

Service Level Agreement  
Internet Plus

# Artikel 1 - afkortingen en definities

De in de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk gebruikte en gedefinieerde begrippen behouden hun betekenis in de SLA Internet Plus, tenzij daarvan in de SLA Internet Plus uitdrukkelijk wordt afgeweken. Als deze met een hoofdletter zijn geschreven wordt in deze SLA Internet Plus met de onderstaande begrippen, in meervoud of enkelvoud, het volgende bedoeld:

<b>Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk</b>	de algemene voorwaarden van Ziggo Zakelijk die van toepassing zijn op de levering van de Diensten door Ziggo;
<b>Beschikbaarheid</b>	het percentage van de totale gebruiksduur van Internet Plus gemeten door Ziggo in één (1) volledig Jaar waarin er geen sprake is van een Storing;
<b>Capaciteit</b>	download- en uploadnelheid van de verbinding gemeten in Mbit per seconde;
<b>Capaciteits- beschikbaarheid</b>	het percentage, gemeten tijdens een (1) Werkdag en de dienst beschikbaar is, dat 80% of meer van de overeengekomen Capaciteit wordt behaald;
<b>Dienstbeschrijving Internet Plus</b>	document waarin de dienst Internet Plus, inclusief specificaties, wordt beschreven en wat een onlosmakelijk deel uitmaakt van de Overeenkomst;
<b>Eindapparatuur</b>	apparatuur toebehorende aan Ziggo vanaf het Kabelinvoerpunt tot en met het Koppelvlak geïnstalleerd op de Locatie; een en ander inclusief bekabeling van het Kabelinvoerpunt naar de Eindapparatuur en exclusief de bekabeling van de Eindapparatuur naar de Klantapparatuur;
<b>Functiehersteltijd</b>	de door Ziggo gemeten tijd, tussen de melding van de Storing door de Klant en de gereedmelding van de Storing door Ziggo, dan wel het tijdstip waarop Ziggo de gereedmelding getracht heeft door te geven aan de Klant;
<b>Hinder</b>	een situatie waarin Internet Plus niet volledig is uitgevallen, maar de juiste werking nadelig wordt beïnvloed, zonder dat er sprake is van een Storing, zoals een situatie waarin sprake is dat de Ping de Locatie instabiel en/of traag bereikt;
<b>IP Diensten</b>	additionele door Ziggo geleverde diensten, zoals e-mail en webhosting;

# Artikel 1 - afkortingen en definities

<b>Internet Plus</b>	de door Ziggo geleverde dienst waardoor de Klant toegang krijgt tot het internet en informatiediensten;
<b>Jaar</b>	contractjaar;
<b>Kabelinvoerpunt</b>	het punt waar de fysieke verbinding de Locatie binnentreedt;
<b>Klantapparatuur</b>	Apparatuur, inclusief bekabeling, in gebruik bij de Klant, aangesloten op de Eindapparatuur;
<b>Koppelvlak</b>	het door Ziggo te leveren fysieke punt (te weten een connector) op de Eindapparatuur waarop de Internet Plus begint en eindigt en waarop de Klantapparatuur wordt aangesloten;
<b>Latency</b>	de tijd die verstrijkt bij het verzenden van een data-eenheid van een vastgesteld punt naar een ander vastgesteld punt in het Netwerk op IP/laag 3 niveau in één richting;
<b>Netiquette</b>	de algemene richtlijnen RFC 1855 voor gebruik van internet aansluitingen;
<b>Oplevering</b>	het door Ziggo aan de Klant beschikbaar stellen van een conform de Overeenkomst werkende Internet Plus;
<b>Packet Loss</b>	het aantal internet protocol pakketten per tienduizend (10.000) Pings, uitgedrukt in een percentage, dat verzonden wordt vanaf het Koppelvlak en waarop geen respons komt vanaf het Ziggo netwerk of vice versa;
<b>Ping</b>	ICMP ECHO bericht;
<b>Responsetijd</b>	de tijd die verstrijkt tussen het door Ziggo vastgestelde tijdstip van de melding van een Storing door de Klant en het eerste contact met de Klant inzake de voortgang van de opheffing van de Storing;
<b>Servicewindow</b>	De periode waarin Ziggo werkt aan het oplossen van Storing en/of Hinder;
<b>SLA Internet Plus</b>	deze service level agreement;
<b>Storing</b>	<p>een situatie waarin de Internet Plus geheel niet beschikbaar is en de Ping de Locatie niet bereikt.</p> <p>Onder Storing wordt niet begrepen Hinder dan wel een onderbreking als gevolg van:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Storing in het netwerk van de Klant dan wel in het netwerk van een derde,</li><li>• Omstandigheden die aan de Klant zijn toe te rekenen, waaronder het wegvallen van de netspanning op de Apparatuur, tenzij het wegvallen van netspanning de oorzaak vindt in tekortkomingen van Ziggo,</li><li>• Preventief Onderhoud voor zover de onderbreking als gevolg hiervan de maximaal toegestane onderhoudstijd niet overschrijdt.</li></ul>

