

1 Service Level Agreement (SLA)

1.1 Introductie

Vandaag de dag is wereldwijde (gegevens) communicatie tussen locaties van bedrijven of hun externe dienstverleners van groot belang voor succesvol ondernemerschap. Om in deze communicatie te voorzien is een netwerk nodig van een hoge en gegarandeerde kwaliteit. KPN herkent deze eisen en ondersteunt de kwaliteit van de E-VPN dienst met een voor deze dienst vooruitstrevende SLA. De E-VPN dienst en alle Service elementen die inclusief deze dienst zijn, worden geleverd conform de SLA zoals hierna beschreven wordt. Op alle garanties op dienstenniveaus en bijbehorende regelingen zoals hier beschreven, zijn de Algemene Voorwaarden voor Data Communicatie Diensten en clausules, uitsluitingen en bepalingen, van toepassing.

1.2 SLA en het scheidingspunt van de dienst

De SLA van de E-VPN dienst is van toepassing tot het scheidingspunt van de E-VPN dienst. De fysieke aansluiting(en) of poorten van de CPE waarover de dienst op klantlocatie wordt geleverd vormen dit scheidingspunt. Deze fysieke aansluitingen zijn geplaatst in een KPN aansluitpaneel, geleverd en voorbereid in een montagerek of apart staand geleverd voor het installeren in een eigen rek van de klant. KPN is verantwoordelijk voor de E-VPN dienst en beheer conform de SLA tussen dit scheidingspunt en de andere scheidingspunten in het E-VPN netwerk van de klant.

De klant is verantwoordelijk voor het aansluiten van zijn netwerk en/of zijn (rand)apparatuur aan de door KPN geleverde fysieke aansluiting en voor een correcte werking van deze aansluiting.

1.2.1 Scheidingspunt dienst bij Telehouse locations

(alleen van toepassing op E-VPN leveringen op een Telehouse locatie)
In een Telehouse (b.v. een Cybercenter) wordt op de klant (co)locatie de E-VPN dienst geleverd vanuit een centraal KPN E-VPN (PoP) naar die co-locatie. Het demarcatiepunt van de E-VPN dienst is in deze situatie gedefinieerd als het patchpaneel in de KPN co-locatie, waaraan de inbandige bekabeling naar de klant is verbonden. De E-VPN SLA is daarom van toepassing tot dit demarcatie punt.

1.2.2 Bekabeling in een Telehouse

(alleen van toepassing op E-VPN leveringen op een Telehouse locatie)
De verbinding tussen de klant en de KPN co-locaties, die nodig is voor de levering van de E-VPN dienst wordt gerealiseerd via inbandige bekabeling. Deze bekabeling wordt over het algemeen getrokken via een centraal gelegen aansluitpunt, de zogenaamde "Meet me room". De levering van de inbandige bekabeling en de aansluiting aan de "meet me room" wordt gewoonlijk uitgevoerd door de Telehouse operator en ook door de Telehouse operator aan de klant doorberekend.

KPN zal als partij voor de inbandige bekabeling optreden tussen het demarcatiepunt in de KPN co-locatie en de (carrierzijde van de) "meet me room" en de klant voor de resterende inbandige bekabeling naar de klant co-locatie. Elke partij zal verantwoordelijk zijn voor zijn eigen gedeelte van de inbandige bekabeling door middel van het sluiten van een contract met de Telehouse operator. Deze verantwoordelijkheid wordt aangegaan door het geven van opdrachten, betaling en aansluiten van de bekabeling door die partij.

1.3 Service Level Garanties (SLG)

Als onderdeel van de E-VPN SLA, zijn specifieke Service Level Garanties op de diverse aspecten van de E-VPN dienst van toepassing. Deze worden in de volgende paragrafen beschreven.

1.3.1 Levering van de dienst

De E-VPN dienst wordt geleverd binnen een vastgestelde levertijd afhankelijk van het feit of er al een KPN glasvezel op de klantlocatie beschikbaar is. Als levertijd is gedefinieerd de tijd tussen het moment waarop het klantencontract geaccepteerd is door KPN en de Ready for Service datum (RFS Datum). Na controle en acceptatie door KPN van de opdracht van de klant wordt het een geaccepteerde opdracht.

Binnen 17 werkdagen na acceptatie van de opdracht wordt door KPN een planleverdatum vastgesteld. Deze wordt vervolgens schriftelijk aan de klant gecommuniceerd

Na levering van de E-VPN dienst, zoals gespecificeerd in de geaccepteerde opdracht, wordt de klant door KPN geïnformeerd dat de dienst Ready for Service is. De klant heeft na deze mededeling 3 dagen de tijd om deze dienst te accepteren. De facturatie van de E-VPN dienst, zoals gespecificeerd in de geaccepteerde opdracht, zal starten vanaf de RFS datum tenzij KPN gedurende de 3 hiervoor genoemde dagen, van de klant een geschreven mededeling heeft ontvangen, waarin de reden voor niet accepteren is vermeld. KPN kan een nieuwe RFS datum mededelen in het geval van niet accepteren van de E-VPN dienst.

Vanaf de RFS datum mag de klant de E-VPN dienst, zoals gespecificeerd in de geaccepteerde opdracht gebruiken dit nadat de klant de dienst heeft geaccepteerd.

Wanneer KPN de dienst eerder dan de bevestigde leveringsdatum heeft opgeleverd kan door de klant verzocht worden om de RFS datum dienovereenkomstig te vervroegen.

Zonder uitsluitingen zoals vermeld in de Algemene Voorwaarden Data Communicatie Diensten te beperken mag KPN zonder boete de gegarandeerde opleverdatum uitstellen:

- Wanneer er een stroomstoring is in de klantlocatie
- Wanneer er sprake is van een storing of slechte werking van klantapparatuur
- Wanneer aan KPN of zijn vertegenwoordigers geen toegang tot de klantlocatie verleend wordt
- Wanneer KPN niet-juiste, onvolledige of in-accurate informatie of instructies van de klant ontvangt (inclusief, zonder restricties, opdracht tot overboeking van capaciteit op een klantaansluiting).
- Wanneer KPN niet de door de klant aangewezen contact persoon kan bereiken, indien er sprake is van een gebeurtenis die mogelijk een vertraging in de levering van de E-VPN dienst kan opleveren,.
- Als om welke reden dan ook de installatie van de fysieke infrastructuur nodig om de klantlocatie aan te sluiten, vertraagd wordt door de lokale overheid.
- Wanneer de klant niet in staat is te voldoen aan zijn klantverantwoordelijkheden zoals gedefinieerd in sectie 2.11 en 2.12.

Indien welke van de bovengenoemde gebeurtenissen dan ook plaatsvindt, heeft de klant geen recht op welke compensatieregeling dan ook die betrekking heeft tot de levering en acceptatie van de E-VPN dienst van KPN.

De klant kan bij KPN een beroep doen op een compensatieregeling als en wanneer KPN niet in staat mocht zijn om de E-VPN dienst tijdig binnen de bevestigde leverdatum op te leveren.

De klant ontvangt een compensatieregeling voor elke dag die ligt tussen de echte leverdatum en de bevestigde leverdatum. Deze compensatieregeling wordt hierna vermeld als een percentage van de van toepassing zijnde E-VPN tarieven tot een maximum van 100%.

Vertraging in bevestigde leverdatum	Compensatie
1 tot 6 werkdagen	25% van het betreffende maandtarief/locatie
7 tot 14 werkdagen	50% van het betreffende maandtarief/locatie
15 werkdagen of meer	100% van het betreffende maandtarief/locatie