

SERVICE LEVEL AGREEMENT XLNT Connect B.V.

1. Partijen

Deze Service Level Agreement (verder te noemen SLA) is van toepassing op overeenkomsten tussen:

XLNT Connect BV, Koestraat 121 A, 2871 DK Schoonhoven (hierna te noemen XLNT Connect),
en

Klant van XLNT Connect en afnemer van de diensten van XLNT Connect en/of haar partners (hierna te noemen afnemer)

2. Overzicht

2.1 Achtergrond en doel van de SLA

Deze SLA is van toepassing op de diensten van XLNT Connect, welke bestaan uit telefonie- en datadiensten. Deze SLA beschrijft de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken voor het te realiseren dienstenniveau van deze door XLNT Connect aangeboden diensten. Deze SLA beschrijft het standaard service level dat met elke dienst wordt meegeleverd.

2.2 Looptijd van de SLA

Deze SLA heeft geen einddatum en zal alleen door een nieuwe versie van de SLA tot stand kunnen komen. Periodiek wordt deze SLA herzien om zodoende nieuwe omstandigheden in het document te verwerken, die ten tijde van het opstellen van de vorige versie van de SLA nog niet bekend of beschikbaar waren. Op de website van XLNT Connect (www.xlnt-connect.nl) staat te allen tijde de nieuwste versie.

2.3 Gerelateerde documenten

De SLA heeft een relatie met de Algemene Voorwaarden zoals terug te vinden op de website van XLNT Connect (www.xlnt-connect.nl). Daar waar de definities of bepalingen in de SLA strijdig zijn met die in de Algemene Voorwaarden, zullen de definities en bepalingen in de Algemene Voorwaarden geldend zijn. Daar waar de definities of bepalingen in de SLA strijdig zijn met specifieke, schriftelijk vastgelegde afspraken die voor bepaalde diensten met de afnemer zijn gemaakt, zullen de specifieke afspraken geldend zijn. Daar waar specifieke, schriftelijk vastgelegde afspraken over het service level strijdig zijn met de Algemene Voorwaarden, zullen de specifieke afspraken geldend zijn. Bij oplevering van de verbinding en/of dienst ontvangt afnemer daar waar van toepassing van XLNT Connect schriftelijk alle relevante (technische) informatie die benodigd is om de verbinding te beheren en de diensten van afnemer over die verbinding te leveren.

2.4 Toegang van XLNT Connect

Sommige service gerelateerde elementen binnen deze SLA gaan ervan uit dat XLNT Connect (remote) toegang heeft tot de randapparatuur van de afnemer, andere elementen nemen aan dat het mogelijk is bepaalde verbindingen te monitoren. Indien de oorzaak van een storing is gelegen in apparatuur op locatie bij eindafnemer dan dient afnemer er zorg voor te dragen dat XLNT Connect toegang krijgt tot die locatie. Hierop zijn storingen aan mobiele randapparatuur uitgezonderd. Alle tijd die verstrijkt tussen het moment dat XLNT Connect deze toegang opvraagt bij afnemer en het tijdstip dat de toegang daadwerkelijk wordt verleend zal niet als onbeschikbaarheid worden gerekend. Het is voor afnemer echter mogelijk om XLNT Connect de toegang tot randapparatuur te ontfemen en poorten voor onze monitoring te blokkeren. In deze gevallen heeft XLNT Connect geen aansprakelijkheid met betrekking tot niet geleverde diensten dan wel verstoringen in de diensten.

3. XLNT Connect dienstverlening

3.1 Scope van de dienstverlening

Deze SLA heeft betrekking op de dienst waarop deze SLA is afgesloten, alsmede de voor de dienst benodigde infrastructuur, te weten:

- De interne netwerkinfrastructuur, zoals modems, switches, interne netwerkverbindingen, routers, vaste communicatiemiddelen voor zover geleverd door, en onder controle van, XLNT Connect. Mobiele randapparatuur vallen niet binnen de scope van de SLA, tenzij uitdrukkelijk anderszins schriftelijk is vastgelegd.
- De infrastructuur van specifieke diensten van XLNT Connect, inclusief alle hardware (uitgezonderd mobiele hardware) en software waar deze diensten uit zijn opgebouwd.

3.2 Grenzen van de opdracht

De volgende zaken vallen buiten de scope van deze SLA:

- De eigen interne infrastructuur van afnemer, alsmede het publieke internet dat buiten de invloedssfeer van XLNT Connect ligt.
- Functioneel applicatiebeheer van de applicaties van afnemer.
- Databesebeheer van eventuele databases van afnemer.
- Eventuele koppelingen of andere interfaces van de applicaties van afnemer met externe omgevingen.
- Upgrades en upgrade-polities van niet door XLNT Connect geleverde software.
- Mobiele randapparatuur.
- Het niet functioneren van diensten door onvoldoende dekking van een mobiel netwerk.

