

Service Levels Premium ADSL/SDSL

Onderstaande waarden gelden voor de verbinding tussen de CPE en het Introweb netwerk, nadat de verbinding is opgeleverd.

Type	Premium Silver	Premium Gold
Meerprijs	Standaard inbegrepen bij Premium ADSL/SDSL	€ 20,- per maand
Beschikbaarheid (per jaar)	gegarandeerd 99,6%	gegarandeerd 99,9%
Latency	<20ms	
Packet Loss	<1%	

Responstijden/hersteltijden		
Verbinding down	<2 uur / < 24 uur	<1 uur / < 4 uur
Verbinding verstoord	<2 uur / < 72 uur	<1 uur / < 48 uur
Verminderde performance	<2 uur / < 96 uur	<1 uur / < 72 uur
Aanmelden storingen	Per E-mail of telefonisch via de supportdesk: werkdagen van 8:00 – 21:30 zaterdag 10:00 – 15:00	

De beschikbaarheid wordt een keer per jaar bepaald met behulp van de volgende formule:

$$A = (Ap - Nap) / Ap \times 100\%$$

Ap = tijdsperiode waarin de service beschikbaar zou moeten zijn

Nap = tijdsperiode waarin de service niet beschikbaar was

Periode beschikbaar = 365(366) dagen * 24 uur * 60 minuten * 60 seconden.

Ap : Na oplevering van de DSL verbinding zal de periode dat de dienst beschikbaar hoort te zijn starten op de eerste dag van de nieuwe maand. Introweb berekent de uiteindelijke beschikbaarheid na één jaar. Na een jaar wordt de periode dat de dienst beschikbaar hoort te zijn opnieuw gestart. Indien de DSL aansluiting binnen een jaar naar een hoger SLA verandert, dan zal opnieuw worden gestart met het bepalen van de beschikbaarheid.

Nap : Introweb maakt gebruik van servicewindows voor het uitvoeren van noodzakelijke werkzaamheden. Het servicewindow is gepland op maandag t/m donderdag tussen 03:00 en 07:00. Wanneer gebruik gemaakt wordt van het servicewindow dan zal dit minimaal 24 uur van tevoren gemeld worden via de website van Introweb en de mailinglist voor "werkzaamheden". Werkzaamheden binnen het servicewindow worden niet meegerekend in de *Nap*.

Introweb berekent de beschikbaarheid op basis van het troubleticket systeem. De tijd tussen de melding van de storing en het sluiten van het troubleticket wordt gezien als de tijdsperiode waarin de service niet beschikbaar was.

Introweb kan alleen garanties geven over storingen binnen het Introweb domein; de fysieke KPN lijn vormt hier dus geen onderdeel van. Storingen in de fysieke lijn moeten worden opgelost door KPN (100% binnen 48 uur, 95% binnen 24 uur, 90% binnen 8 uur).

De waarden voor Latency worden continu gemeten. De garantie geldt voor de gemiddeld gemeten waarde.