

Teleplaza

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Versie
Februari 2026

1 SERVICE LEVELS EN BEREIKBAARHEID

1.1 Beschikbaarheid Internet Access en Managed Wi-Fi

Opdrachtnemer garandeert dat de Verbinding gedurende 99,98% van de tijd, gemeten over een periode van een (1) contractjaar, beschikbaar is.

1.2 Vaststelling beschikbaarheid

De beschikbaarheid van de Verbinding wordt vastgesteld door het aantal uren per contractjaar dat de Verbinding beschikbaar is uit te drukken als percentage van het totale aantal uren in dat contractjaar. Vaststelling van beschikbaarheid vindt plaats op basis van de door Opdrachtnemer vastgestelde en gerapporteerde beschikbaarheid.

1.3 Meldingen van Major Storingen

Meldingen van Major Storingen dienen telefonisch te worden gedaan aan de Helpdesk. De Helpdesk is vierentwintig uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar voor meldingen van Storingen. Bij meldingen van een Storing dienen ten minste de volgende gegevens te worden verstrekt:

- de naam van de melder;
- de naam van de Gebruiker;
- het aansluitadres van de Gebruiker;
- een omschrijving van de klacht;
- het telefoonnummer waarop de melder bereikbaar is;

De meldingen worden conform de AVG behandeld.

1.4 Afhandeling Major Storingen

Nadat de Helpdesk een melding van Storing heeft ontvangen, zal de Helpdesk de Gebruiker binnen 30 minuten telefonisch informeren over de aard van de Storing en de verwachte Hersteltijd. De Helpdesk zal de Opdrachtgever en de Gebruiker iedere daarop volgend uur op de hoogte houden omtrent de afhandeling van de Storing, tenzij in overleg met de Opdrachtgever en Gebruiker een andere frequentie is bepaald.

1.5 Afhandeling Minor Storingen (hinder)

Nadat de Helpdesk een melding van Storing heeft ontvangen, zal de Helpdesk de Gebruiker binnen 1 werkdag telefonisch informeren over de aard van de Storing en de verwachte Hersteltijd. De Helpdesk zal de Gebruiker elk moment dat daartoe aanleiding is op de hoogte houden omtrent de afhandeling van de Storing, tenzij in overleg met de Gebruiker een andere frequentie is bepaald. Indien de Storing is verholpen zal de Gebruiker terstond worden geïnformeerd. Opdrachtnemer streeft ernaar om Minor Storingen binnen 3 werkdagen op te lossen.

1.6 Meldingskanalen

Major en Minor Storingen kunnen door een ieder die daardoor wordt getroffen telefonisch, per e-mail of via het projectgebonden portaal (bijvoorbeeld <https://naamproject.teleplaza.nl> of vergelijkbaar) aan de Helpdesk van Opdrachtnemer worden doorgegeven.

1.7 Escalatieprocedures

Opdrachtnemer maakt gebruik van escalatieprocedures teneinde te bewerkstelligen dat langdurige Storingen voldoende aandacht en prioriteit krijgen zodat deze zo snel en effectief mogelijk opgeheven kunnen worden en, indien nodig of wenselijk, ter zake nadere afspraken met Opdrachtgever gemaakt kunnen worden.

1.8 Bevestiging na opheffing

Terstond na opheffing van de Storing zal Opdrachtnemer (trachten) de Gebruiker telefonisch van de opheffing in kennis (te) stellen, onder vermelding van:

- de naam van de betreffende Helpdeskmedewerker;
- het tijdstip van de opheffing;
- het door Opdrachtnemer aan de Storing toegekende storingsregisternummer.