# Artikel 2 - overeenkomst

1. De SLA Internet Plus is van toepassing op alle aanbiedingen van Ziggo betreffende de Aansluiting en de levering van de Internet Plus en daarnaast op alle rechtsbetrekkingen tussen Ziggo en de Klant, die verband houden met een Overeenkomst of daaruit voortvloeien.
2. Voor een of meerdere specifieke IP diensten kan c.q. kunnen (een) specifieke service level agreement(s) worden afgesloten dan wel kunnen er aanvullende (algemene) voorwaarden van toepassing zijn.
3. Indien er enige tegenstrijdigheid of onverenigbaarheid is tussen de bepalingen van de diverse documenten, is de volgende rangorde van toepassing, waarbij de bepalingen van het eerder genoemde document prevaleren boven de bepalingen van het later genoemde document:
  - a. de Overeenkomst;
  - b. de SLA Internet Plus;
  - c. de SLA Cable Access;
  - d. de dienstbeschrijving Internet Plus;
  - e. de Algemene Voorwaarden Ziggo Zakelijk.
4. Eventuele (algemene) voorwaarden van de Klant en/of afwijkingen van de door Ziggo gehanteerde (algemene) voorwaarden zijn niet op de Overeenkomst van toepassing.
5. De looptijd van de Overeenkomst gaat in op de dag van Oplevering, zoals bedoeld in artikel 3 lid 5 van deze SLA Internet Plus.
6. Ziggo is niet aansprakelijk voor de door de Klant geleden en te lijden schade, Klant komt geen beroep toe op de vergoedingsbepalingen in deze SLA Internet Plus en Ziggo kan de door haar geleden schade op de Klant verhalen, indien de Klant niet, niet volledig of niet tijdig voldoet aan de bepalingen in de SLA Internet Plus en/of de Overeenkomst.
7. Indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Ziggo komt Ziggo geen beroep toe op de in deze SLA Internet Plus genoemde schadevergoedingsregelingen.
8. Voorzover in het kader van de Overeenkomst door Ziggo zaken worden geleverd, waaronder begrepen de levering van een verbinding, dan zijn en blijven die zaken eigendom van Ziggo. De Klant is niet gerechtigd zelf de zaken te wijzigen, te verplaatsen, of te verhuizen, noch door derde(n) te laten doen. Ziggo heeft het recht schade die ontstaat uit het niet nakomen van deze verplichting bij de Klant in rekening te brengen. De Klant is verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk voor alle gebruik en de daaruit voortvloeiende gevolgen van het gebruik van de hiervoor bedoelde zaken. Het is niet toegestaan om de zaken of onderdelen daarvan door te verkopen of verhuren dan wel anderszins te bezwaren.

# Artikel 3 - oplevering

1. De termijn van Oplevering wordt vastgelegd in de Overeenkomst. De termijn van Oplevering vangt aan op de datum dat de door de Klant ondertekende Overeenkomst door Ziggo ontvangen is.
2. De Oplevering geschiedt onder de opschortende voorwaarde, dat eventueel de voor partijen benodigde vergunningen dan wel andere benodigde toestemmingen worden verleend.
3. Ziggo is gerechtigd de termijn van Oplevering op te schorten, zonder daartoe schadeloos te worden, indien en voorzover de in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst benodigde vergunningen en/of toestemmingen niet tijdig worden verleend.
4. De Oplevering van de Internet Plus vindt plaats op Werkdagen.
5. De Internet Plus is opgeleverd, op de dag dat :
  - a. het protocol van Oplevering door de Klant schriftelijk is geaccordeerd. Kleine gebreken in de werking van de Internet Plus, zijn geen reden om het protocol van Oplevering niet te accorderen, mits zij een ingebruikneming van de Internet Plus niet in de weg staan. Ziggo is gehouden de gebreken zo spoedig mogelijk te herstellen;
  - b. de Internet Plus zonder protocol van Oplevering aan de Klant beschikbaar wordt gesteld en de Klant niet binnen vijf (5) Werkdagen na beschikbaarstelling bij Ziggo schriftelijke melding heeft gemaakt van het niet functioneren van de Internet Plus conform de Overeenkomst;
  - c. de Internet Plus door de Klant feitelijk in gebruik wordt genomen.
6. Indien na de Oplevering, door niet aan Ziggo toe te rekenen omstandigheden, de Internet Plus niet direct in gebruik kan worden genomen dan wel wordt genomen, behoudt Ziggo zich het recht voor, vanaf de dag van Oplevering de éénmalige installatie- en vaste maandelijkse kosten te factureren.
7. Indien de termijn van Oplevering wordt overschreden, kan de Klant binnen drie (3) maanden na overschrijding van de termijn van Oplevering schriftelijk aanspraak maken op de volgende vergoeding:

