



MODEL SERVICE LEVEL AGREEMENT

Onderhoud & beheer glasvezelinfrastructuur

Concrete afspraken over bereikbaarheid, prioriteit, respons, communicatie en operationele opvolging.

KRITIEKE RESPONS

max. 4 uur indien
overeengekomen

MELDPUNT

contractueel
servicevenster

UITVOERING

eigen serviceteams

Versie 1.1 | 9 juni 2026

Projectbureau Glasvezel B.V. | projectbureauglasvezel.nl

01 | SERVICEAFSPRAKEN

Doel en toepassingsgebied

Deze model-SLA beschrijft het operationele serviceniveau voor onderhoud en beheer van glasvezelinfrastructuur door Projectbureau Glasvezel B.V. De concrete klantovereenkomst, netwerkbijlage en prijsafspraken bepalen welke onderdelen van toepassing zijn.

Doel

De SLA maakt vooraf duidelijk wat opdrachtgever en Projectbureau Glasvezel van elkaar mogen verwachten bij incidenten, gepland onderhoud, communicatie, registratie en rapportage. Daarmee ontstaat één werkwijze van melding tot administratieve afsluiting.

Mogelijke scope

- + Passieve glasvezelinfrastructuur, waaronder tracés, kabels, buizen, handholes, ODF's, lassen, patches en klantaansluitingen.
- + Correctief en preventief onderhoud, storingslokalisatie, herstelwerk en tijdelijke voorzieningen.
- + Engineering, revisieverwerking en netwerkadministratie in Cocon Fiber of een overeengekomen registratiesysteem.
- + Operationele regie, escalatie, voortgangscommunicatie en periodieke rapportage.

BELANGRIJK

Een responstijd van maximaal vier uur kan voor prioriteit 1 contractueel worden overeengekomen binnen een vastgelegd servicevenster. Dit is geen automatische hersteltijd. Alleen de ondertekende overeenkomst en bijlagen creëren bindende serviceafspraken. Laat de klantspecifieke overeenkomst juridisch beoordelen.

Definities

Incident	Een ongeplande onderbreking, kwaliteitsvermindering of beschadiging binnen de overeengekomen scope.
Responstijd	De tijd tussen een complete, geaccepteerde melding en het moment waarop analyse is gestart en inzet aantoonbaar is georganiseerd.
Hersteltijd	De tijd tussen acceptatie van het incident en herstel van de dienst of infrastructuur, eventueel via een tijdelijke oplossing.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen.
Gepland onderhoud	Vooraf aangekondigde werkzaamheden binnen een overeengekomen onderhoudsvenster.

02 | SERVICEAFSPRAKEN

Prioriteiten en servicelevels

De impact op dienstverlening en bedrijfscontinuïteit bepaalt de prioriteit. Projectbureau Glasvezel bevestigt of corrigeert de classificatie na de eerste analyse.

Niveau	Classificatie	Voorbeeld	Responsdoel
P1 Kritiek	Volledige of grootschalige uitval binnen de contractueel omschreven kritieke scope.	Kabelbreuk met uitval van meerdere zakelijke verbindingen; kritieke route niet beschikbaar.	Bijv. max. 4 uur indien overeengekomen
P2 Hoog	Ernstige verstoring met beperkte omleiding, verhoogd risico of impact op een beperkt segment.	Degradatie, beschadiging zonder volledige uitval of niet-redundante verbinding met verhoogd risico.	Volgens contract en servicevenster
P3 Regulier	Beperkte operationele impact of niet-kritieke afwijking.	Administratieve afwijking, niet-urgente schade, gepland correctief werk of documentatievraag.	Volgens contract en servicevenster

Start van de SLA-klok

De klok start zodra de melding via het overeengekomen kanaal is ontvangen en minimaal bevat: melder en bereikbaar contactpersoon, locatie of netwerkobject, omschrijving, zichtbare impact en beschikbare diagnose-informatie. Ontbrekende toegang of informatie kan de klok opschorten.

