



Service Level Agreement (SLA) voor Basisaansluiting Glasvezel

Dit document bevat de Service Level Agreement voor de Basisaansluiting Glasvezel van Netoperator Nederland B.V. (NN).

Deze Service Level Agreement treedt in werking met ingang van 1 januari 2014.

© Netoperator Nederland B.V., 2014-2015

Netoperator Nederland B.V. is gevestigd te Alblasterdam



Inhoud

Hoofdstuk 1 – ALGEMENE BEPALINGEN

artikel 1	Begripsomschrijvingen en toepasselijkheid	3
artikel 2	Toepasselijkheid en rangorde	4
artikel 3	Oplevering	4
artikel 4	De Voorzieningen	5
artikel 5	Randapparatuur	5
artikel 6	Beschikbaarheid	5
artikel 7	Onderhoud	6
artikel 8	Storingsafhandeling	6
artikel 9	Hersteltijden en vergoedingsregeling	6
artikel 10	Informatie en Bereikbaarheid bij Storing	8
artikel 11	Escalatieprocedures	8
artikel 12	Facturering	8
artikel 13	Rapportage	8



Hoofdstuk 1 Algemene Bepalingen

artikel 1 Begripsomschrijvingen en toepasselijkheid

1.1 In deze Service Level Agreement worden de definities uit artikel 1 van de Leveringsvoorwaarden Basisaansluiting Glasvezel inzake de glasvezelverbinding door NN aan zakelijke gebruikers gehanteerd. Daarnaast hebben de navolgende begrippen de daarbij aangegeven betekenis. Gedefinieerde begrippen worden in de tekst met een hoofdletter aangegeven:

Beschikbaarheid	: Het tijdpercentage waaronder de Basisaansluiting Glasvezel voor de Contractant gedurende een bepaalde periode beschikbaar is geweest;
Hersteltijd	: De tijd, door NN gemeten en geregistreerd, tussen de registratie van een Storing bij NN en het melden van de opheffing van de Storing door NN aan de Contractant (dan wel het tijdstip waarop NN die melding conform artikel 9.5 tracht door te geven);
Kabelinvoerpunt	: Het fysieke punt waar de glasvezel-infrastructuur van NN het gebouw dat tot de Locatie behoort binnengaat, in welk gebouw zich het Aansluitpunt bevindt en de Contractant de Basisaansluiting Glasvezel wenst af te nemen;
Leveringsvoorwaarden	: De onderhavige Leveringsvoorwaarden van NN inzake Basisaansluiting Glasvezel;
Communicatiedienst	: Een Dienst die geheel of gedeeltelijk bestaat in de overdracht of routing van signalen over een (tele)communicatienetwerk;
CPE	: Customer Premises Equipment
Dienst(en)	: De door NN te leveren prestatie(s) zoals nader gespecificeerd in de Overeenkomst;
Dienstbeschrijving	: Een door NN opgesteld document waarin de Dienst nader is beschreven;
IP	: Internet Protocol, een protocol dat communicatie via het Internet mogelijk maakt;
Netwerk	: De overdrachtsapparatuur en, waar van toepassing, de routingapparatuur en andere technische middelen die de overdracht mogelijk maken van signalen tussen aansluitpunten via kabels, radiogolven, optische middelen of andere elektromagnetische middelen;
NN	: Netoperator Nederland B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid gevestigd te Alblasterdam of een door haar aan te wijzen onderaannemer;
NTU	: Network Termination Unit. Eindpunt van de dienstverlening van NN. De NTU is het punt tot waar NN haar diensten levert.
MTBF	: Mean Time Between Failure: gemiddelde tijdsduur tussen twee Storingen;
MTTR	: Mean Time To Repair; gemiddelde Hersteltijd;
Onderhoud	: Bouw- en onderhoudswerkzaamheden die NN verricht of doet (laten) verrichten ten behoeve van haar (tele)communicatie-infrastructuur en haar kabelnetwerk;
Responsetijd	: Tijdsperiode tussen registratie van een Storing bij NN en de daadwerkelijke start van de werkzaamheden door of in opdracht van NN ten behoeve van de opheffing van de Storing. Via geautomatiseerde middelen op afstand of ter plaatse van de Locatie;
Randapparatuur	: Alle apparaten, die bestemd zijn om rechtstreeks op een netwerkaansluitpunt te worden aangesloten, of die kunnen dienen voor interactie met een openbaar telecommunicatienetwerk via directe of indirecte aansluiting op een netwerkaansluitpunt ten behoeve van de overbrenging, verwerking of ontvangst van informatie;
Service	: Alle activiteiten (in opdracht) van NN ten behoeve van een goede werking van de