Overschrijding van de termijn van Oplevering	Vergoeding
elke additionele Werkdag	tien procent (10%) van de maandvergoeding voor de betreffende Internet Plus. Met een maximale vergoeding van één (1) maandbedrag per Internet Plus.

8. De Klant heeft géén aanspraak op de in dit artikel bedoelde vergoeding, indien de overschrijding van de termijn van Oplevering te wijten is aan een omstandigheid die niet kan worden toegerekend aan Ziggo.
9. De in dit artikel bedoelde vergoeding wordt aan de Klant uitgekeerd op de factuur van de maand volgend op de maand waarin het recht op de aanspraak op de vergoeding van de Klant definitief is vastgesteld. Als de Overeenkomst is beëindigd wordt de vergoeding aan de Klant uitbetaald.
10. De in dit artikel bedoelde vergoeding vormt een volledige schadeloosstelling voor de Klant in verband met een eventuele overschrijding van de termijn van Oplevering. Ziggo is aan de Klant geen aanvullende (schade) vergoeding verschuldigd.

# Artikel 4 - voorzieningen

1. De Klant verleent medewerking bij de uitvoering van werkzaamheden door of vanwege Ziggo in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, zonder Ziggo daarvoor kosten in rekening te brengen. Als hiervoor toestemming of medewerking van een derde nodig is, zorgt de Klant voor die toestemming of medewerking. De Klant vrijwaart Ziggo voor vorderingen van derden in dit verband.
2. Ziggo behoudt zich het recht voor, indien nodig vereisten voor de Locatie vast te stellen.
3. De Klant is niet gerechtigd de Eindapparatuur te (laten) verplaatsen, te (laten) wijzigingen dan wel enige andere handelingen aan de Eindapparatuur te (laten) verrichten.

# Artikel 5 - capaciteit

1. De door Ziggo te leveren Capaciteit wordt in de Overeenkomst omschreven.
2. De Capaciteit behorende bij de Internet Plus, zijn capaciteiten op basis van het IP protocol (Layer3 niveau) ("RAW DATA"). Overhead veroorzaakt door communicatieprotocollen, zoals TCP/IP ACK/NACK/SYNC etc, "Protocol Overhead" en "Encapsulation Overhead" zijn hier inbegrepen.
3. Ziggo levert de Internet Plus met een Capaciteitsbeschikbaarheid van 95%, behoudens overmacht. Partijen kunnen schriftelijk een ander percentage Beschikbaarheid overeenkomen.
4. De Capaciteit wordt gemeten op het Netwerk tot aan het Koppelvlak.
5. De Capaciteitsbeschikbaarheid kan alleen achteraf worden vastgesteld door een door Ziggo uitgevoerd onderzoek.
6. De Klant kan Ziggo één (1) maal per maand verzoeken de Capaciteitsbeschikbaarheid vast te stellen.
7. Indien de Klant Ziggo verzoekt de Capaciteitsbeschikbaarheid vast te stellen, streeft Ziggo ernaar binnen vijftien (15) Werkdagen na de datum van het verzoek en in overleg met de Klant een onderzoek uit te voeren.
8. Ziggo voert het onderzoek uit gedurende één (1) Werkdag, waarbij elke 15 (vijftien) minuten gedurende die Werkdag de Capaciteit op het Netwerk tot aan het Koppelvlak wordt gemeten.
9. Indien de Capaciteitsbeschikbaarheid niet wordt bereikt, wordt een vergoeding uitgekeerd volgens onderstaande tabel, mits de Klant binnen drie (3) maanden na bekendmaking door Ziggo van de ontoereikende Capaciteitsbeschikbaarheid bij Ziggo schriftelijk aanspraak maakt op de vergoedingsregeling als hieronder vermeld:

