Glasvezel Eurofiber

Service Level - Eurofiber glasvezel

Een **S**ervice **L**evel **A**greement (SLA) is een contract over het te leveren een niveau en type service. Vervolgens wordt bijgehouden of de klant ook daadwerkelijk krijgt waar hij voor betaalt. Een SLA wordt onder andere opgesteld voor een organisatie die een deel van de automatisering wil uitbesteden aan een leverancier.

Voor internetvebindingen op het business-isp.nl glasvezel netwerk van Eurofiber is enkel SLA-A beschikbaar.
Voor oudere Eurofiber verbindingen opgeleverd tot en met 2019 of DSL verbindingen, lees hier meer.

Korte SLA omschrijving

SLA-A (Always - 24/7) Service level met een beschikbaarheid van 99,9% op de Eurofiber 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 vanaf 30 minuten.

Reparatie- en responstijden

Type	Impact
Verbinding down / line down	Verbinding werkt niet, geen connectiviteit.
Performance problemen	Verbinding werkt, maar verminderde perfomance.
Opleverproblemen	Problemen met oplevering of configuratie bij oplevering.
Vragen of onderzoek	Vragen m.b.t. verbinding n.a.v. ticket / mogelijke problemen

* Tenzij (telefonisch) anders overeengekomen.
** In het geval dat het incident wordt veroorzaakt door een glasvezelbreuk bedraagt kan de hersteltijd worden uitgebreid met maximaal 8 uur.

Aanmelding en communicatie

Middels de contactgegevens van onze klantenservice kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week een ticket aanmaken 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. Het tijdstip van aanmaken van een ticket geldt als uitgangspunt voor de bepaling van de respons- en hersteltijd.

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

© 2026 Business-ISP <support@business-isp.nl> | 03-11-2026 22:13
URL: https://faq.business-isp.nl/index.php?action=faq&cat=81&id=563&artlang=nl

Glasvezel Eurofiber

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

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

Unieke FAQ ID: #1562
Auteur: Helpdesk
Laatst bijgewerkt:2020-05-01 01:34

© 2026 Business-ISP <support@business-isp.nl> | 03-11-2026 22:13
URL: https://faq.business-isp.nl/index.php?action=faq&cat=81&id=563&artlang=nl