signet breedband

Service Level Agreement

signetbreedband.nl

Versie 3.2 - Q3 2026

Onze gemaakte afspraken met jou.

Als signetbreedband vinden we het belangrijk om helder en duidelijk te communiceren over wat jij als klant van ons mag verwachten. In dit Service Level Agreement (verder SLA genoemd) staan de afspraken met signetbreedband over onze dienstverlening en samenwerking met jou als klant. Denk daarbij aan de verwachtingen en verplichtingen ten aanzien van aankondigingstijden van gepland onderhoud, reactietijden bij incidenten en de beschikbaarheid van onze geleverde diensten.

De processen, kwaliteit en veiligheid zijn bij ons geborgd. signetbreedband is ISO 27001-, ISO 9001- en NEN 7510 gecertificeerd. Dit houdt in dat we voldoen aan de hoogste internationale normen voor informatiebeveiliging en kwaliteitsmanagement. We hebben een cultuur waarin iedereen dezelfde kwaliteit nastreeft en doen wat we beloven. Continue verbeteringen zijn de norm. Zo haal jij als klant met onze oplossing optimaal resultaat.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
2 Algemeen	4
2.1 Toepasselijkheid	4
2.2 Servicelevels	4
3 Incidenten	5
3.1 Melding	5
3.2 Prioriteitsniveaus	5
3.3 Reactietijden	6
3.4 Terugkoppeling	6
3.5 Escalatie procedure	7
3.6 Voorwaarden en uitsluitingen	7
4 Beschikbaarheid	8
4.1 Onderhoud	8
4.1.1 Gepland onderhoud	8
4.1.2 Noodonderhoud	8
4.2 Beschikbaarheid	9
4.3 Compensatie	10
4.4 Voorwaarden en uitsluitingen	10
5 Definities	11

1 Inleiding

Als signetbreedband vinden we het belangrijk om helder en duidelijk te communiceren over wat klanten van ons mogen verwachten. In deze Service Level Agreement (verder SLA genoemd) staan de afspraken met signetbreedband over onze dienstverlening en samenwerking met jou als klant. Denk daarbij aan de verwachtingen en verplichtingen ten aanzien van aankondigingstijden van gepland onderhoud, reactietijden bij incidenten en de beschikbaarheid van onze geleverde diensten.

De processen, kwaliteit en veiligheid zijn bij ons geborgd. signetbreedband is ISO 27001-, ISO 9001- en NEN 7510 gecertificeerd. Dit houdt in dat we voldoen aan de hoogste internationale normen voor informatiebeveiliging en kwaliteitsmanagement. We hebben een cultuur waarin iedereen dezelfde kwaliteit nastreeft en doen wat we beloven. Continue verbeteren voor een optimale dienstverlening is bij signetbreedband de norm.

2 Algemeen

Deze SLA is onlosmakelijk verbonden met alle overeenkomsten die de klant met signetbreedband heeft gesloten, waarvan de Algemene Voorwaarden onderdeel zijn.

In de overeenkomst(en) met signetbreedband staat de contractuele beschrijving van de dienst die wij leveren. Daarin zijn de scope en de details van de oplossingen, die van toepassing zijn op de geleverde dienst, vastgelegd.

Het kan zijn dat gewenste aanpassingen of wijzigingen in deze SLA doorgevoerd moeten worden. In dat geval zal dit schriftelijk worden vastgelegd in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP). De wijzigingen zijn pas van kracht na de vastgelegde ingangsdatum en wanneer beide partijen hebben ondertekend voor akkoord.

In onderstaande tabel is te zien welke afspraken prevaleren in geval van tegenstrijdigheid.

Prevalatie	Document
1	Overeenkomst
2	Product- & dienstomschrijving
3	Dossier Afspraken en Procedures (DAP)
4	Service Level Agreement (SLA)
5	Algemene voorwarden

2.1 Toepasselijkheid

Deze SLA is alleen geldig voor de dienst(en) die zijn opgenomen in de afgesloten overeenkomst(en) met signetbreedband. De SLA gaat in op datum van oplevering van de dienst en heeft dezelfde looptijd en contractduur als de diensten opgenomen in de overeenkomst. De servicelevels zoals in deze SLA overeengekomen, kunnen alleen worden nagekomen als de afspraken en procedures door beide partijen worden nagekomen.

2.2 Servicelevels

In deze SLA maken wij onderscheid tussen twee servicelevels: 8x5 en 24x7. Het overeengekomen servicelevel heeft impact op o.a. de bereikbaarheid van ons supportteam en reactietijd bij incidenten.