3.3 Uitgangspunten en randvoorwaarden

In deze SLA gelden de volgende uitgangspunten en randvoorwaarden:

- Afnemer draagt daar waar nodig zorg voor een afdoende beveiliging en bescherming van de interne netwerkomgeving; XLNT Connect is, indien de randapparatuur aangesloten wordt op een niet door XLNT Connect geleverde onderliggende infrastructuur niet aansprakelijk of



voor een excellente verbinding

verantwoordelijk voor het beveiligen van de geleverde randapparatuur tegen inbraakpogingen door derden en/of de eventuele gevolgschade bij een succesvolle inbraak.

- b. XLNT Connect is uitsluitend verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van direct door XLNT Connect geleverde onderliggende infrastructuur waar vanaf de dienst wordt aangeboden.

4. XLNT Connect Infrastructuur

4.1 Onderliggende infrastructuur

XLNT Connect gebruikt diverse partijen voor het leveren van externe verbindingen. Deze zijn op reputatie, procedures, certificeringsstatus en leveringsprofiel geselecteerd.

4.2 Andere door XLNT Connect geleverde diensten kunnen volgens dezelfde filosofie worden opgezet.

5. Beschikbaarheid, onderhoud en rapportage

De infrastructuur van XLNT Connect is opgebouwd om hoge beschikbaarheid te bieden.

5.1 Beschikbaarheid van de diensten

Beschikbaarheid wordt hier gedefinieerd als de mogelijkheid om over de geleverde verbinding signalen te verzenden tussen het aansluitadres/mobiele randapparaat van eindafnemer en het connectiepunt waar deze verbinding gekoppeld wordt met het netwerk dan wel het probleemloos gebruik kunnen maken van een dienst. Op alle diensten is de beschikbaarheidsgarantie van toepassing. XLNT Connect garandeert een beschikbaarheid van 99,7% per kalendermaand op al haar diensten. Hierbij zullen aangekondigd onderhoud en situaties van overmacht niet als onbeschikbaarheid worden gerekend. De beschikbaarheid van een dienst voor de desbetreffende maand wordt vervolgens als volgt berekend: beschikbaarheid = (aantal minuten in relevante kalendermaand -/ de periode van onbeschikbaarheid in minuten) gedeeld door aantal minuten in relevante kalendermaand

5.2 Als de beschikbaarheidsgarantie niet behaald wordt

Indien een dienst niet de 99,7% beschikbaarheid haalt volgens bovenstaande berekening, dan zal de afnemer recht hebben op een vergoeding die gelijk is aan de vaste kosten voor de periode van onbeschikbaarheid van de desbetreffende dienst in die maand. Deze vergoeding zal van de eerstvolgende factuur af worden getrokken.

5.3 Onderhoud en onderhoudsvensters

XLNT Connect en/of haar partners zullen periodiek onderhoud plegen. Regulier onderhoud wordt ingepland in onderhoudsvensters die, voor zover bekend gemaakt aan XLNT Connect, minimaal 5 werkdagen tevoren worden aangekondigd. Hierbij zal een kort overzicht van de uit te voeren werkzaamheden evenals een korte beschrijving van de impact op de dienstverlening worden beschreven. Waar mogelijk zal het reguliere onderhoud worden uitgevoerd op werkdagen tussen 22.00 en 08:00 uur of in het weekeinde. Indien de aard van het onderhoud dit echter niet toelaat, dan zal dit duidelijk worden aangegeven in de aankondiging. Afnemer kan geen verzoek indienen tot wijziging van datum en tijd voor wat betreft gepland onderhoud. Indien de tijdsgevoeligheid van het onderhoud kritisch is, bijvoorbeeld bij kritische vulnerabiliteiten, wordt, indien mogelijk, een spoed-onderhoudsvenster aangekondigd. Dit kan zeer kort van tevoren worden aangekondigd. Indien mogelijk wordt het spoedonderhoud ingepland op een tijdstip dat de impact van het onderhoud verkleint; de aard van het onderhoud maakt dit echter niet altijd mogelijk. Afnemer dient, na melding van aanstaand onderhoud, al die voorzieningen te treffen welke nodig zijn om directe of indirecte schade aan de bedrijfsvoering etc. te voorkomen. XLNT Connect kan nooit verantwoordelijk worden gesteld voor derving van inkomsten, opgelopen directe dan wel indirecte schade, stagneren van bedrijfsprocessen etc. veroorzaakt door gepland onderhoud dan wel door verstoringen in de netwerken van derden.