2 UITSLUITINGEN EN TOEREKENBAARHEID

2.1 Niet-toerekenbare omstandigheden

Indien Opdrachtnemer constateert dat de Storing is veroorzaakt door omstandigheden die niet aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, zal zij Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Onder omstandigheden die niet aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend dienen te worden begrepen, doch deze zijn niet beperkt tot:

- Storingen of gebreken in de Klantapparatuur;
- Storingen of gebreken in of aan de locatie dan wel Storingen of gebreken die het gevolg zijn van Storingen of gebreken in of aan de locatie;
- Storingen of gebreken als gevolg van werkzaamheden op initiatief van de Opdrachtgever;
- kabelbreuk door externe gebeurtenissen als (grond)werkzaamheden door Opdrachtgever en/of derden, grondverzakkingen of waterschade;
- alsmede indien zich de situatie voordoet dat de opheffing van de Storing wordt uitgesteld op verzoek van de Gebruiker.

De periode dat de Verbinding als gevolg van een dergelijke Storing niet beschikbaar is, zal bij de vaststelling van de beschikbaarheid van de Dienst als bedoeld in deze SLA buiten beschouwing worden gelaten en daarop geen nadelige invloed hebben.

2.2 Verwijtbaar handelen

Indien de Storing het gevolg is van een verwijtbaar handelen of nalaten van de Opdrachtgever of haar Gebruiker c.q. Opdrachtgever, dan valt het opheffen van de Storing niet onder deze SLA en zullen de kosten daarvan apart aan de veroorzaker van de Storing in rekening worden gebracht. Indien eerder genoemd handelen of nalaten een Storing veroorzaakt in enige Dienst die Opdrachtnemer verleent aan enige derde, zullen de kosten van het opheffen van deze Storing bij derden in rekening worden gebracht bij de veroorzaker.

3 MEDEWERKING EN TOEGANG

3.1 Medewerking

De Opdrachtgever of haar Gebruiker dient Opdrachtnemer, al dan niet op verzoek, redelijke medewerking te verlenen die voor het herstel van de Storing gewenst en/of noodzakelijk is.

3.2 Toegang

De periode gelegen tussen de ontvangst door Opdrachtnemer van een melding van Storing en de opheffing daarvan, waarin Opdrachtgever niet een of meer personen beschikbaar heeft om een technicus van Opdrachtnemer toegang tot de betreffende Locatie te verschaffen, terwijl deze toegang naar het oordeel van Opdrachtnemer of de Opdrachtgever noodzakelijk is om de Storing op te kunnen heffen en Opdrachtnemer de Opdrachtgever om toegang heeft verzocht, wordt buiten beschouwing gelaten bij de vaststelling van de beschikbaarheid van de Dienst. Met betrekking tot de MER/SER ruimten zijn deze altijd bereikbaar na overleg met de 24/7 on-site aanwezige beveiligingsdienst. Teleplaza dient vrije toegang te hebben tot het complex en de meterkasten die zich buiten de (woon)eenheden bevinden. Indien meterkasten zich bevinden in de (woon)eenheden zal Teleplaza toegang vragen aan de desbetreffende bewoner.

4 UITSLUITING SERVICE LEVELS

4.1 Uitsluitingen

De in artikel 1 tot en met 3 opgenomen Service Levels gelden niet indien de Storing (mede) veroorzaakt is door of (mede) het gevolg is van:

- a. spanningsuitval op klantlocatie. Teleplaza zal een UPS voorzien met voldoende vermogen en met een autonomie van 4 uur om te zorgen dat de centrale apparatuur voor de internet dienst van de Gebruikers gedurende een bepaalde tijd gegarandeerd blijft. Deze zal geplaatst worden in de MER ruimte van het gebouw. Mocht spanningsuitval langer duren dan 4 uur zal Teleplaza een aggregaat inzetten, net zo lang nodig is tot de stroom weer terug is;
- b. het niet-nakomen door Opdrachtgever van enige op haar rustende verplichting;
- c. het gebruik van de Verbinding of de Klantapparatuur door derden niet zijnde Gebruikers;
- d. Storingen door invloeden van buitenaf die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer vallen en waartegen geen redelijke voorzieningen getroffen kunnen worden ter voorkoming van de Storingen, zoals (niet uitputtende opsomming), met inachtneming van het voorgaande, blikseminslag, bovennormale wateroverlast en piekspanningen in de energie voorziening, molest en diefstal.

5 ONDERHOUD

5.1 Onderhoud actieve componenten

Het Onderhoud van actieve componenten van Teleplaza geschiedt door Opdrachtnemer.