## Overschrijding van de Capaciteitsbeschikbaarheid Vergoeding

Per constatering	een eenmalig bedrag ter waarde van het maandelijkse factuurbedrag voor de betreffende Internet Plus. De maximale vergoeding per Jaar is drie maal het maandelijkse factuurbedrag voor de betreffende Internet Plus.
------------------	--

10. De Klant heeft géén aanspraak op de in dit artikel bedoelde vergoeding, indien de ontoereikende Capaciteitsbeschikbaarheid te wijten is aan een omstandigheid die niet kan worden toegerekend aan Ziggo.
11. De in dit artikel bedoelde vergoeding wordt aan de Klant uitgekeerd op de factuur van de maand volgend op de maand waarin het recht op de aanspraak op de vergoeding van de Klant definitief is vastgesteld. Als de Overeenkomst is beëindigd wordt de vergoeding aan de Klant uitbetaald.
12. De in dit artikel bedoelde vergoeding vormt een volledige schadeloosstelling voor de Klant in verband met de ontoereikende Capaciteitsbeschikbaarheid. Ziggo is aan de Klant geen aanvullende (schade)vergoeding verschuldigd.

# Artikel 6 - IP adressen



1. De door de Ziggo aan de Klant ter beschikking gestelde IP adressen blijven te allen tijde eigendom van Ziggo. De Klant krijgt slechts een gebruiksrecht op de IP adressen. De Klant is niet bevoegd de IP adressen te vervreemden dan wel op een andere wijze te bezwaren.
2. Bij beëindiging van de Overeenkomst vervalt het gebruiksrecht van de Klant op de aan hem ter beschikking gestelde IP adressen. Ziggo is na het einde van de Overeenkomst gerechtigd de IP adressen aan derden te verstrekken.

# Artikel 7 - latency



1. De streefwaarde van de Latency is gemiddeld 30 ms, mits de gebruikte Capaciteit in een aangesloten periode van acht (8) uur niet meer belast is dan tien procent (10%) van de maximale Capaciteit.
2. Indien de streefwaarde worden overschreden zal de Klant in overleg treden met Ziggo. Ziggo zal zich inspannen de verstoring te onderzoeken en indien redelijkerwijs mogelijk de streefwaarden te verlagen.

# Artikel 8 - packet loss

1. De streefwaarde voor Packet Loss wordt in een aaneengesloten periode van acht (8) uur per vijf (5) minuten gemeten en is per honderd (100) Pings  $<0,1\%$ , mits de gebruikte Capaciteit niet meer belast is dan 50% van de maximale Capaciteit.
2. Indien de weergegeven streefwaarden worden overschreden zal de Klant in overleg treden met Ziggo. Ziggo zal zich inspannen de verstoring te onderzoeken en indien redelijkerwijs mogelijk de streefwaarde te verlagen.

# Artikel 9 - netiquette, verplichtingen van de klant

1. De Klant:
  - a. dient zich te houden aan de Netiquette;
  - b. dient zich ervan te onthouden de overige klanten van Ziggo of internetgebruikers te hinderen en/of schade toe te brengen;
  - c. zal, indien de Klant zelf dan wel Ziggo een virus op de Klantapparatuur detecteert waarvan Derden (mogelijk) hinder ondervinden, alle redelijkerwijs te verwachten inspanningen verrichten om het virus op de kortst mogelijke termijn te verwijderen;
  - d. zal zich onthouden van het opstarten van processen of programma's waarvan de Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat die processen of programma's schade of hinder toebrengen bij Ziggo of derden. Hierbij is nadrukkelijk ook indirecte schade inbegrepen door misconfiguratie aan de zijde van de Klant, bijvoorbeeld maar niet beperkt tot 'open relaying' door een verkeerd geconfigureerde mailservers;
  - e. gebruikt de Internet Plus niet om:
    - te handelen in strijd met de wet, de goede zeden, de openbare orde, de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst of de belangen van Ziggo. Hieronder valt onder meer:
      1. het ongevraagd, al dan niet in grote hoeveelheden, verzenden van berichten per e-mail ('spammen');
      2. het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie;
      3. het opzettelijk verspreiden van computervirussen of andere schadelijke software;
      4. het tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan ('computervredebreuk');
    - inbreuk te maken op rechten van intellectuele eigendom van derden;
    - gegevensbestanden of programmatuur beschadigen of ongeoorloofd gebruiken;
    - te frauderen met behulp van computers of valsheid in geschrifte te plegen met betrekking tot computerdata, bijvoorbeeld door berichten te onderscheppen en te veranderen; en
    - anderszins op onrechtmatige of inbreukmakende wijze te handelen of na te laten.
2. Ziggo is gerechtigd zonder nadere aankondiging aan de Klant de levering van de Internet Plus onmiddellijk (tijdelijk) te staken, indien en zo lang de Klant handelt in strijd met het bovengenoemde, dit alles zonder dat een recht op schadevergoeding van de Klant ontstaat, onverminderd de aansprakelijkheid van de Klant voor de hieruit voortvloeiende schade en de verplichting van de Klant de facturen te blijven voldoen.

