



FtTO Qonnected SLA

Qonnected SLA laag 2 en 3:

SLA	Openingstijden Helpdesk	Minimale beschikbaarheid (1)	Responstijd email	Oplostijd (2)
Standaard	Ma – Vrij 8.00 – 17.00 uur	99,5%	100% < 4 uur	95% < 1 werkdag; 99% < 4 werkdagen
Extended € 15,- per maand	7 x 24 uur	99,9%	Telefonisch	80% < 8 uur; 99% < 48 uur,

1) De Beschikbaarheid wordt gedefinieerd als het percentage van de tijd dat de glasvezelverbinding operationeel is en berekend per kwartaal conform de volgende formule:
$$\text{Beschikbaarheid} = \frac{[\text{totaal aantal uren per kwartaal} - \text{totaal aantal uren niet beschikbaar per kwartaal}]}{[\text{totaal aantal uren per kwartaal}]}$$

De verbinding wordt als niet beschikbaar beschouwd vanaf de melding van de Afnemer of constatering vanuit Verhuurder zelf. De verbinding wordt weer beschikbaar beschouwd vanaf het moment dat de onderbreking weer is opgelost of indien de onderbreking;

- Het gevolg is van overmacht;
- Is veroorzaakt door nalatigheid, vergissing of verkeerd gebruik door Afnemer en/of eindklant;
- Is veroorzaakt door apparatuur van Afnemer en/of eindklant;
- Is veroorzaakt door werkzaamheden in opdracht van Afnemer en/of eindklant; -
- Is veroorzaakt door geplande werkzaamheden tijdens het Onderhoudswindow

2) De gemiddelde Hersteltijd (MTTR) wordt gedefinieerd als de tijd tussen de onderbreking en het weer beschikbaar zijn van de verbinding De MTTR wordt per kwartaal berekend conform de volgende formule:
$$\text{MTTR} = \frac{[\text{niet operationele uren per kwartaal}]}{[\text{aantal incidenten in een kwartaal}]}$$