Respons bestaat minimaal uit

- + Bevestiging en ticket- of referentienummer.
- + Eerste impact- en veiligheidsbeoordeling.
- + Bepaling van prioriteit en benodigde expertise.
- + Organisatie van inzet, inclusief verwachte aankomst of eerstvolgend beslismoment.

Hersteldoel

Projectbureau Glasvezel werkt onafgebroken aan veilig en zo snel mogelijk herstel. Waar definitief herstel niet direct mogelijk is, wordt een tijdelijke oplossing of workaround beoordeeld. Een Maximum Time to Repair (MTTR) kan als aanvullende contractuele optie worden opgenomen na technische risicoanalyse van het netwerk.

03 | SERVICEAFSPRAKEN

Incidentproces en communicatie

Een vaste werkwijze voorkomt ruis wanneer snelheid telt. Iedere stap heeft een eigenaar en een aantoonbare uitkomst.

1. MELDEN	Opdrachtgever meldt via het overeengekomen kanaal binnen het contractuele servicevenster en levert de beschikbare feiten aan.
2. ACCEPTEREN	Projectbureau Glasvezel registreert de melding, classificeert de impact en bevestigt het serviceniveau.
3. DIAGNOSE	Netwerkregistratie, metingen, historie en veldinformatie worden gecombineerd om locatie en oorzaak te bepalen.
4. INZET	Het eigen serviceteam wordt georganiseerd en ontvangt een compleet werkpakket.
5. HERSTEL	De infrastructuur wordt veilig hersteld of tijdelijk omgeleid. De opdrachtgever ontvangt voortgangsupdates.
6. AFRONDEN	Herstel wordt bevestigd, metingen en bewijsstukken worden vastgelegd en revisies worden verwerkt.

Communicatiemomenten

Moment	Inhoud
Ontvangst	Bevestiging, ticketnummer, voorlopige prioriteit en eerstvolgend update-moment.
Tijdens herstel	Voortgang, bevindingen, wijziging in impact, benodigde besluiten en aangepaste verwachting.
Herstel	Tijdstip, herstelde scope, eventuele tijdelijke situatie en monitoring-/controleactie.
Afsluiting	Werkrapport, metingen, revisiestatus en bij P1 waar relevant een beknopte oorzaakanalyse.

04 | SERVICEAFSPRAKEN

Onderhoud, verantwoordelijkheden en registratie

Continuïteit is een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Onderstaande verdeling vormt het uitgangspunt en wordt per opdrachtgever aangevuld.

Preventief en gepland onderhoud

- + Werkzaamheden worden waar mogelijk gebundeld en uitgevoerd binnen een afgesproken onderhoudsvenster.
- + Opdrachtgever ontvangt vooraf informatie over doel, impact, locatie, planning en terugvalscenario.
- + Aangekondigd onderhoud binnen het overeengekomen venster telt niet mee als ongeplande onbeschikbaarheid.
- + Spoedonderhoud om acuut veiligheids- of uitvalrisico te beperken kan met een verkorte aankondiging plaatsvinden.

Projectbureau Glasvezel	Opdrachtgever
Voldoende gekwalificeerd personeel en passende meet- en herstelmiddelen organiseren.	Actuele contact- en escalatiegegevens beschikbaar houden.
Veilig werken volgens geldende wetgeving, procedures en locatievoorschriften.	Tijdige, veilige toegang tot locaties, ruimten en netwerkobjecten organiseren.
Voortgang en relevante afwijkingen tijdig communiceren.	Beschikbare diagnose, netwerkcontext en impactinformatie delen.
Werkbonnen, meetresultaten en revisiegegevens gecontroleerd vastleggen.	Besluiten nemen over tijdelijke oplossingen, kosten buiten scope en derdeninzet.

Netwerkadministratie

Indien registratie onderdeel is van de opdracht, worden relevante mutaties na controle verwerkt in Cocon Fiber of het overeengekomen systeem. Daaronder kunnen kabels, vezels, lassen, patches, objecten, routes, verbindingen, statussen en revisiedocumenten vallen. De overeengekomen verwerkingstermijn start na ontvangst van volledige en goedgekeurde veldinformatie.