# Artikel 10 - beschikbaarheid

1. Ziggo levert de Internet Plus met een Beschikbaarheid van 99,7%, behoudens overmacht. Partijen kunnen schriftelijk een ander percentage Beschikbaarheid overeenkomen.
2. De beschikbaarheid wordt weergegeven per Internet Plus.
3. De Beschikbaarheid wordt gemeten op het Koppelvlak.
4. De begintijd van een eventuele niet-Beschikbaarheid is het door Ziggo gemeten tijdstip waarop de Klant de niet-Beschikbaarheid meldt aan Ziggo en dit door Ziggo als zodanig is bevestigd dan wel het door Ziggo gemeten tijdstip waarop Ziggo de door Ziggo ontdekte niet-Beschikbaarheid meldt aan de Klant.
5. De eindtijd van een eventuele niet-Beschikbaarheid is het tijdstip dat Ziggo meldt aan de Klant dat de Internet Plus wederom beschikbaar is.
6. De Internet Plus is beschikbaar vanaf het moment van Oplevering conform artikel 3 lid 4 van deze SLA Internet Plus.
7. In de volgende gevallen wordt Internet Plus geacht beschikbaar te zijn (geweest):
  - a. de Internet Plus functioneert conform de Overeenkomst;
  - b. tijdens Hinder;
  - c. tijdens een Storing die het gevolg is van handelen of nalaten van de Klant, dan wel derden wiens handelen of nalaten kunnen worden toegerekend aan de Klant;
  - d. tijdens Onderhoud conform het bepaalde in artikel 11 van deze SLA Internet Plus;
  - e. tijdens een storing in de Klantapparatuur of het netwerk van de Klant;
  - f. tijdens werkzaamheden op initiatief van de Klant;
  - g. tijdens uitstel van een opheffing van een Storing op verzoek van de Klant;
  - h. bij het ontbreken van de melding van een Storing, conform artikel 12 van deze SLA Internet Plus;
  - i. als blijkt dat van een Storing geen sprake is geweest;
  - j. Ziggo de levering van de Internet Plus conform Overeenkomst opschort;
  - k. de Klant geen medewerking verleent aan Ziggo, zoals maar niet beperkt tot het niet geven van informatie of het uitvoeren van handelingen die nodig zijn voor het functieherstel;
  - l. de Klant randapparatuur aansluit die niet is voorzien van een typegoedkeuring en toelatingsnummer van de Agentschap Telecom van het Ministerie van Economische Zaken danwel bij het ontbreken van schriftelijke toestemming van Ziggo voor het gebruik van apparatuur zonder bedoelde typegoedkeuring en toelatingsnummer;
  - m. een Storing in het traject vanaf het Koppelvlak;
  - n. in geval de Storing het gevolg is van aan de Klant toe te rekenen omstandigheden, zoals maar niet beperkt tot:
    1. het wegvallen van de netspanning van de in de Locatie opgestelde Eindapparatuur;
    2. het niet voldoen aan de minimum eisen voor de Locatie als bedoeld in artikel 4 lid 3 van deze SLA Internet Plus;of
  - o. als er sprake is van Overmacht
8. Op verzoek van de Klant wordt, na afloop van ieder Jaar, dan wel na beëindiging van de Overeenkomst, door Ziggo bepaald of de Beschikbaarheid is bereikt, zoals bedoeld dit artikel. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst wordt de Beschikbaarheid naar rato berekend.