- Basisaansluiting Glasvezel;
- Storing** : Een onderbreking in de levering van de Basisaansluiting Glasvezel dienst, als gedefinieerd in artikel 7.1 en 10.3 van de Service Level Agreement;
- Voorzieningen** : Faciliteiten, waaronder mede begrepen apparatuur en programmatuur, ten behoeve van de (op)levering van een Dienst die door NN ter beschikking worden gesteld van de Aanvrager.

De Service Level Agreement Basisaansluiting Glasvezel maakt integraal deel uit van de Basisaansluiting Glasvezel Overeenkomst.

In deze Service Level Agreement is omschreven welke mate van Service door NN aan Contractant geboden wordt.

artikel 2 Toepasselijkheid en rangorde

- 2.1 Deze Service Level Agreement is, met uitsluiting van de door de Contractant gehanteerde algemene voorwaarden, van toepassing op de dienst Basisaansluiting Glasvezel en wordt in het bijzonder geacht deel uit te maken van alle aanbiedingen van NN;
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen de bepalingen in het (digitale) Aanvraagformulier, de Leveringsvoorwaarden en voor zover van toepassing de Dienstbeschrijving(en), geldt de volgende rangorde:
- het digitale Aanvraagformulier;
 - de Dienstbeschrijving(en);
 - de Leveringsvoorwaarden;
 - de Mantelovereenkomst
 - de Verbindingsovereenkomst
 - de Apparatuurovereenkomst
 - de Service Level Agreement.
- Indien met de Contractant een maatwerk Overeenkomst is gesloten met betrekking tot de levering van de Diensten zullen de bepalingen uit deze raamovereenkomst prevaleren boven het bepaalde in de hiervoor bedoelde documenten onder a t/m g.
- 2.3 Indien enige bepaling uit de Service Level Agreement nietig blijkt te zijn of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen voor het overige volledig van kracht. NN en Contractant zullen alsdan in overleg treden teneinde een nieuwe bepaling ter zake van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- 2.4 De Service Level Agreement zal op verzoek kosteloos aan Contractant worden toegezonden.

artikel 3 Oplevering

- 3.1 NN streeft ernaar binnen 12 weken na het aangaan van de Overeenkomst tot Oplevering over te kunnen gaan. Indien Contractant op de Locatie reeds de beschikking heeft over een functionerende Basisaansluiting Glasvezel en derhalve een aanpassing verzoekt streeft NN ernaar binnen 5 werkdagen na het aangaan van de (gewijzigde) Mantel-, Verbindings- en/of Apparatuurovereenkomst tot Oplevering over te kunnen gaan.
- 3.2 Indien zich een overmachtsituatie voordoet als bedoeld in artikel 4.2 en artikel 17.2 van de Leveringsvoorwaarden Basisaansluiting Glasvezel zal NN de Contractant daarvan zo spoedig mogelijk, en in elke geval binnen 48 uur, mededeling doen.
- 3.3 Oplevering vindt plaats door het opstellen van een testrapport door NN, uit welk rapport blijkt dat de verbinding functioneert conform de overeengekomen technische specificaties uit de dienstbeschrijving. NN stelt de Contractant terstond na Oplevering een exemplaar van het testrapport ter beschikking.
- 3.4 NN zal een schriftelijk verzoek van Contractant tot Verhuizing, Verplaatsing of Wijziging binnen 5 Werkdagen na ontvangst beantwoorden. In het geval het verzoek van de Contractant een verzoek tot Wijziging is zoals vermeld in de onderstaande tabel en dit verzoek tot Wijziging naar oordeel van NN uitvoerbaar is, zal NN er naar streven de Wijziging overeenkomstig de in de onderstaande tabel opgenomen tijden door te voeren.

