

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

Ethin Group

Frankrijkaan 6  
2391 PX Hazerswoude-Dorp  
0172 - 79 69 00  
info@ethin-networks.nl  
[www.ethin-networks.nl/](http://www.ethin-networks.nl/)

**ETHIN**

# INHOUD

<b>1.</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>03</b>
<b>2.</b>	<b>DEFINITIES</b>	<b>03</b>
<b>3.</b>	<b>TOEPASSELIJKHEID</b>	<b>04</b>
<b>4.</b>	<b>MAINTENANCE WINDOW EN GEPLAND ONDERHOUD</b>	<b>04</b>
<b>5.</b>	<b>COMMUNICATIE</b>	<b>04</b>
<b>6.</b>	<b>BESCHIKBAARHEID</b>	<b>04</b>
6.1	Beschikbaarheidsgarantie en compensatie regeling	04
6.2	Meerdere onderbrekingen binnen periode	05
6.3	Uitzonderingen	05
6.4	Latency garantie	05
6.5	Aanvragen compensatie	05
<b>7.</b>	<b>SUPPORT</b>	<b>06</b>
7.1	Incidenten en Storingen	06
7.2	Reactijd en Oplostijd (KPI)	06
7.3	KPI rapportages	06

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

## Ethin Group

### 1. INLEIDING

Dit is de Service Level Agreement van Ethin Networks B.V Hier lees je wat je van ons mag verwachten in geval van incidenten en onderhoud. Bij alle communicatie, service, ondersteuning en advies streven wij naar het allerhoogste niveau. Onze teams zijn opgeleid om snel en efficiënt te kunnen reageren op vragen en verzoeken. Je vragen en ervaringen horen wij graag. Je helpt daarmee onze service nog beter te maken.

### 2. DEFINITIES

Kantooruren:	Maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00, behalve op feestdagen. Feestdagen behoren niet tot de kantooruren.
Klokuren:	Daadwerkelijke uren op de klok, onafhankelijk van kantooruren, werkdagen of feestdagen.
Feestdagen:	Nieuwjaarsdag, Goede vrijdag, Eerste en Tweede paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag.
Service Window:	De uren waarop de IT support Ethin beschikbaar is. Kijk voor de actuele openingstijden op <a href="https://Ethin-networks.nl/contact/">https://Ethin-networks.nl/contact/</a>
Maintenance Window:	Dagelijkse onderhoudsperiode tussen 23:00 uur en 07:00 uur.
Gepland onderhoud:	Onderhoud dat buiten het Maintenance Window valt en vooraf wordt aangekondigd. Dit zal zoveel mogelijk na 18:00 op werkdagen of in het weekend plaatsvinden.
Reactietijd:	De tijd die verstrijkt tussen de melding van een incident bij Ethin door het aanmaken van het ticket en de eerste terugkoppeling aan cliënt over de status van het incident.
Oplostijd:	De tijd tussen de eerste terugkoppeling van Ethin (het moment waarop gestart wordt om aan een oplossingsvoorstel te werken) en het moment waarop het oplossingsvoorstel, correctief onderhoud of workaround is uitgevoerd, inclusief afmelding.
Netwerkkonderbreking :	Het niet beschikbaar zijn van de connectiviteit van Ethin Networks doelend op het niet versturen van IP pakketten van de Ethin Networks verbinding naar de klant. Gepland onderhoud of storingen binnen het netwerk van de klant gelden niet als netwerkkonderbreking.

### **3. TOEPASSELIJKHEID**

Deze Service Level Agreement is van toepassing op alle Connectivity diensten van Ethin Networks.

### **4. MAINTENANCE WINDOW EN GEPLAND ONDERHOUD**

Om de kwaliteit van onze dienstverlening voor onze klanten continu te kunnen garanderen en om nieuwe diensten en updates te implementeren geldt dagelijks een Maintenance Window (23:00 tot 07:00). Dit onderhoud kan resulteren in verminderde beschikbaarheid of onderbreking in de diensten.

Niet elke vorm van onderhoud kan worden geautomatiseerd in het Maintenance Window. Er kan een gepland onderhoud worden aangekondigd buiten deze tijden. Dit zal zo veel mogelijk na 18:00 op werkdagen of in het weekend worden gepland. Indien het geplande onderhoud niet uitkomt, kan er in sommige gevallen een ander moment worden bepaald. Dit kan alleen als er geen gedeelde omgeving is.

### **5. COMMUNICATIE**

De mijn.Ethin portal is het leidende medium omtrent communicatie over tickets/ meldingen/ storingen. Storingen die impact hebben op de diensten van klanten van meerdere afnemers worden door Ethin gemeld op onze klantportal mijn.Ethin-networks.nl. Ethin heeft de extra mogelijkheid om de afnemer via SMS te berichten. SMS wordt geheel ter beoordeling van Ethin ingezet bij storingen met grote impact. Meld jezelf aan voor deze SMS-lijst via mijn.Ethin-networks.nl.

### **6. BESCHIKBAARHEID**

#### **6.1 Beschikbaarheidsgarantie en compensatie regeling**

Ethin hanteert verschillende gradaties als het gaat om netwerkonderbreking.