# Artikel 10 - beschikbaarheid

9. Indien de Beschikbaarheid niet wordt bereikt, kan de Klant binnen drie (3) maanden na bekendmaking door Ziggo van de ontoereikende Beschikbaarheid bij Ziggo schriftelijk aanspraak maakt op de volgende vergoeding:

Afwijking t.o.v. de Beschikbaarheid (op jaarbasis)	Vergoeding
per 0,1% per Jaar	een eenmalig bedrag ter waarde van honderd procent (100%) van het laatste maandelijks factuurbedrag voor de betreffende Internet Plus. Het maximale uit te keren bedrag per Jaar voor de betreffende Internet Plus bedraagt de som van de laatste drie (3) maanden.

10. Eventueel eerder uitgekeerde vergoedingen ten gevolge van overschrijding van de maximale Functiehersteltijd worden op de in dit artikel bedoelde uit te keren vergoeding in mindering gebracht.
11. De Klant heeft géén aanspraak op de in dit artikel bedoelde vergoeding, indien het niet behalen van de Beschikbaarheid te wijten is aan een omstandigheid die niet kan worden toegerekend aan Ziggo.
12. De in dit artikel bedoelde vergoeding wordt aan de Klant uitgekeerd op de factuur van de maand volgend op de maand waarin het recht op de aanspraak op de vergoeding van de Klant definitief is vastgesteld. Als de Overeenkomst is beëindigd wordt de vergoeding aan de Klant uitbetaald.
13. De in dit artikel bedoelde vergoeding vormt een volledige schadeloosstelling voor de Klant in verband met een ontoereikende Beschikbaarheid. Ziggo is aan de Klant geen aanvullende (schade)vergoeding verschuldigd.

# Artikel 11 - onderhoud



1. Om de kwaliteit van de Internet Plus op het overeengekomen peil te kunnen houden, voert Ziggo zelf Onderhoud uit dan wel laat Ziggo Onderhoud uitvoeren.
2. Het is Ziggo toegestaan aan Internet Plus Onderhoud te verrichten, met dien verstande dat de daaruit voortvloeiende niet-Beschikbaarheid van de Internet Plus als gevolg van het Onderhoud, ten hoogste zestien (16) uren per Jaar op Werkdagen zal bedragen. Deze zestien (16) uur worden niet meegerekend in de berekening van de niet-Beschikbaarheid.
3. Indien de Internet Plus als gevolg van Onderhoud een aaneengesloten periode van meer dan tien (10) seconden niet-Beschikbaar zal zijn, zal Ziggo vóór aanvang van de werkzaamheden de aard, het tijdstip en de duur van de werkzaamheden en de verwachte periode van niet-Beschikbaarheid tenminste vijf (5) Werkdagen tevoren aan de Klant melden. In geval van calamiteiten dan wel spoedgevallen kan Ziggo de genoemde termijn van vijf (5) dagen verkorten.
4. Onderhoud zal zoveel mogelijk plaatsvinden op werkdagen tussen 01.00 uur en 06.00 uur op maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van nationaal erkende feestdagen. Indien in verband met zwaarwegende belangen van de Klant het Onderhoud in redelijkheid niet te realiseren is tussen genoemde tijdstippen, zal Ziggo met de Klant in overleg treden over andere tijdstippen. Daarbij zal de tijd uiteindelijk worden vastgesteld door Ziggo. Ziggo zal zich inspannen om de overlast voor de Klant tot een minimum te beperken.

