bedrag ter waarde van tien procent (10%) van het maandelijkse factuurbedrag voor de betreffende Zakelijk internet eindpunt. De maximale vergoeding

per jaar bedraagt één (1) maandbedrag per Zakelijk internet eindpunt.

8. De Klant heeft géén aanspraak op de in dit artikel bedoelde vergoeding, indien de overschrijding van de termijn van Oplevering

te wijten is aan een omstandigheid die niet kan worden toegerekend aan Comsave.

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

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

ARTIKEL 4.0 Voorzieningen

1. De Klant verleent medewerking bij de uitvoering van werkzaamheden door of vanwege Comsave in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, zonder Comsave 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 Comsave voor vorderingen van derden in dit verband.

Locatie

2. De Klant stelt een Locatie beschikbaar, voor het aanbrengen van de benodigde bekabeling, apparatuur en eventuele infrastructurele middelen en verleent medewerking bij uitvoering van werkzaamheden, zonder Comsave daarvoor kosten in rekening te brengen.

Indien hak- en breekwerk noodzakelijk is voor aanleg van de Aansluiting, dan kan de Klant hiervoor afhankelijk van de uit te voeren werkzaamheden aan Comsave een meerprijs verschuldigd zijn.

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

a. Geschikt voor het aanbrengen van de benodigde bekabeling, apparatuur en eventuele andere infrastructurele middelen;

b. Een op een separate groep aangesloten 230 Volt-voorziening in de Apparatuurkast;

c. Omgevingstemperatuur tussen 5°C - 40°C;

d. Luchtvochtigheid van maximaal 90% niet condensierend;

e. Stofarm;

f. Aanwezigheid van afdoende ventilatie;

g. In de Apparatuurkast dient zich een tweevoudig uitgevoerde 230V (+/- 6%).

50 Hz aansluiting, 16A te bevinden, apart gezekeerd

met randaarde;

h. Afsluitbaar zijn van de Apparatuurkast;

i. Afsluitbaar zijn van de Locatie of toezicht aanwezig op de Locatie;

j. Toegang tot de Locatie en Apparatuurkast alleen onder toezicht van geautoriseerd personeel van de Klant;

k. Te allen tijde toegankelijk zijn voor Comsave.

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

Kabelinvoerpunt en maximale afstand

5. De Klant dient, in overleg met Comsave, het Kabelinvoerpunt beschikbaar te stellen.

6. De maximale afstand tussen het Kabelinvoerpunt en de Eindapparatuur bedraagt tien (10) meter.

7. Indien de in het vorige lid bedoelde afstand meer dan tien (10) meter bedraagt, kan de Klant hiervoor -afhankelijk van de uit te

voeren werkzaamheden – aan Comsave een meerprijs verschuldigd zijn. De meerprijs wordt vastgesteld aan de hand van een door Comsave

uit te voeren site-survey, waarbij de werkelijke afstand tussen het Kabelinvoerpunt en de Eindapparatuur wordt bepaald.

Eindapparatuur

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

ARTIKEL 5.0 Beschikbaarheid

1. Comsave levert Zakelijk internet met een Beschikbaarheid van 99,8%, behoudens overmacht. Partijen kunnen schriftelijk een ander percentage Beschikbaarheid overeenkomen.

2. De beschikbaarheid wordt weergegeven per klantlocatie.

3. De Beschikbaarheid wordt gemeten op het koppelvlak.

4. De begintijd van een eventuele niet- Beschikbaarheid is het door Comsave gemeten tijdstip waarop de Klant de niet-Beschikbaarheid meldt aan Comsave en dit door Comsave als zodanig

is bevestigd dan wel het door Comsave gemeten tijdstip waarop Comsave de door Comsave ontdekte niet-Beschikbaarheid meldt aan de Klant.