Wijziging	Termijn voor doorvoeren	Wijziging na melding
Wijziging configuratie NN-netwerkrouter		2 werkdagen
Wijziging bestaande EVC		2 werkdagen
Toevoeging nieuwe EVC		2 werkdagen



- 3.6 Indien Oplevering niet plaatsvindt op het overeengekomen- eventueel ingevolge het bepaalde in artikel 17.2 van de Leveringsvoorwaarden (overmacht) opgeschorte – tijdstip voor Oplevering, kan de Contractant binnen drie (3) kalendermaanden na dat (opgeschorte) tijdstip van Oplevering schriftelijk bij NN aanspraak maken op de volgende vergoeding:

Aantal werkdagen na schriftelijke ingebrekestelling	Te verrekenen op eerste factuur
5 werkdagen	€ 0,00
Voor elke 5 werkdagen overschrijding daarna:	5% van de Aansluitvergoeding per 5 werkdagen overschrijding
Tot een maximum van 105 werkdagen of meer:	100% van de Aansluitvergoeding

De betreffende vergoeding bedraagt maximaal 100% van de Aansluitvergoeding en wordt door NN uitgekeerd als korting op het Maandtarief in de kalendermaand(en) na de Kalendermaand waarin de Contractant schriftelijk op de vergoeding aanspraak heeft gemaakt.

artikel 4 De Voorzieningen

- 4.1 NN stelt in overleg met de Contractant vast op welke plaats in, op of aan de Locatie de Voorzieningen worden aangelegd.
- 4.2 Indien ook derden een deel van de Locatie krachtens enig recht in gebruik hebben en het Aansluitpunt zich bevindt in een ruimte bestemd voor gemeenschappelijk gebruik, dan wel een ruimte die niet exclusief in gebruik is bij de Contractant, dan kan NN het Aansluitpunt gebruiken voor het leveren van Basisaansluiting Glasvezeldiensten en/of andere diensten aan die derden.
- 4.3 In opdracht van Contractant kan NN zorg dragen voor de aanleg van de bekabeling tussen het Aansluitpunt en de Randapparatuur. NN zal de Contractant daarvoor een extra vergoeding in rekening brengen. De hoogte van die vergoeding is afhankelijk van de mankracht, aard en duur van de werkzaamheden en het gebruikte materiaal.

artikel 5 Randapparatuur

- 5.1 Het gebruik van Randapparatuur die door een wettelijk erkend keuringsinstituut is voorzien van het vereiste keurmerk, zal door NN worden goedgekeurd. Randapparatuur met afwijkende specificaties kan de Contractant slechts met voorafgaande schriftelijke toestemming van NN aansluiten.
- 5.2 Het gebruik van Randapparatuur welke niet door NN specifiek wordt aanbevolen is voor rekening en risico van Contractant. Indien gewenst kan Contractant een exemplaar van haar Randapparatuur met gebruikersnaam en wachtwoord ter beschikking stellen aan NN voor een uitspraak over de geschiktheid van Randapparatuur op de infrastructuur van NN. Deze terbeschikkingstelling geschiedt voor een aaneengesloten periode van 5 werkdagen.

artikel 6 Beschikbaarheid

- 6.1 NN spant zich in Basisaansluiting Glasvezel zonder onderbreking te leveren conform de overeengekomen technische specificaties gedurende de duur van de Overeenkomst. Basisaansluiting Glasvezel kan evenwel niet beschikbaar zijn als gevolg van Onderhoud (artikel 7), Storing (artikel 8) of opschorting van de levering van Basisaansluiting Glasvezel op grond van artikel 18 of 19 van de Leveringsvoorwaarden Basisaansluiting Glasvezel.

Basisaansluiting Glasvezel is beschikbaar indien:

- Basisaansluiting Glasvezel functioneert als overeengekomen;
- Er geen Storing is geregistreerd conform artikel 8.1
- Er sprake is van een kleine afwijking van de overeengekomen technische specificaties die het normale gebruik van de Basisaansluiting Glasvezel niet verhindert;
- Een onderbreking optreedt korter dan 1000 milliseconden; of
- De levering van de Basisaansluiting Glasvezel is opgeschort op grond van artikel 18 of 19 van de leveringsvoorwaarden Basisaansluiting Glasvezel

- 6.3 De beschikbaarheid van de Basisaansluiting Glasvezel wordt aangegeven in procenten van de totale gebruiksduur in één jaar. De gegarandeerde beschikbaarheid van de Basisaansluiting Glasvezel is in onderstaande tabel weergegeven:

Type verbinding	Beschikbaarheid
Basisaansluiting Glasvezel, enkelvoudig	=99,9%
Basisaansluiting Glasvezel met verhoogde beschikbaarheid (redundante invoer)	=99,98%



artikel 7 Onderhoud

- 7.1 Gepland Onderhoud dat een onderbreking in de levering van de Basisaansluiting Glasvezel van langer dan 1000 milliseconden tot gevolg heeft, zal NN tenminste vijf (5) werkdagen vooraf aan de Contractant aankondigen onder vermelding van:
- a) het aanvangstijdstip van het geplande Onderhoud. Het aanvangstijdstip van het geplande Onderhoud wordt zoveel mogelijk in overleg met de Contractant vastgesteld en ligt tussen 19.30 en 07.00 uur, en op weekenden en erkende feestdagen, van 19.30 de dag ervoor tot 07.00 de dag erna, tenzij dit redelijkerwijs niet te realiseren is; en b) de te verwachten duur van de betreffende werkzaamheden, voor zover deze de levering van de Basisaansluiting Glasvezel volledig onderbreken.
- 7.2 De te verwachten duur van het Onderhoud over een periode van één jaar bedraagt maximaal 8 uur.

artikel 8 Storingsafhandeling

- 8.1 De Contractant zal NN terstond op de hoogte brengen van een door haar ontdekte Storing via een telefonische melding, een digitale melding via het ticketcenter, of een melding per fax of e-mail. Daarbij verloopt de communicatie tussen Partijen uitsluitend via de in de artikel 10.2 genoemde personen. Bij gebreke daarvan zal registratie niet plaatsvinden. De Contractant dient NN bij het melden van de Storing de gegevens te verstrekken die nodig zijn voor de identificatie van de betreffende Basisaansluiting Glasvezel, alsmede de overige gegevens die NN de Contractant op enig moment vooraf heeft gespecificeerd. Een telefonische melding zal de Contractant via het ticketcenter of per fax of e-mail bevestigen. Een door de Contractant gemelde Storing wordt door NN geregistreerd op een digitaal storingsformulier.
- 8.2 Na de registratie van de Storing op het storingsformulier neemt NN binnen uiterlijk de maximale termijnen behorend bij de Service Level-classificatie zoals benoemd in artikel 9.1 contact op met de Contractant en informeert NN de Contractant over de aard van de Storing en de te verwachten Hersteltijd. Nadien zal NN de Contractant ieder uur op de hoogte houden omtrent de status van de Storing c.q. de opheffing daarvan, tenzij Partijen een andere frequentie zijn overeengekomen.
- 8.3 De Contractant dient NN bij het herstellen van een Storing alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking te verlenen, indien dit de Hersteltijd bespoedigt, onverminderd het bepaalde in artikel 6.1 van de Leveringsvoorwaarden Basisaansluiting Glasvezel.
- 8.4 NN zal de Contractant zo snel mogelijk informeren indien NN constateert dat de oorzaak van de Storing zich niet bevindt in het netwerk van NN en/of het netwerk van de Leverancier van NN die direct zijn betrokken bij de levering van de Basisaansluiting Glasvezel dienst. De Contractant dient dan zelf zorg te dragen voor opheffing van de Storing. NN verschaft de Contractant daarbij alle redelijkerwijs beschikbare informatie over de aard en de plaats van de Storing. De kosten die NN in een dergelijk geval heeft gemaakt ten behoeve van het Storingsonderzoek kunnen bij de Contractant in rekening worden gebracht, al dan niet conform eventueel door NN te hanteren standaardtarieven.
- 8.5 NN deelt de Contractant telefonisch mee dat een Storing is opgeheven en bevestigt dit vervolgens via het ticketcenter en/of per e-mail. Het tijdstip van telefonische mededeling of, indien de Contractant niet reageert, het moment van de bevestiging in het ticketcenter geldt als tijdstip waarop de Storing als opgeheven wordt beschouwd.

artikel 9 Hersteltijden en vergoedingsregeling

- 9.1 NN spant zich in een Storing te herstellen conform het bepaalde in onderstaande tabel. Indien dit naar oordeel van NN nodig is, zal NN de Storing op Locatie trachten te verhelpen. Van een Storing is sprake als de levering van de dienst Basisaansluiting Glasvezel gedurende een bepaalde periode is onderbroken, onverminderd het bepaalde in lid 3. De in tabel genoemde tijdstippen en perioden gelden alle vanaf het moment van de registratie van de Storingsmelding.