# Artikel 12 - storingsafhandeling

1. De Klant kan een Storing vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen in de week en Hinder op Werkdagen alleen aanmelden op het algemene storingsnummer, dat aan de Klant bekend wordt gemaakt bij de Oplevering van de Internet Plus.
2. Storingen en/of Hinder mogen slechts worden gemeld door de technisch contactperso(o)n(en). In de Overeenkomst wordt vastgelegd wie dat is of zijn. Wijzigingen worden schriftelijk door Klant aan Ziggo doorgegeven..
3. Indien een Storing en/of Hinder door Ziggo zelf wordt ontdekt, zal dit door Ziggo worden gemeld op het telefoonnummer zoals opgenomen in de Overeenkomst.
4. De begintijd van een eventuele Storing is het door Ziggo gemeten tijdstip waarop de Klant de Storing meldt aan Ziggo dan wel het door Ziggo gemeten tijdstip waarop Ziggo de door Ziggo ontdekte Storing meldt aan de Klant.
5. De eindtijd van een Storing is het door Ziggo gemeten tijdstip dat Ziggo meldt aan de Klant dat de Storing opgelost is.
6. De Klant dient bij een melding van een Storingen/of Hinder tenminste de volgende gegevens te verstrekken:
  - a. naam van de melder van de Storing en/of Hinder;
  - b. naam van de Klant en contactpersoon;
  - c. Service ID;
  - d. gedetailleerde omschrijving van de Storing en/of Hinder;
  - e. telefoonnummer(s) waar de melder van de Storing en/of Hinder en de contactpersoon zowel binnen als buiten kantoor tijden te bereiken zijn;
  - f. tijdstip van de melding van de Storing en/of Hinder;
  - g. postcode en huisnummer van de Locatie waarop de Storing en/of Hinder plaatsvindt.
7. De melder van een Storing en/of Hinder ontvangt bij de melding van de Storing en/of Hinder een uniek 'trouble ticket nummer'. De Klant zal dit nummer bij alle volgende contacten met Ziggo over de betreffende Storing en/of Hinder vermelden.
8. De Klant dient Ziggo kosteloos alle medewerking te verlenen bij het opheffen van een Storing en/of Hinder. Hieronder valt mede het verlenen van medewerking binnen en buiten kantoor uren en indien noodzakelijk het verschaffen van toegang tot de Locatie(s). Indien er door gebrek aan medewerking vertraging ontstaat, zal Ziggo haar werkzaamheden stilleggen. De vertraging veroorzaakt door de Klant zal op de Functiehersteltijd in mindering worden gebracht.
9. Direct nadat de Storing en/of Hinder verholpen is, zal Ziggo de Storing telefonisch, en op verzoek bevestigd per e-mail, bij de Klant als opgeheven aanmelden. De Klant dient spoedig doch uiterlijk binnen dertig (30) minuten na melding opheffing Storing en/of Hinder, Ziggo te bellen indien Klant de Storingen en/of Hinder niet als opgeheven ervaart. De periode tussen de melding van Ziggo dat de Storing en/of Hinder is opgeheven en de melding van Klant dat de Storing en/of Hinder nog niet zou zijn opgeheven, wordt niet meegenomen in de Functiehersteltijd. Indien Klant na die 30 minuten belt om de Storing als niet opgeheven door te geven, dan is er sprake van een nieuwe Storing en/of Hinder.
10. Indien sprake is van een regelmatig optredende Storing en/of Hinder, zal Ziggo in overleg met de Klant een onderzoek uitvoeren naar de oorzaak van de Storing en/of Hinder om in de toekomst de Storing en/of Hinder te vermijden.

# Artikel 12 - storingsafhandeling

11. Indien blijkt dat regelmatig sprake is van onterechte storingsmeldingen, zullen Ziggo en de Klant hierover in overleg treden met als doel dit aantal te verminderen.

12. De volgende tabel geeft het Servicewindow en de relevante storingsparameters weer.

Afhandeling Storing	
Servicewindow	Werkdagen
Responsetijd	Binnen dertig (30) minuten na melding Vervolgens op afspraak
Functiehersteltijden	Maximaal zestien (16) uur tijdens Werkdagen
Afhandeling Hinder	
Servicewindow	Werkdagen
Responsetijd	Per geval bepaald
Functiehersteltijden	Streefwaarde drie (3) Werkdagen

13. De Klant meldt spanningsuitval en werkzaamheden op de Klantapparatuur op het algemene storingsnummer van Ziggo.

14. Indien een Storing langer duurt dan zestien (16) uur tijdens Werkdagen, treedt de volgende vergoedingsregeling in werking, mits de Klant binnen 3 (drie) Maanden na het opheffen van de Storing bij Ziggo schriftelijk aanspraak maakt op de vergoedingsregeling als hieronder vermeld:

Functiehersteltijd storing meer dan 16 uur tijdens Werkdagen	Vergoeding
Elk additioneel heel uur niet beschikbaar	een eenmalig bedrag ter waarde van twintig procent (20%) van het maandelijkse factuurbedrag voor de betreffende Internet Plus. De maximale vergoeding per Jaar is vijftig procent (50%) van het maandelijkse factuurbedrag voor de betreffende Internet Plus.

15. De Klant heeft géén aanspraak op de in dit artikel bedoelde vergoeding, indien de overschrijding van de termijn van de Functiehersteltijd te wijten is aan een omstandigheid die niet kan worden toegerekend aan Ziggo.

16. De in dit artikel bedoelde vergoeding wordt aan de Klant uitgekeerd op de factuur van de maand volgend op de maand waarin het recht op de aanspraak op de vergoeding van de Klant definitief is vastgesteld. Al de Overeenkomst is beëindigd wordt de vergoeding aan de Klant uitbetaald.