Servicelevel	Tijdvenster
8x5	Technische ondersteuning tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag van 08:30 uur tot 17:30 uur)
24x7	Altijd technische ondersteuning (maandag t/m zondag van 0:00 uur tot 24:00 uur)

3 Incidenten

Door middel van monitoring en incident management zijn wij in staat om (dreigende) verstoringen in de geleverde diensten zo snel mogelijk te verhelpen. signetbreedband streeft ernaar dat klanten zo min mogelijk hinder ondervinden van eventuele incidenten en in het geval van een incident de normale bedrijfsvoering zo snel mogelijk weer kan worden voortgezet.

3.1 Melding

In het geval van een incident meldt de klant dit zo snel mogelijk bij signetbreedband en deelt hij alle relevante informatie voor het oplossen van het incident. De melding wordt doorgezet naar ons supportteam die de melding zal beoordelen, (structureel) oplossen en afhandelen. Het melden van incidenten binnen het geldende servicelevel is vastgelegd in onderstaande tabel:

Prioriteit	Melding tijdens kantooruren	Melding buiten kantooruren
1	Telefonisch: +31(0) 88 599 99 40 E-mail: support@signetbreedband.nl (Vermeld 'Prio 1' in onderwerp)	Telefonisch: +31(0) 88 599 99 40 E-mail: support@signetbreedband.nl (Vermeld 'Prio 1' in onderwerp)
2	Telefonisch: +31(0) 88 599 99 40 E-mail: support@signetbreedband.nl	E-mail: support@signetbreedband.nl
3	Telefonisch: +31(0) 88 599 99 40 E-mail: support@signetbreedband.nl	E-mail: support@signetbreedband.nl

Incidenten met Prioriteit 1 dienen altijd gemeld te worden per telefoon én per e-mail. De melding moet de volgende informatie bevatten:

- Naam van de melder;
- Telefoonnummer en e-mailadres van de melder;
- De datum en tijdstip waarop het incident is ontstaan;
- Referentie naar de dienst waarop het incident is ontstaan;
- Omschrijving van het incident;
- Inschatting c.q. opgave van mogelijke business impact.

3.2 Prioriteitsniveaus

Op basis van de aangeleverde informatie in de melding kent ons supportteam een prioriteit aan het incident toe. In onderstaande tabel staat de definitie van de verschillende prioriteitsniveaus zoals gebruikt binnen deze SLA.

Prioriteit	Betekenis
1	Gehele uitval van de dienst (service down)
2	Gedeeltelijke uitval van de dienst (service disturbed)
3	Problemen met beperkte gevolgen voor de klant (degraded performance)

3.3 Reactietijden

Na het ontvangen van de melding neemt ons supportteam deze in behandeling en ontvangt de klant hierover per e-mail of telefonisch een bevestiging. In de onderstaande tabel staan de reactietijden zoals gedefinieerd binnen deze SLA binnen het tijdvenster van het afgenomen servicelevel:

Prioriteit	24x7	8x5
1	90% < 15 min 100% < 1 uur	90% < 90 min 100% < 8 uur
2	1 werkdag	3 werkdagen
3	2 werkdagen	5 werkdagen

3.4 Terugkoppeling

Tijdens het beoordelen, oplossen en afhandelen van de melding houden we de klant op de hoogte over de prioriteit en – indien mogelijk – het plan van aanpak en de geschatte hersteltijd. De terugkoppelplanning van incidenten binnen het tijdvenster van het geldende servicelevel staat in de onderstaande tabel:

Prioriteit	24x7	8x5
1	Elk uur	Elke werkdag
2	Elke 4 kantooruren	Elke 2 werkdagen
3	Elke werkdag	Elke 5 werkdagen

Na het afhandelen van het incident ontvangt de klant een terugkoppeling over het verholpen incident, waarna het incident door signetbreedband wordt gesloten.

3.5 Escalatieprocedure

De escalatieprocedure wordt gevolgd als een medewerker in ons supportteam of de klant vindt dat het incident of de opvolging ervan extra aandacht nodig heeft. Klanten kunnen een verzoek tot escalatie indienen door dit telefonisch (+31(0) 88 599 99 40) of per e-mail (support@signetbreedband.nl) door te geven. Belangrijk is hierbij dat de reguliere stappen van incident management (zoals in dit document omschreven) zijn gevolgd voordat een escalatie wordt geïnitieerd. In onderstaande tabel staan de verschillende escalatieniveaus die we volgen bij deze procedure.

