

## Service Levels Global Access

Voor de levering van Global Access verbindingen maakt Introweb gebruik van lokale internetproviders. Onderstaande waarden gelden voor de verbinding tussen de CPE en de lokale internetprovider, nadat de verbinding is opgeleverd. Storingen of verminderde performance op internet kan niet gegarandeerd worden.

Type	Premium re-active	Premium pro-active
Meerprijs	Standaard inbegrepen	ja
Beschikbaarheid (per jaar)	99%	99%
<b>Responstijd/hersteltijd</b>		
Verbinding down	<2 uur / 90% binnen 24 uur	<2 uur / 90% binnen 24 uur
Tijden voor aanmelding en afhandeling van storingen	werkdagen van 8:00 – 21:00 zat. 9:00 – 17:00	Verbindingen worden 24x7 pro-actief gemonitord en er wordt direct actie ondernomen om de storing te verhelpen

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 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.

**Nap :** Er wordt gebruik gemaakt van servicewindows voor het uitvoeren van noodzakelijke werkzaamheden. Het servicewindow is gepland op maandag t/m donderdag tussen 03:00 en 07:00. Werkzaamheden binnen het servicewindow worden niet meegerekend in de *Nap*.

Introweb berekent de beschikbaarheid bij re-active op basis van het troubleticket systeem. Bij pro-active geldt de begintijd van de storing. 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 de verbindingdienst zelf; de fysieke lijn vormt hier dus geen onderdeel van. Storingen in de fysieke lijn moeten worden opgelost door de leverancier van de lijn.