5. Zakelijk internet is beschikbaar vanaf het moment van Oplevering conform artikel 3 lid 5 van deze SLA Internet over Glasvezel;

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

a. De Zakelijk internet functioneert

conform de Overeenkomst;

b. Tijdens Hinder;

c. Tijdens een Storing die het gevolg is van handelen of nalaten van de Klant dan

wel derden wiens handelingen of nalaten kunnen worden toegerekend aan de Klant;

d. Tijdens Onderhoud conform het bepaalde in artikel 10 van deze SLA Internet over Glasvezel;

e. Tijdens een storing in de Klantapparatuur of het netwerk van de Klant;

f. Door problemen of storingen in de Klantapparatuur, zoals maar niet beperkt tot configuratie- of compatibiliteitsproblemen 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 Internet over Glasvezel;

i. Als blijkt dat van een Storing geen sprake is geweest;

j. Comsave de levering van het Zakelijk internet Premium conform Overeenkomst opschort;

k. De Klant geen medewerking verleent aan Comsave, zoals maar niet beperkt tot het niet geven van informatie of het uitvoeren

van handelingen die nodig zijn voor het functieherstel;

l. Als de Klant randapparatuur aansluit die niet is voorzien van een typegoedkeuring en toelatingsnummer van de Agentschap Telecom van het Ministerie van Economische Zaken danwel bij het ontbreken van schriftelijke toestemming van Comsave voor het gebruik van apparatuur zonder bedoelde typegoedkeuring en toelatingsnummer;

m. Een storing in het traject vanaf het

Koppelvlak;

n. In geval de Storing het gevolg is van aan de Klant toe te rekenen omstandigheden, zoals maar niet beperkt tot:

- het wegvallen van de netspanning van de in de Locatie opgestelde Eindapparatuur;

- het niet voldoen aan de minimum eisen voor de Locatie als bedoeld in artikel 4 van deze SLA Internet over Glasvezel; of

o. Als er sprake is van Overmacht.

Vergoeding bij ontoereikende

Beschikbaarheid

7. Op verzoek van de Klant wordt, na afloop van ieder Jaar, dan wel na beëindiging van de Overeenkomst wordt de Beschikbaarheid naar rato berekend.v

8. Indien de Beschikbaarheid niet wordt bereikt, wordt een vergoeding uitgekeerd volgens onderstaande tabel, mits de Klant binnen drie

(3) maanden na bekendmaking door Comsave van het niet voldoen aan de Beschikbaarheid bij Comsave schriftelijk aanspraak maakt op de

vergoedingsregeling als hieronder vermeld:

Afwijking t.o.v. de Beschikbaarheid (op Jaarbasis)

Vergoeding

Per 0,1% per Jaar

Een eenmalig bedrag

ter waarde van honderd procent (100%) van het maandelijkse factuurbedrag voor de betreffende

Zakelijk internet. De maximale vergoeding per jaar bedraagt de som van

de laatste drie (3) maanden.

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

10. De in dit artikel bedoelde vergoeding

wordt aan de Klant uitgekeerd als korting op de factuur volgend op de maand waarin het recht op de aanspraak op de vergoeding van de Klant

definitief is vastgesteld.

11. De in dit artikel bedoelde vergoeding vormt een volledige schadeloosstelling voor de Klant in verband met een ontoereikende Beschikbaarheid. Comsave is aan de Klant geen aanvullende (schade)vergoeding verschuldigd.

ARTIKEL 6.0

Kwaliteitsniveau

Capaciteit

De door Comsave te leveren capaciteit wordt in de Overeenkomst omschreven. De capaciteit behorende bij Zakelijk internet, zijn capaciteiten op basis van het IP protocol. Overhead veroorzaakt door communicatieprotocollen, zoals TCP/IP ACK/NACK/SYNC etc, "Protocol Overhead" en "Encapsulation Overhead" zijn hierin begrepen.

Latency

De streefwaarde van de Latency binnen het

Comsave glasvezel netwerk is gemiddeld maximaal

10 ms, mits de gebruikte capaciteit in een aangesloten periode van acht (8) uur niet meer belast is dan tien procent (10%) van de maximale capaciteit. Indien de streefwaarde worden overschreden zal de Klant in overleg treden met Comsave. Comsave zal zich inspannen de verstoring te onderzoeken en indien redelijkerwijs mogelijk de streefwaarden te verlagen.

Packet Loss

De streefwaarde voor Packet Loss wordt in een aaneengesloten periode van acht (8) uur per vijf (5) minuten gemeten en is per

honderd (100) Pings < 0,1%, mits de gebruikte capaciteit niet meer belast is dan 98% van de maximale capaciteit. Indien de weergegeven streefwaarden worden overschreden zal de Klant in overleg treden met Comsave. Comsave zal zich inspannen de verstoring te onderzoeken en indien redelijkerwijs mogelijk de streefwaarde te verlagen.