Prioriteit	Verantwoordelijke bij signetbreedband
1	Supportteam
2	Teamlead Support
3	Operations Manager
4	Managing Director

3.6 Voorwaarden en uitsluitingen

- Incidenten met prioriteit 1 moeten altijd per telefoon én per e-mail gemeld worden.
- Incidenten die, in overleg met de klant op 'on-hold' zijn gezet, tellen gedurende deze 'on-hold' periode niet mee in de beschikbaarheidsberekening.
- Contactgegevens van derde partijen die namens of in opdracht van de klant handelen dienen schriftelijk vastgelegd te worden. Dit is de verantwoordelijkheid van de klant. Wanneer bij signetbreedband geen contactgegevens bekend zijn, wordt de bij ons bekende contactpersoon geïnformeerd over een incident waarvoor de derde partij verantwoordelijk is.
- Incidenten die buiten het tijdvenster van het toepasselijke servicelevel zijn gemeld, neemt signetbreedband de eerstvolgende werkdag in behandeling.
- Alle incidenten veroorzaakt door herhaaldelijk of stelselmatig onkundig gebruik van de geleverde dienst en/of apparatuur zijn uitgesloten van deze SLA.

4 Beschikbaarheid

signetbreedband doet er alles aan om ervoor te zorgen dat geleverde diensten en apparatuur continu en optimaal beschikbaar zijn. In het geval dat een incident de beschikbaarheid vermindert, verplicht signetbreedband zich tot het oplossen van het incident zodat de overeengekomen beschikbaarheid in overeenstemming met deze SLA gewaarborgd blijft. Wij voeren regelmatige controle en gedegen onderhoud uit aan de dienst en bijbehorende apparatuur. Hiermee garanderen wij dat de capaciteit van de apparatuur en systemen zodanig is dat dit bij normaal gebruik niet zal leiden tot incidenten. signetbreedband garandeert via deze SLA ook een duidelijke reactietijd in het geval van incidenten.

4.1 Onderhoud

Gepland onderhoud en noodonderhoud aan alle kritische onderdelen van de centrale en onderliggende infrastructuur van signetbreedband vinden plaats op tijden waarop klanten zo min mogelijk hinder ondervinden. Bovendien wordt onderhoud altijd tijdig aangekondigd.

4.1.1 Gepland onderhoud

Wanneer onderhoud moet plaatsvinden aan de infrastructuur en apparatuur dan kan signetbreedband (na informeren) zonder formele toestemming van de klant deze onderhoudswerkzaamheden verrichten. Wij doen er alles aan om de merkbare impact op de dienst tot een minimum te beperken. Daarvoor nemen wij onder meer de volgende maatregelen:

- handelingen worden, voor zover mogelijk, buiten kantoortijden uitgevoerd;
- onderhoudswerkzaamheden worden beperkt tot datgene wat noodzakelijk is.

Gepland onderhoud kan op elk moment plaatsvinden. Wij streven ernaar om 14 dagen voorafgaand aan het onderhoud een aankondiging te doen. Nb. Als er een afhankelijkheid is van een (infrastructuur)leverancier is dit niet altijd mogelijk. In het geval van gepland onderhoud aan de dienst, worden klanten per e-mail op de hoogte gesteld. Dit bericht bevat de volgende informatie:

- datum;
- aanvangs- en eindtijd;
- de dienst waarop het geplande onderhoud invloed heeft;
- impact (eventuele verwachte uitval van de dienst + verwachte maximale tijdsduur).

Het is mogelijk dat tijdens dit onderhoudsvenster de dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik is en daardoor tijdelijk niet beschikbaar is. Gepland onderhoud is uitgesloten van de beschikbaarheid berekening, tenzij het onderhoudsvenster wordt overschreden en de dienst als gevolg hiervan niet beschikbaar is.

4.1.2 Noodonderhoud

Noodonderhoud kan nodig zijn wanneer door onvoorziene omstandigheden onmiddellijk ingrijpen is vereist. In een dergelijke situatie worden klanten zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Gezien de acute aard en noodzaak van noodonderhoud kan het betekenen dat de gebruikelijke aankondigingstijden niet nageleefd kunnen worden. Het niet beschikbaar zijn van de dienst tijdens noodonderhoud wordt buiten beschouwing gelaten voor het berekenen van de beschikbaarheid.

4.2 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid wordt per jaar berekend op basis van de beschikbaarheid van de geleverde dienst en staat in de bijbehorende dienstomschrijving. De berekening wordt gedaan aan de hand van gegevens uit de monitoringsystemen van signetbreedband. Er is sprake van onbeschikbaarheid als de dienst van signetbreedband wanneer als gevolg van een ongeplande gebeurtenis geheel niet beschikbaar is. Wanneer de dienst slechts voor bepaalde gebruikers niet beschikbaar is of niet juist functioneert, is er sprake van een incident. Hierbij wordt de dienst wel als beschikbaar aangemerkt.

