Internet

Service Level - DSL/FTTH/FTTO/WEAS verbindingen

Een Service Level Agreement (SLA) is een overeenkomst over het te leveren niveau en type service. Vervolgens wordt bijgehouden of de klant ook daadwerkelijk krijgt waar hij voor betaalt.

Voor Eurofiber glasvezel verbindingen zijn andere SLA voorwaarden beschikbaar, lees hier meer.
Voor DSL, FTTH, FTTO en WEAS internetverbindingen zijn de volgende drie type SLA beschikbaar:

Service Level	Periode	Beschikbaarheid	Responstijd	Hersteltijd
SLA-A	24 x 7	99,90 %	< 2 uur	< 6 uur
SLA-N	kantoortijden	96,00 %	< 4 uur*	< 10 uur*
SLA-B	kantoortijden	95,00 %	< 16 uur*	Best Effort

* Zowel bij SLA-N als bij SLA-B gelden de uren als werkdagen en kantooruren. Alleen SLA-A wordt berekend op basis van klokuren.

SLA-A (Always - 24/7)
Service level met een beschikbaarheid van 99,9% op de DSL verbinding. U kunt met een SLA-A alle dagen van de week, 24 uur per dag een incident bij de klantenservice melden met een response tijd binnen 2 uur. Het incident wordt dan maximaal binnen 6 uur hersteld. U kunt 24 uur per dag en 7 dagen per week incidenten melden bij onze telefonische klantenservice alsmede via ons ticketsysteem.

SLA-N (Next business day)
Service level met een beschikbaarheid van 96% op de DSL verbinding. U kunt iedere werkdag (maandag t/m vrijdag) tussen 09.00 en 17.00 uur een incident bij de klantenservice melden met een response tijd binnen 4 uur. Het incident wordt dan maximaal de volgende werkdag hersteld. Daarnaast kunt u 24 uur per dag en 7 dagen per week terecht bij onze online klantenservice via ons ticketsysteem.

SLA-B (Best effort)
Service level met een beschikbaarheid van 95% op de DSL verbinding. U kunt iedere werkdag (maandag t/m vrijdag) tussen 09.00 en 17.00 uur een incident bij de klantenservice melden met een response tijd op basis van best effort en beschikbaarheid. Daarnaast kunt u 24 uur per dag en 7 dagen per week terecht bij onze online klantenservice via ons ticketsysteem.

Aanmelding en communicatie
Middels de contact gegevens van onze klantenservice kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week een ticket aan maken op een van onze diensten. Ook buiten de kantoortijden worden de ingeschoten tickets conform de overeengekomen SLA afgehandeld. Als uitgangspunt voor de aanmelding van een storing geldt altijd de schriftelijke aanmelding via een ticket gevolgd door een telefonisch contact.

Kantoortijden

Dagen	SLA-B & SLA-N	SLA A
Zondag	-	00:00-24:00 uur
Maandag	09:00 - 17:00 uur	00:00-24:00 uur
Dinsdag	09:00 - 17:00 uur	00:00-24:00 uur
Woensdag	09:00 - 17:00 uur	00:00-24:00 uur
Donderdag	09:00 - 17:00 uur	00:00-24:00 uur

© 2026 Business-ISP <support@business-isp.nl> | 03-11-2026 21:15
URL: https://faq.business-isp.nl/index.php?action=faq&cat=8&id=66&artlang=nl

Vrijdag	09:00 - 17:00 uur	00:00-24:00 uur
Zaterdag	-	00:00-24:00 uur

Wat er niet onder de SLA valt:

- Opleveringen en modificaties aan dienst of abonnement
- Downtijd door gepland onderhoud
- Downtijd door disconnect wegens misbruik
- Downtijd als gevolg van modificaties en/of storing aan de bekabeling op klantlocatie
- Omstandigheden als terroristische aanslagen, oorlogen etc. (force majeure)
- Downtijd door storingen in de passieve laag (waaronder de local loop)

Gezien het feit dat wij als Internet Service Provider afhankelijk is van de access leveranciers, kunnen wij nooit een hoger SLA afgeven dan de leverancier. Hierop hebben wij besloten om het SLA te hanteren welke de betreffende leveranciers bieden, zonder concessies te doen op inspanningen om de eindgebruiker te leveren waar deze recht op heeft. Verbindingen met verhoogd SLA worden tijdens kantooruren actief gemonitord. Buiten kantooruren ontvangen de storingsdienstmedewerkers notificaties op Gold SLA verbindingen. Buiten kantoortijden gaat de responsetijd, zoals hieronder omschreven in, zodra de dienstdoende engineer de storingsmelding heeft aangenomen en heeft aangemeld bij de access leverancier.

De response tijd, zoals hieronder omschreven, gaat in zodra de melding door een van onze medewerkers en er melding gemaakt is bij de access leverancier. Een telefonische melding, bij wijze van inspreken op voicemail, of het versturen van een e-mail/SMS geldt niet als een melding in het kader van de SLA.

Voor uitleg over gebruikte termen en definities, lees hier meer.

Unieke FAQ ID: #1065
Auteur:
Laatst bijgewerkt:2020-01-01 00:00

© 2026 Business-ISP <support@business-isp.nl> | 03-11-2026 21:15
URL: https://faq.business-isp.nl/index.php?action=faq&cat=8&id=66&artlang=nl