# Artikel 12 - storingsafhandeling

- 17.** De in dit artikel bedoelde vergoeding vormt een volledige schadeloosstelling voor de Klant in verband met overschrijding van de Functiehersteltijd. Ziggo is aan de Klant geen aanvullende (schade)vergoeding verschuldigd.
- 18.** Ziggo is niet vergoedingsplichtig en kan de kosten voor het herstel van een Storing en/of Hinder aan de Klant in rekening brengen, indien de Klant geen of onvoldoende medewerking heeft verleend bij het oplossen van een Storing en indien na onderzoek van de melding van een Storing en/of Hinder blijkt dat er geen sprake was van een Storing en/of Hinder of dat de oorzaak van de Storing en/of Hinder te wijten is aan:
- a. een storing in het traject vanaf het Koppelvlak;
  - b. spanningsuitval;
  - c. uitval van voorzieningen bij de Klant geen apparatuur van Ziggo betreffende;
  - d. omstandigheden die aan de Klant zijn toe te rekenen, dan wel worden toegerekend, waaronder:
    - het niet-functioneren van de Klantapparatuur;
    - wijzigingen door de Klant uitgevoerd aan het Netwerk, het Kabelinvoerpunt en de Eindapparatuur.

# Artikel 13 - wijziging / verhuizing

## Wijziging

1. Een wijziging in de functionaliteiten van de Internet Plus op verzoek van de Klant wordt beschouwd als een wijziging van de Overeenkomst.
2. Van elke wijziging, als bedoeld in het eerste lid, stuurt Ziggo de Klant een schriftelijke bevestiging, waarop de ingangsdatum van de wijziging wordt aangegeven. Dergelijke schriftelijke bevestigingen worden (telkens) aan de gesloten Overeenkomst gehecht en worden vanaf de op de bevestiging weergegeven datum geacht integraal deel uit te maken van de Overeenkomst.
3. Indien de wijziging wordt uitgevoerd neemt de wijziging niet meer dan acht (8) uren gelegen op Werkdagen in beslag, voor zover partijen niet anders zijn overeengekomen. Indien een wijziging onderbreking van de dienstverlening dan wel afstemming met wijziging(en) in de Klantapparatuur vereist, dan worden de datum en het tijdstip van die onderbreking in overleg met de Klant vastgesteld.

## Verhuizing

4. Onder een verhuizing wordt verstaan een fysieke verhuizing of verplaatsing van het Kabelinvoerpunt en/of het verplaatsen van Eindapparatuur.
5. In het geval van een verhuizing wordt de bestaande Overeenkomst beëindigd onder gelijktijdige sluiting van een nieuwe Overeenkomst met een looptijd minimaal gelijk aan de oorspronkelijke looptijd van de bestaande Overeenkomst.

## Wijziging/Verhuizing

6. Wijzigingen en/of verhuizingen moeten door de Klant minimaal drie (3) maanden voor de geplande datum van de wijziging en/of verhuizing schriftelijk te worden aangevraagd bij de klantenservice van Ziggo.
7. Ziggo zal op een schriftelijk verzoek van de Klant tot wijziging en verhuizing binnen vijf (5) Werkdagen na ontvangst reageren.
8. Wijzigingen en verhuizingen zullen conform artikel 3 van deze SLA Internet Plus worden uitgevoerd.
9. Ziggo is gerechtigd de in redelijkheid gemaakte werkelijke kosten welke met een wijzigings- en/of verhuizingsaanvraag samenhangen in rekening te brengen bij de Klant.

# Artikel 14 - interne escalatieprocedure

1. Een interne escalatieprocedure start op het moment dat redelijkerwijs verwacht mag worden dat de Functiehersteltijd als bedoeld in artikel 12 lid 12 van deze SLA Internet Plus wordt overschreden.
2. Bij de interne escalatieprocedure zijn achtereenvolgens de volgende personen betrokken:

SLA oplostijd	Escalatie naar Escalatiemanager NOC	Escalatie naar Director NOC	Escalatie naar CTO
16 uur tijdens Werkdagen	Direct na overschrijding	8 (acht) uur na overschrijding	16 (zestien) uur na overschrijding

3. Ziggo zal de interne escalatieprocedure zo nodig aanpassen aan de ernst van de Storing.

Ziggo Zakelijk  
Postbus 8238  
3503 RE Utrecht  
Tel.: 0800 – 0620  
[www.ziggozakelijk.nl](http://www.ziggozakelijk.nl)

zakelijk 