5.4 Meldingen bij incidenten

Een incident is een niet door de afnemer veroorzaakte, onverwachte variatie op de afgesproken voorwaarden of het afgesproken service level. Types incidenten:

- a. Beschikbaarheids-incidenten
- b. Security incidenten
- c. Privacy incidenten

Indien er een incident plaatsvindt, dan zal binnen vijf werkdagen een rapportage worden verstuurd met daarin een beschrijving, de oorzaak, gevolgen en genomen maatregelen om dergelijke incidenten in de toekomst te voorkomen. Deze zal worden verstuurd aan het relevante bij XLNT Connect bekende contactadres.

5.5 SLA Performance

XLNT CONNECT

5.5.1 XLNT Connect zal op verzoek informatie leveren aangaande het risico op inbeslagname van infrastructuur, het onverwacht stoppen van de dienstverlening wegens financiële redenen of het risico van een verandering van eigendom.

5.5.2 Disaster recovery plannen en beschikbaarheid verhogende maatregelen zullen indien relevant op verzoek met afnemer worden gedeeld.

WETTEN EN REGELS

5.5.3 XLNT Connect zal nieuwe, dan wel gewijzigde, wetten en bindende regels communiceren die direct relevant zijn voor de dienstverlening.

5.5.4 XLNT Connect zal de gegevens van relevante toezichthouders op verzoek beschikbaar stellen.

6. Services en service levels

In de artikelen hieronder staan de verschillende elementen beschreven waar de mogelijke ondersteuning van XLNT Connect uit bestaat. De SLA is op alle door XLNT Connect geleverde verbindingen en diensten van toepassing.

TOEGANG TOT SUPPORT

6.1 Servicedesk

Afnemer kan ervaren storingen melden via telefoonnummer 085-7730020. Dit telefoonnummer is 365 dagen per jaar, 24 uur per dag bereikbaar. Voor zaken die op werkdagen voor twee uur 's middags zijn aangemeld geldt een responsetijd volgens het Same Business Day principe, zaken die na twee uur 's middags zijn aangemeld worden volgens het Next Business Day principe beantwoord.

6.2 24/7 Support

Buiten de reguliere kantoortijden (maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur, nationale feestdagen uitgezonderd), biedt XLNT Connect een 24/7 storingsdienst. Hier kunnen storingen gemeld worden die veroorzaakt worden door een onbeschikbaarheid van kritische diensten die XLNT Connect gecontracteerd was te leveren of te ondersteunen. De storingsdienst is beschikbaar als de dienst van de afnemer onbeschikbaar is door een storing binnen de XLNT Connect infrastructuur buiten de relevante gebruiksomgeving.

6.3 Extra ondersteuning

Op verzoek kan XLNT Connect extra ondersteuning bieden. Voor deze ondersteuning gelden binnen kantoortijden de standaard tarieven.

6.4 Ondersteuning bij het opstarten

Bij de afname van een dienst biedt XLNT Connect gedurende de eerste 10 werkdagen na oplevering van de dienst eenmalig gratis telefonische ondersteuning voor het installeren en configureren van de dienst.

SCOPE VAN DE ONDERSTEUNING

6.5 Scope van de ondersteuning – apparatuur

XLNT Connect ondersteunt de door haar geleverde hardware inclusief het afhandelen van contacten met eventuele leveranciers. Indien een leverancier verzoekt tot het opsturen van een defect dan wel niet correct werkend randapparaat dient afnemer hieraan mee te werken en deze op eigen kosten op te sturen naar XLNT Connect dan wel direct naar een door de leverancier op te geven adres binnen Nederland.

6.6 Scope van de ondersteuning – diensten

XLNT Connect ondersteunt de door haar geleverde diensten inclusief het afhandelen van contacten met eventuele partners.

7. Uitsluiting

7.1 Indien een partner van XLNT Connect verzuimt XLNT Connect te informeren over incidenten en/of vooraankondigingen van onderhoud, is XLNT Connect gevrijwaard van elke verantwoordelijkheid voor directe dan wel indirecte schade in welke vorm dan ook, veroorzaakt door deze gebeurtenis bij afnemer. XLNT Connect zal al die acties ondernemen welke binnen haar mogelijkheden liggen om dit te voorkomen en partijen aanspreken op het moment dat dit zich voor mocht doen.

7.2 Indien XLNT Connect niet kan voldoen aan de in deze SLA vastgelegde tijdspaden en/of andere voorwaarden door aantoonbaar in gebreke blijven van één of meer van haar partners, is XLNT Connect gevrijwaard van elke verantwoordelijkheid voor directe dan wel indirecte schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door een gebeurtenis bij afnemer.

7.3 Deze SLA is, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, niet van toepassing op, al dan niet door XLNT Connect geleverde, mobiele randapparatuur.