Storingsafhandeling	Netoperator Nederland
Storingsaanname telefonisch: SLA – Goud kwaliteit SLA – Zilver kwaliteit SLA – Brons kwaliteit SLA – Basis kwaliteit	24 uur per dag, 7 dagen per week 08.00-21.00, maandag – zaterdag 09.00-17.00, maandag – vrijdag 09.00-17.00, maandag – vrijdag
Storingsaanname ticketcenter:	24 uur per dag, 7 dagen per week
Uitvoering herstelwerkzaamheden:	24 uur per dag, 7 dagen per week
Responsetijd: SLA – Goud kwaliteit SLA – Zilver kwaliteit SLA – Brons kwaliteit SLA – Basis kwaliteit	Binnen 1 uur Binnen 2 uur Binnen 4 uur Binnen 6 uur



Engineer on site: SLA – Goud kwaliteit SLA – Zilver kwaliteit SLA – Brons kwaliteit SLA – Basis kwaliteit	< 4 uur na registratie van de Storing < 6 uur na registratie van de Storing < 8 uur na registratie van de Storing < 1WD
Hersteltijd/repatrietijd – dienst onderbroken: SLA – Goud kwaliteit SLA – Zilver kwaliteit SLA – Brons kwaliteit SLA – Basis kwaliteit	Binnen 4 uur Binnen 1WD Binnen 1WD Binnen 2WD
Hersteltijd/repatrietijd – dienst verstoord: SLA – Goud kwaliteit SLA – Zilver kwaliteit SLA – Brons kwaliteit SLA – Basis kwaliteit	Binnen 36 uur Binnen 2WD Binnen 2WD Binnen 3WD
Hersteltijd/repatrietijd – dienst beperkte functionaliteit SLA – Goud kwaliteit SLA – Zilver kwaliteit SLA – Brons kwaliteit SLA – Basis kwaliteit	Binnen 60 uur Binnen 3WD Binnen 3WD Binnen 4WD
MTTR	< 4 uur
MTBF	2,5 jaar

Waarbij: WD= eerstvolgende WerkDag. Dus 2WD=maandag 10.00uur aangemaakt, woensdag 10.00uur opgelost.

In de praktijk is de hersteltijd binnen 8 uur, voor 90% van de gevallen en binnen 24 uur voor 100% van alle gevallen, behoudens graafschade.

9.2 Voor zover de Hersteltijd bij Storingen de periode zoals genoemd in de tabel uit 9.1 overschrijdt kan de Contractant binnen drie (3) kalendermaanden na het opheffen van de Storing bij NN schriftelijk aanspraak maken op de vergoedingsregeling als uiteengezet in onderstaande tabel. De betreffende vergoeding bedraagt maximaal 100% van het Maandtarief en wordt door NN uitgekeerd als korting op het Maandtarief in de kalendermaand(en) na de kalendermaand waarin de Contractant schriftelijk op de vergoeding aanspraak heeft gemaakt.

Overschrijding van maximale hersteltijd	Vergoeding
Hersteltijd langer dan termijn genoemd in tabel 9.1 SLA – Goud kwaliteit SLA – Zilver kwaliteit SLA – Brons kwaliteit SLA – Basis kwaliteit	> 1 uur =10% van het Maandtarief > 2 uur = 10% van het Maandtarief > 3 uur = 10% van het Maandtarief > 4 uur = 10% van het Maandtarief
Elk additioneel uur extra hersteltijd	=3% van het Maandtarief, tot een maximum van 100% van het Maandtarief

9.3 Als Storing wordt niet aangemerkt een onderbreking in de levering van de Basisaansluiting Glasvezel die verband houdt met:

- a) spanningsuitval van de Randapparatuur, dan wel het niet of gebrekkig functioneren van de Randapparatuur;
- b) spanningsuitval van de Voorzieningen;
- c) Onderhoud voor zover de onderbreking als gevolg hiervan het in artikel 7.2 genoemde maximum niet overschrijdt;
- d) het niet voldoen aan de eisen die conform het bepaalde in artikel 5.2 van de leveringsvoorwaarden Basisaansluiting Glasvezel zijn gesteld aan de omgeving van de Voorzieningen;
- e) een omstandigheid die zich voordoet in het traject (i) op de Locatie tot het kabelinvoerpunt, (ii) vanaf het kabelinvoerpunt tot het Aansluitpunt en (iii) vanaf het Aansluitpunt tot de Randapparatuur, waarvan de fysieke omgeving niet onder het beheer van NN valt en waarover NN geen zeggenschap heeft (schade door boren, waterschade, oververhitting, knaagdieren, e.d.);
- f) een overmachtsituatie als bedoeld in artikel 19.2 van de leveringsvoorwaarden Basisaansluiting Glasvezel zoals een storing in de telecommunicatie infrastructuur van andere aanbieders van (telecommunicatie)diensten.

Een vergoeding als bedoeld in artikel 9 strekt in mindering op eventuele schadevergoeding die NN aan de Contractant verschuldigd mocht zijn. Het bepaalde in dit artikel laat het bepaalde in de leveringsvoorwaarden Basisaansluiting Glasvezel onverlet.



artikel 10 Informatie en Bereikbaarheid bij Storing

- 10.1 Voor vragen over de levering van de Basisaansluiting Glasvezel en aanvullende diensten die NN op enig moment in het kader van haar bedrijfsuitoefening kan leveren kan de Contractant contact opnemen met de NN, tijdens kantooruren te bereiken op basis van de aan de Contractant bij deze Service Level Agreement verstrekte gegevens.
- 10.2 De communicatie tussen Partijen ten aanzien van Storingen loopt uitsluitend via vooraf door Partijen aangewezen personen, onverminderd het bepaalde in artikel 11 (escalatieprocedure). De voor de Contractant aangewezen personen zijn vermeld in de Mantelovereenkomst, Verbindingsovereenkomst en/of Apparatuurovereenkomst(en) en daaraan verbonden wijzigingsformulieren. Een lijst van de betreffende personen, afdeling en toepasselijke communicatiegegevens van NN zijn aan de Contractant verstrekt in het opleveringsdocument van de Basisaansluiting Glasvezel.

artikel 11 Escalatieprocedures

- 11.1 NN maakt gebruik van een escalatieprocedure (i) om te garanderen dat (ernstige en langdurige) Storingen voldoende aandacht en prioriteit krijgen, (ii) om ernstige Storingen snel en effectief te kunnen herstellen en (iii) om zo nodig met de Contractant nadere afspraken te kunnen maken ter oplossing van de ontstane situatie. De volgende tabel geeft inzicht in de verschillende escalatie niveaus:

Tijdstip	Netoperator Nederland functionaris
2 uur na aanvang	Storing manager NOC
4 uur na aanvang	Chief Operating Officer (COO)
8 uur na aanvang	Chief Executive Officer (CEO)

artikel 12 Facturering

- 12.1 Indien NN meer dan een Basisaansluiting Glasvezel en/of ook andere (telecommunicatie) diensten aan de Contractant levert, zal NN de Contractant op diens verzoek voor zover mogelijk periodiek een verzamelfactuur verstrekken. Daarin is opgenomen het totaalbedrag verschuldigd terzake van alle over de factuurperiode door de Contractant afgenomen Basisaansluitingen Glasvezel en/of andere (telecommunicatie) diensten en eventueel de mutaties in die factuurperiode ten opzichte van de vorige factuurperiode.

artikel 13 Rapportage

- 13.1 NN biedt inzicht in de status van de Basisaansluiting en relevante technische gegevens hieromtrent via de aan de Contractant ter beschikking staande digitale portaal (MyNetoperatorConnections).
- 13.2 Op verzoek van de Contractant kunnen tegen betaling van de daarvoor van tijd tot tijd door NN te hanteren tarieven de volgende rapportages worden gemaakt:
- periodieke storingsrapportage;
 - testrapport
 - beschikbaarheidsrapportage over opgegeven tijdvak; en/of
 - overdrachtkwaliteitsrapportage.

Deze Service Level Agreement voor Glasvezeldiensten Basisaansluiting staat op de website van Netoperator Nederland gepubliceerd (www.netoperator.nl) en is op verzoek kosteloos op te vragen bij Netoperator.