ARTIKEL 7.0

IP Adressen

1. De door de Comsave aan de Klant ter beschikking gestelde IP adressen blijven te allen tijde eigendom van de Comsave. De Klant krijgt slechts een gebruiksrecht op de IP adressen. De Klant is niet bevoegd de IP adressen te vervreemden dan wel op een andere wijze te bezwaren.

2. Bij beëindiging van de Overeenkomst vervalt het gebruiksrecht van de Klant op de aan hem ter beschikking gestelde IP adressen. Comsave is na het einde van de Overeenkomst gerechtigd de IP adressen aan derden te verstrekken.

ARTIKEL 8.0

Netiquette, verplichtingen van de klant

1. Dient zich te houden aan de Netiquette;

2. Dient zich ervan te onthouden de overige klanten van Comsave of internetgebruikers te hinderen en/of schade toe te brengen;

3. Zal, indien de Klant zelf dan wel Comsave een virus op de Klantapparatuur detecteert waarvan derden (mogelijk) hinder ondervinden, alle redelijkerwijs te verwachten inspanningen verrichten om het virus op de kortst mogelijke termijn te verwijderen;

4. Zal zich onthouden van het opstarten van processen of programma's waarvan de Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat die processen of programma's schade of hinder toebrengen bij Comsave of derden. Hierbij is nadrukkelijk ook indirecte schade inbegrepen door misconfiguratie aan de zijde van de Klant,

bijvoorbeeld maar niet beperkt tot 'open relaying'

door een verkeerd geconfigureerde mailserver;

5. De Klant gebruikt Zakelijk internet niet om:

a. Te handelen in strijd met de wet, de goede zeden, de openbare orde, de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst of de belangen van Comsave. Hieronder valt onder meer:

b. Het ongevraagd, al dan niet in grote hoeveelheden, verzenden van berichten per e-mail ('spammen');

c. Het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie;

d. Het opzettelijk verspreiden van computer- virussen of andere schadelijke software;

e. Het tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming

binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan ('computervredebreuk');

f. Inbreuk te maken op rechten van

intellectuele eigendom van derden;

g. Gegevensbestanden of programmatuur beschadigen of ongeoorloofd gebruiken;

h. Te frauderen met behulp van computers of valsheid in geschrifte te plegen met betrekking tot computerdata, bijvoorbeeld door berichten te onderscheppen en te veranderen; en

i. Anderszins op onrechtmatige of inbreuk- makende wijze te handelen of na te laten

6. Comsave is gerechtigd zonder nadere aankondiging aan de Klant de levering van de Zakelijk internet onmiddellijk (tijdelijk)

te staken, indien en zo lang de Klant handelt in strijd met het bovengenoemde, dit alles zonder dat een recht op schadevergoeding van de Klant ontstaat, onverminderd de aansprakelijkheid van de Klant voor de hieruit voortvloeiende schade en de verplichting van de Klant de facturen te blijven voldoen.

ARTIKEL 9.0

Onderhoud

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

2. Het is Comsave toegestaan aan Zakelijk internet Onderhoud te verrichten, met dien verstande dat de daaruit voortvloeiende niet- Beschikbaarheid van Zakelijk internet als gevolg van het Onderhoud, ten hoogste acht (8)

uur per Jaar zal bedragen. Deze acht (8) uur worden niet meegerekend in de niet-

Beschikbaarheidsberekening.

3. Indien Zakelijk internet als gevolg van Onderhoud een aaneengesloten periode van meer dan tien (10) seconden niet-beschikbaar zal zijn, zal Comsave vóór aanvang van de

werkzaamheden de aard, het tijdstip en de duur van de werkzaamheden en de verwachte periode van niet-beschikbaarheid tenminste vijf (5) Werkdagen tevoren aan de Klant melden. Ingeval van calamiteiten dan wel spoedgevallen kan Comsave de genoemde termijn van vijf (5) Werkdagen verkorten.

4. Onderhoud zal zoveel mogelijk plaatsvinden tussen 01.00 uur en 06.00 uur op maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van nationaal erkende feestdagen. Indien in verband met zwaarwegende belangen van de Klant het

Onderhoud in redelijkheid niet te realiseren is tussen genoemde tijdstippen, zal Comsave met de Klant in overleg treden over andere tijdstippen. Daarbij zal de tijd uiteindelijk

worden vastgesteld door Comsave. Comsave zal zich inspannen om de overlast voor de Klant tot een minimum te beperken.