5.2 Tijdelijke buitengebruikstelling

Opdrachtnemer is gerechtigd (een gedeelte van) de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen teneinde Onderhoud uit te voeren. Opdrachtnemer zal dit minimaal 15 werkdagen van tevoren kenbaar maken, behoudens spoedonderhoud. Getracht zal worden onderhoudswerkzaamheden aan het gehele netwerk uit te voeren in de nachtelijke doordeweekse uren tussen 02.00 – 05.00 uur.

5.3 Aankondiging onderhoud

Indien de Dienst als gevolg van Onderhoud gedurende een aaneengesloten periode van meer dan 10 seconden per Onderhoudssessie niet zal functioneren gedurende werktijden en uitgebreide werktijden, dan zal Opdrachtnemer dit Onderhoud ten minste vijftien werkdagen voor aanvang van het Onderhoud schriftelijk aan de Opdrachtgever mededelen, zulks onder vermelding van:

- a. het tijdstip van aanvang van het Onderhoud;
- b. de verwachte duur van het Onderhoud en de verwachte duur van het niet-functioneren van de Dienst;
- c. de plaats waar het Onderhoud zal worden verricht.

5.4 Maximale onderbreking

Opdrachtnemer zal er zorg voor dragen dat het niet functioneren van de Dienst als gevolg van onderhoud beperkt blijft tot maximaal 8 uur per kalenderjaar.

5.5 Uitvoering onderhoud

Opdrachtnemer zal het Onderhoud voor zover mogelijk uitvoeren op werkdagen tussen 05.00 en 07.00 uur of na 22.00 uur. Indien dit niet mogelijk is zullen Partijen in overleg en in redelijkheid een ander tijdstip bepalen. Opdrachtnemer zal ten minste 15 dagen voor aanvang van werkzaamheden communiceren met Opdrachtgever.

6 HELPDESK

6.1 Bereikbaarheid en responstijd

De Helpdesk is voor storingen aan het netwerk gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding aan de Helpdesk zal de telefonische respons maximaal 30 minuten na melding bedragen.

7 HERZIENING VAN DE SLA

7.1 Technische aanpassingen

De technische eigenschappen van het Standaard Dienstenpakket kunnen, na overleg en schriftelijke instemming van Opdrachtgever, door Opdrachtnemer worden gewijzigd om aan de eisen van de tijd en de stand van de techniek te blijven beantwoorden. Tevens kunnen marktomstandigheden noden tot het doorvoeren van wijzigingen.

7.2 Wijzigingen

Wijzigingen op de inhoud van deze SLA kunnen slechts na verkregen overeenstemming schriftelijk tussen partijen worden overeengekomen.

7.3 Gevolgen service levels

Waar mogelijk zal Opdrachtnemer voorkomen dat overeengekomen, door te voeren wijzigingen negatieve gevolgen hebben voor de service levels van de Diensten. Indien dergelijke gevolgen onvermijdelijk zijn zal Opdrachtnemer dit minimaal één maand voor invoering aan Opdrachtgever ter goedkeuring voorleggen.

7.4 Aanpassingen

Bijlagen die niet van invloed zijn op de service levels, Diensten en prijzen genoemd in deze SLA kunnen in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer aangepast worden. Ondertekening van de aangepaste bijlage door partijen is dan voldoende.

Disclaimer

Dit document is met zorg samengesteld. Toch kan Teleplaza niet instaan voor de juistheid en volledigheid van de informatie. Teleplaza aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden of onvolledigheden.

Vertrouwelijkheid

Dit document bevat vertrouwelijke informatie van Teleplaza. Het document of delen daarvan mogen niet buiten de organisatie worden verspreid zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Teleplaza.

Copyright

Niets uit dit document mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Teleplaza worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of gereproduceerd, in welke vorm dan ook, waaronder drukwerk, fotokopie, digitale of elektronische vastlegging, dan wel voor gebruik binnen een andere onderneming, organisatie of instelling.

Voorbehoud

Wijzigingen en zetfouten voorbehouden.