



Zetacom Vast

Dienstbeschrijving Fiber

V 2.1

Zetacom

Zetacom Vast

Dienstbeschrijving Fiber

Zetacom levert naast telefonie, zorgoplossingen en networking diensten ook (Premium) Zakelijke internetverbindingen, IP-VPN verbindingen, WAN infrastructuur en SIP Trunking.

1. Algemeen

Zetacom Fiber is een op Ethernet gebaseerde breedbanddienst voor het aansluiten van locaties met grote breedtebehoefte. Zetacom Fiber voorziet locaties van symmetrische of full duplex bandbreedte tot 1 Gbps. Zetacom Fiber verbindingen kunnen worden opgenomen binnen een Zetacom IP-VPN in combinatie met andere aansluittechnologieën, zoals DSL. Een Zetacom Fiber verbinding is ook als enkele verbinding zeer geschikt voor (gelijktijdig) transport van meer of minder tijdskritische diensten zoals Internet Access, IP-Dialtone en IP-PIN. Door de symmetrische bandbreedte is Zetacom Fiber bij uitstek geschikt voor het ontsluiten van servers en (web)applicaties op de aangesloten locatie en voor -of gecombineerd met -hoge capaciteit telefoniediensten en videoconferencing.

2. Glasvezelaansluiting

Zetacom Fiber wordt altijd afgeleverd op een nieuwe of bestaande glasvezelaansluiting op de locatie van Contractant. Dit kan een glasvezelaansluiting zijn waarvoor de Contractant een rechtstreekse overeenkomst heeft met de betreffende glasvezelleverancier en/of waarover tevens breedbanddiensten van derden (kunnen) worden geleverd. Indien op locatie van Contractant geen glasvezel-aansluiting aanwezig is, kan Zetacom op verzoek van Contractant een aansluiting leveren via een glasvezelleverancier. In dat geval zal Contractant meestal geen rechtstreekse overeenkomst met de leverancier van de glasvezelaansluiting aangaan en is Zetacom voor Contractant het enige aanspreekpunt. Zetacom Fiber wordt altijd afgeleverd op een fysiek gescheiden interface van eventueel door derden over de zelfde glasvezelaansluiting geleverde diensten. Hierdoor is de veiligheid van Zetacom Fiber gegarandeerd.

3. Dekking

Voor de levering van de Zetacom Fiber dienst maakt Zetacom gebruik van de hoogwaardige glasvezelaansluitingen van onder andere de netwerkleveranciers Ziggo, KPN en BBned. Zo wordt een uitgebreide landelijke dekking gerealiseerd waarbij Zetacom streeft naar een zo consistent mogelijke, zakelijke kwaliteit. Zetacom Fiber diensten, al dan niet geleverd over verschillende glasvezel-netwerken, kunnen eenvoudig worden gecombineerd in een enkel Zetacom IP-VPN, eventueel in combinatie met andere door Zetacom geleverde aansluittechnologieën.

4. VLAN's

Zetacom Fiber maakt gebruik van VLAN-technologie. VLAN's kunnen worden beschouwd als aparte datacircuits waarmee de verschillende verkeerssoorten gescheiden van elkaar kunnen worden afgehandeld. Op deze wijze kan het tijdskritische dataverkeer, zoals spraak of video, zonder hinder van -en gelijktijdig met -andersoortig dataverkeer worden getransporteerd. Ook binnen een enkele VLAN kan Zetacom verschillende verkeersprioriteiten onderscheiden. Al naar gelang de specifieke toepassingen, configureert Zetacom de meest effectieve en efficiënte oplossing.

5. Bandbreedte

Zetacom Fiber is leverbaar in de symmetrische bandbreedtes van 5 Mbps tot 1 Gbps.

6. Apparatuur

Zetacom Fiber wordt afgeleverd op een fysiek gescheiden interface op het glasvezelmodem van de glasvezelaansluiting op de locatie van Contractant. Het glasvezelmodem wordt geleverd en beheerd door de leverancier van de glasvezelaansluiting, als onlosmakelijk onderdeel van deze aansluiting.

In de meeste gevallen zal het beheer hiervan onder de verantwoordelijkheid en aansturing vallen van Zetacom. De verantwoordelijkheid van Zetacom is evenwel te allen tijde beperkt tot de door Zetacom geleverde Zetacom Fiber diensten en interfaces.

Zetacom Fiber wordt standaard geleverd inclusief CPE (Customer Premises Equipment) met routerbeheer, bestaande uit de servicecomponenten Hardware Replacement, Software Upgrades en Router Configuratieservice. Deze componenten worden verder beschreven in de aanvullende Routerbeheer service agreement. Indien de Contractant zelf het beheer van de router wil uitvoeren, acht Zetacom zich niet verantwoordelijk voor eventuele problemen en storingen die ontstaan zijn in de router.