ARTIKEL 10.0

Storingsafhandeling

1. De Storingen kunnen 24x7 maandag tot en met zondag worden gemeld.

2. Storingen en/of Hinder mogen slechts worden gemeld door de technisch contactperso(n)en(en). In de Overeenkomst wordt vastgelegd wie dat is of zijn. Wijzigingen worden schriftelijk door Klant aan Comsave doorgegeven.

3. Indien een Storing en/of Hinder door Comsave zelf wordt ontdekt, zal dit door Comsave worden gemeld op het telefoonnummer zoals opgenomen in de Overeenkomst.

4. De begintijd van een eventuele Storing is het door Comsave gemeten tijdstip waarop de Klant

de Storing meldt aan Comsave dan wel het door Comsave gemeten tijdstip waarop Comsave de door Comsave 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;

c. Service ID;

d. Lijnbenaming van de desbetreffende Internet

Pro Premium locatie;

e. Gedetailleerde omschrijving van de Storing en/of Hinder;

f. Telefoonnummer(s) waar de melder van de Storing en/of Hinder zowel binnen als buiten kantoor tijden te bereiken is;

g. Tijdstip van de melding van de Storing en/of

Hinder;

h. 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. Dit nummer dient bij alle volgende contacten over de Storing en/of Hinder vermeld te worden.

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

8. Direct nadat de Storing en/of Hinder verholpen is, zal Comsave de Storing en/of Hinder 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 opheffing Storing en/of Hinder, Comsave te bellen indien Klant de Storing en/of Hinder niet als opgeheven ervaart. De periode tussen de melding van Comsave dat de Storing en/of Hinder is opgeheven en de melding van Klant dat de Storing en/of Hinder nog niet zou zijn opgeheven, wordt niet meegenomen in de Functiehersteltijd. Indien Klant na die (dertig) 30 minuten belt om de Storing en/of Hinder als niet opgeheven door te geven, dan is er sprake van een nieuwe Storing en/of Hinder.

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

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

Service window en storingsparameters

11. De volgende tabel geeft het Service window en de relevante storingsparameters weer:

Afhandeling Storing

Responsetijd 8 x 5 (kantooruren) Binnen dertig (30) minuten Functie - Maximaal acht (8) uur hersteltijden

12. Spanningsuitval en werkzaamheden aan de Klantapparatuur op de Locatie dient door de Klant te worden gemeld op het algemene storingsnummer van Comsave.

13. Indien een Storing langer duurt dan zes (6) uur, treedt de volgende vergoedingsregeling in werking, mits de Klant binnen drie (3) maanden na het opheffen van de Storing bij Comsave schriftelijk aanspraak maakt op de vergoedingsregeling als hieronder vermeld:

Functieherstel- tijd meer dan acht (8) uur

Vergoeding

Elk additioneel heel uur niet beschikbaar

Een eenmalig bedrag ter waarde van twintig procent (20%) van het maandelijkse factuurbedrag voor de betreffende Internmet Pro Premium. De maximale vergoeding per jaar is vijftig procent (50%) van het maandelijkse factuurbedrag voor de betreffende Zakelijk internet.

ARTIKEL 11.0

Wijziging of Verhuizing

Wijziging

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

2. Van elke wijziging, als bedoeld in het eerste lid, stuurt Comsave de Klant een schriftelijke bevestiging, 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, dan worden de datum en het tijdstip van die onderbreking in overleg met de Klant vastgesteld.

Verhuizing

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

5. In het geval van een verhuizing wordt de bestaande Overeenkomst beëindigd onder gelijktijdige sluiting van een nieuwe Overeenkomst met een looptijd minimaal gelijk aan de oorspronkelijke looptijd van de bestaande Overeenkomst.

Wijziging/Verhuizing

6. Wijzigingen en/of verhuizingen 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 Comsave.

7. Comsave zal op een schriftelijk verzoek van de Klant tot wijziging en verhuizing binnen vijf (5) Werkdagen na ontvangst reageren.

8. Wijzigingen en verhuizingen zullen conform artikel 3 van deze SLA Internet over Glasvezel worden uitgevoerd.

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