Niveau-1 onderbreking: een Netwerkonderbreking welke resulteert in downtime van de connectiviteit van 15 minuten of meer. In het geval van een niveau 1 onderbreking kan de klant een credit aanvragen voor 1 dag van de dienst.

Niveau-2 onderbreking: een Netwerkonderbreking welke resulteert in downtime van de connectiviteit van 4 uur of meer. In het geval van een niveau 2 onderbreking kan de klant een credit aanvragen voor 25% van de maandelijkse dienst.

Niveau-3 onderbreking: een Netwerkonderbreking welke resulteert in downtime van de connectiviteit van 8 uur of meer. In het geval van een niveau 2 onderbreking kan de klant een credit aanvragen voor 50% van de maandelijkse dienst.

## 6.2 Meerdere onderbrekingen binnen periode

Wanneer er binnen een factuur periode (1ste tot en met laatste dag van de maand) meerdere storingen plaatvinden geldt de volgende compensatie regeling:

Bij 5 Niveau-1 onderbrekingen binnen een factuur periode kan de klant een credit aanvragen voor de gehele maand.

Bij 3 Niveau-2 onderbrekingen binnen een factuur periode kan de klant een credit aanvragen voor de gehele maand.

Bij 2 Niveau-3 onderbrekingen binnen een factuur periode kan de klant een credit aanvragen voor de gehele maand.

## 6.3 Uitzonderingen

De onderstaande uitzonderingen zijn van toepassing op de beschikbaarheid, gedurende één van de onderstaande situaties zal de dienst als beschikbaar worden beschouwd.

- Gepland of overeengekomen onderhoud, spoedonderhoud, onderhoud gedurende de Maintenance Window;
- De periode waarin de dienst niet beschikbaar is als gevolg van overmacht zoals bedoeld in artikel 8.6 van de algemene voorwaarden van Ethin;
- Problemen welke veroorzaakt zijn door de klant
- De periode waarin wij moet wachten op jou bij het oplossen van een storing;
- Ten tijden van migraties naar een andere verbinding.

## 6.4 Latency garantie

Ethin Networks bied binnen Nederland een latency garantie 85 milliseconde of lager voor IP pakketten van 100Byte.

## 6.5 Aanvragen compensatie

Als je gebruik wilt maken van de compensatieregeling dien je binnen 60 dagen na het incident dat tot overschrijding van de beschikbaarheidsgarantie heeft geleid, een verzoek in te dienen via [info@ethin.nl](mailto:info@ethin.nl). De compensatie zal dan bij de eerstvolgende factuur in mindering worden gebracht.

## 7. Support

### 7.1 Incidenten en storingen

Aanmelding via ticket

In geval van incidenten en storingen moet een ticket worden aangemaakt via ons service klantportal <https://mijn.Ethin-networks.nl>. Het tijdstip van aanmaken van een ticket geldt als uitgangspunt voor de bepaling van de respons- en hersteltijd. Geef bij een melding van een incident een gedetailleerde omschrijving van het probleem en wat je al hebt gedaan om het te verhelpen (troubleshooting).

Aanmelden buiten kantooruren

Bij incidenten buiten kantooruren maak je eerst een ticket aan via [mijn.Ethin-networks.nl](https://mijn.Ethin-networks.nl). Daarnaast bel je buiten kantooruren altijd ook onze storingsdienst op 0172-406071

De storingsdienst is geopend tijdens werkdagen van 06:30-08:00 tot en van 17:00-22:00 uur, zaterdag van 08:00 tot 18:00 uur en zondag van 10:00 tot 16:00 uur.

### 7.2. Reactietijd en Oplostijd (KPI)

Nadat een ticket is aangemaakt is de door Ethin te ondernemen actie afhankelijk van de prioriteit van het incident. Elk incident wordt door Ethin, bij het aanmelden, onderverdeeld in een van de volgende prioriteitscategorieën:

Calamiteit:	Incidenten waarbij de functionaliteit zodanig is afgenomen dat ervaren wordt dat de server of dienst niet meer functioneert.
Hoog:	Incidenten waarbij de dienst gedeeltelijk niet meer functioneert, maar waarbij het met de overgebleven functionaliteit toch mogelijk blijft om beperkt te kunnen functioneren. Gebruikers kunnen alleen verder werken met inachtneming van de gevolgen van het incident.
Normaal:	Verzoeken over de dienst of een probleem met de (functionaliteit) van de dienst, zonder dat er een verstoring is van de dienst is.
Laag:	Overige verzoeken en wensen.

De norm is om 90% van de tickets binnen de gestelde reactie- en oplostijd af te handelen.

Onderstaande tijden worden gehanteerd als reactie- en oplostijden.

SLA type   calamiteit	Reactietijd	Oplostijd
Calamiteit	Direct (met een maximum van 2 klokuren)	6 klokuren
Hoog	2 klokuren	6 kantooruren
Normaal	2 klokuren	best effort
Laag	Niet SLA gebonden	Niet SLA gebonden

### 7.3. KPI rapportages

De tickets kunnen worden ingezien via [mijn.Ethin-networks.nl](https://mijn.Ethin-networks.nl). Aanvullende live rapportages kunnen worden gedeeld op aanvraag via Power Bi voor direct inzicht. Overige rapportages zijn op aanvraag te maken.