De verantwoordelijkheid van signetbreedband met betrekking tot beschikbaarheid zoals geformuleerd in deze SLA zijn is niet van toepassing op incidenten die veroorzaak worden door:

- veranderingen aan de dienst die op het verzoek van de klant worden doorgevoerd;
- gepland onderhoud of noodonderhoud gedurende het onderhoudsvenster;
- ongeautoriseerde wijzigingen die de klant zelf aanbrengt in de apparatuur van signetbreedband;
- het uitzetten van de dienst door de klant of, met geldige reden, door signetbreedband;
- cybercrime in de breedste zin van het woord waaronder (D)dos-aanvallen;
- overmacht zoals beschreven in de Algemene Voorwaarden van signetbreedband;
- het in strijd handelen met de gesloten overeenkomst of de Algemene Voorwaarden met betrekking tot het gebruik van de dienst door de klant;
- wanneer signetbreedband of haar leveranciers geen toegang krijgen tot de apparatuur om reparatie- en of updatewerkzaamheden uit te kunnen voeren;
- stroomuitval op de klantlocatie;
- wanneer de klant adviezen van signetbreedband ten aanzien van de dienst en ter voorkoming van storingen of hogere belasting structureel negeert. Wij leggen deze adviezen formeel elektronisch of schriftelijk vast en delen deze aan de contactpersoon of -personen mee door middel van een zogenaamde ‘risk letter’;
- gebeurtenissen waarvoor signetbreedband volgens de voorwaarden van de overeenkomst niet aansprakelijk is.

De beschikbaarheid van de dienst wordt als volgt berekend:

$$\text{Beschikbaarheid} \left(\frac{T - t}{T} \right) \quad 100\%$$

- T = totaalaantal minuten per jaar
- t = het aantal minuten dat de dienst gedurende het jaar niet beschikbaar was voor de klant. Het aantal minuten, door signetbreedband gemeten en geregistreerd, wordt geteld vanaf de registratie van het incident tot het gereed melden door signetbreedband van het incident aan de klant (of het tijdstip waarop signetbreedband tracht de gereed melding door te geven).

4.3 Compensatie

Bij het niet nakomen van de gedefinieerde beschikbaarheid per jaar hebben klanten recht op een eenmalige compensatie van maximaal 75% van de maandelijkse kosten van de dienst.

Voor een verzoek tot compensatie geldt het volgende:

- de klant dient signetbreedband schriftelijk te verzoeken om een compensatie te verstrekken. Dit moet binnen 30 dagen plaatsvinden na het verstrijken van de meetperiode waarin de doelstelling niet is gehaald;
- indien signetbreedband een dergelijk verzoek ontvangt, zal, indien het verzoek gegrond verklaard wordt door de directie van signetbreedband, de compensatie in de maand na de meetperiode waarin het verzoek is ingediend aan de klant worden verstrekt. De compensatie wordt verrekend met de vervolgfactuur dan wel eventuele openstaande facturen.

4.4 Voorwaarden en uitsluitingen

- De vergoeding wordt alleen uitbetaald over de diensten die niet beschikbaar waren;
- De beschikbaarheidsgaranties zijn van toepassing per klantlocatie. Bij een samengesteld netwerk of netwerkoplossing met meerdere klantlocaties gelden de genoemde beschikbaarheidsgaranties per dienst zoals geleverd op een enkele klantlocatie;
- De totale compensatie zal het bedrag van tweemaal het maandbedrag per dienst per klantlocatie niet overschrijden;
- Er wordt geen compensatie verstrekt over de periode vóór het begin van de eerste volledige kalendermaand na de opleverdatum van de dienst.

5 Definities

Begrip	Definitie
Beschikbaarheid	Percentage van de totale tijd, gemeten over een jaar, waarin de dienst beschikbaar is voor de gebruikers, waarbij gepland onderhoud en noodonderhoud buiten beschouwing worden gelaten.
Dienst	De specifieke dienst die signetbreedband met de klant overeenkomt, zoals vermeld in de overeenkomst.
Incident	Een gedetecteerde verstoring, significante kwaliteitsvermindering of dreigende verstoring van het overeengekomen servicelevel van de dienst.
Jaar	Een jaar wordt in de beschikbaarheidsberekeningen gezien als 365 dagen na het opleveren van de dienst.
Klant	De opdrachtgevende partij zoals vastgelegd in de overeenkomst.
Klantlocatie	Locatie van de klant, waar de dienst wordt geleverd.
Kantooruren	Werkdagen tussen 08:30 uur en 17:30 uur volgens de in Nederland geldende tijdszone.
Melding	Communicatie van de klant met signetbreedband betreffende de dienstverlening. Een melding kan telefonisch of via e-mail zijn.
Onbeschikbaarheid	Er is sprake van onbeschikbaarheid als de dienst van signetbreedband als gevolg van een ongeplande gebeurtenis deels of geheel niet beschikbaar is.
Overeenkomst	Schriftelijk of digitale afspraak waarbij partijen zich tot iets verbinden.
Reactietijd	De tijdsduur tussen een correcte melding door de klant en de start van het in behandeling nemen van de melding door signetbreedband.
SLA	Service Level Agreement (dit document).
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag m.u.v. de in Nederland algemeen erkende feestdagen.