7. Redundantie

Standaard wordt de locatie van Contractant aangesloten op een enkelvoudig vezelpaar. Op aanvraag is een redundante aansluiting, via twee gescheiden glasvezelroutes (geulredundant), leverbaar. De glasvezelverbindingen worden daarbij standaard afgeleverd op een enkel glasvezelmodem.

8. Netwerkspecificaties

De servicespecificaties kunnen enigszins verschillen per glasvezelnetwerk. Alle door Zetacom geleverde verbindingen hebben optimale eigenschappen voor het transport van real-time toepassingen zoals videoconferencing, met een netwerkvertraging (delay) en variatie in netwerkvertraging (jitter) die aanzienlijk lager liggen dan bij DSL verbindingen met de hoogste QoS.

9. Tarieven

De op de Zetacom Fiber dienst van toepassing zijnde tarieven zijn vastgelegd in door Contractant getekende desbetreffende Opdracht(en).

10. Termijn van Dienstverlening

De Zetacom Fiber dienst heeft een contract-en opzegtermijn conform de Algemene Voorwaarden dan wel conform de afspraken die zijn vastgelegd in door Contractant getekende desbetreffende Opdracht(en).

11. Service Level Agreements (SLA)

11.1 Levering

Zetacom zal alle redelijke inspanningen verrichten om de Zetacom Fiber verbinding op te leveren voor of op de overeengekomen datum. Oplevering kan worden opgeschort indien vergunningverstrekkingen of andere benodigde toestemmingen niet tijdig worden verleend.

11.2 Service Window, Response & Repair Time

De Zetacom Fiber dienst wordt geleverd op basis van een Service Level Agreement (SLA). Zetacom biedt drie verschillende SLAs: "Response", "Plus" en "Quick".

De tabel hieronder toont de drie SLA types met bijbehorende serviceparameters:

- Service Window: De periode waarbinnen storingen bij de Zetacom Support desk kunnen worden aangemeld en waarbinnen door Zetacom kan worden geacteerd om storingen te verhelpen.
- Response Time: De tijd binnen het Service Window waarbinnen Zetacom -na telefonische melding door Contractant- aanvangt met het oplossen van de storing.
- Repair Time: de tijd binnen het Service Window nodig om de storing te verhelpen.

NB. Voor aansluitingen met een afwijkend SLA zijn de van toepassing zijn de serviceparameters worden opgenomen in het desbetreffende Order Form.

	SLA	SLA	SLA
	Kantooruren	Winkeluren	24x7
Availability	99,6%	99,9%	99,9%
Service Window	(ma-vr): 8:30u tot 17:00u	(ma-vr): 8:30u tot 21:00u (za): 8:30u tot 17:00u	24x7
Response Time	30 minuten	30 minuten	30 minuten
Repair Time	Binnen 2 werkdagen	Binnen 1 werkdag	Binnen 8 uur

Alle genoemde serviceparameters zijn streefwaarden. Zetacom spant zich in de overeengekomen serviceparameters na te komen. Buiten een SLA vallen:

- De CPE;
- Het lokale (kantoor)netwerk of LAN van Contractant, inclusief alle daar aanwezige apparatuur en bekabeling;
- Storingen door Contractant zelf veroorzaakt
- Netwerken, systemen en diensten buiten het Zetacom netwerk, waarmee Contractant elektronisch communiceert via de Zetacom Fiber verbinding en voor welke netwerken, systemen en diensten Zetacom geen expliciete servicegaranties heeft afgegeven. Hiertoe behoort onder meer het publieke Internet.

12. Verantwoordelijkheden Contractant

Contractant dient de zorg in acht te nemen die verwacht mag worden ten aanzien van de apparatuur die door Zetacom en/of door de leverancier van de glasvezelaansluiting op de locatie van Contractant zijn geplaatst ten behoeve van de levering van de Zetacom Fiber dienst. Hiertoe behoren het kosteloos ter beschikking stellen van een geschikte locatie waar de apparatuur geplaatst kan worden en het leveren van betrouwbare stroomvoorzieningen.

13. Maintenance Window

Onderbreking van de Zetacom Fiber dienst als gevolg van planmatig onderhoud worden uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de onderbreking aan Contractant gecommuniceerd.

14. Aanvullende voorwaarden

Door het gebruik van verschillende glasvezelnetwerken kunnen de in deze Service Agreement beschreven voorwaarden, specificaties en opties niet worden gegarandeerd. Indien van toepassing worden aanvullende of afwijkende voorwaarden met Contractant overeengekomen.

Op alle in dit document beschreven diensten zijn de Algemene Voorwaarden van Zetacom van toepassing.

Dit document mag niet worden gereproduceerd of verspreid zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Zetacom.

Contact

Wilt u meer weten over Zetacom Vast of onze andere oplossingen? Neem dan contact met ons op via 088 938 2222 of mail naar info@zetacom.nl.

Kennis is onze voorsprong,
service onze kracht.



Kijk voor meer informatie
op **zetacom.nl**



Zetacom