Rapportage

Periodieke rapportage kan inzicht geven in aantallen meldingen, prioriteiten, respons, doorlooptijd, oorzaken, terugkerende risico's, geplande werkzaamheden, openstaande revisies en verbeteracties.

Beschikbaarheidspercentages worden alleen gerapporteerd wanneer meetpunt, meetmethode en uitsluitingen vooraf zijn gedefinieerd.

05 | SERVICEAFSPRAKEN

Uitsluitingen, escalatie en wijzigingen

Een werkbare SLA beschrijft niet alleen garanties, maar ook de omstandigheden waarin prestaties niet redelijkerwijs kunnen worden toegerekend.

Standaard uitsluitingen

- + Overmacht, waaronder extreem weer, oorlog, maatschappelijke onrust, landelijke storingen en overheidsmaatregelen.
- + Schade of vertraging veroorzaakt door derden, tenzij derdenregie expliciet tot de overeengekomen scope behoort.
- + Onveilige werkomstandigheden of ontbrekende vergunningen, verkeersmaatregelen, toegang of locatiebegeleiding.
- + Storingen in actieve apparatuur, energievoorziening, klantapparatuur of diensten buiten de vastgelegde demarcatie.
- + Onjuiste, onvolledige of te late informatie van opdrachtgever of andere betrokken partijen.
- + Vooraf aangekondigd onderhoud binnen het overeengekomen onderhoudsvenster.

Escalatie

Als impact, voortgang of besluitvorming daarom vraagt, wordt geëscaleerd via een vooraf vastgelegde contactmatrix. Operationele escalatie richt zich op herstel en middelen; managementescalatie op prioriteiten, commerciële besluiten, structurele risico's en eventuele SLA-afwijkingen.

Servicecredits en aansprakelijkheid

Eventuele servicecredits, maximale aansprakelijkheid en de wijze waarop een SLA-afwijking wordt vastgesteld, worden uitsluitend in de ondertekende overeenkomst geregeld. Servicecredits zijn geen automatisme in dit modeldocument.

Wijzigingsbeheer

Scope, netwerkgrenzen, volumes, kritikaliteit en afhankelijkheden kunnen veranderen. Partijen beoordelen daarom periodiek of prioriteiten, responstijden, voorraad, bezetting en onderhoudsvensters nog passend zijn. Wijzigingen worden schriftelijk overeengekomen.

MODELSTATUS

Dit document is een algemene servicebeschrijving, geen zelfstandig juridisch aanbod en geen juridisch advies. Alleen een door beide partijen ondertekende overeenkomst, inclusief netwerk-, prijs- en contactbijlagen, creëert bindende garanties.

06 | SERVICEAFSPRAKEN

Marktcontext en contact

Dit model sluit aan bij herkenbare SLA-principes in de Nederlandse markt, maar wordt voor iedere opdrachtgever technisch en contractueel passend gemaakt.

Marktcontext en inspiratie

De opzet is geïnspireerd op gangbare Nederlandse zakelijke connectiviteits-SLA's, waaronder prioriteitsclassificatie, servicevensters, aangekondigd onderhoud, uitsluitingen en contractueel vastgelegde responstijden. Als openbare referenties zijn onder meer geraadpleegd: DataWeb SLA, Bright Access SLA en openbare informatie over Cocon Fiber van Speer IT. Projectbureau Glasvezel hanteert in dit model eigen formuleringen en maakt klantafspraken altijd specifiek.

Bronnen opnieuw beoordeeld op 9 juni 2026:

dataweb.nl/over-ons/service/sla/ | brightaccess.nl | speerit.nl/nl/

Contact

Projectbureau Glasvezel B.V.
Auke Vleerstraat 6a, 7521 PG Enschede
088 045 0 900
j.sundaram@projectbureauglasvezel.nl
projectbureauglasvezel.nl