



**Door ondertekening van dit formulier:**

- a) verklaart de Zakelijke klant akkoord te gaan met de inhoud van de Algemene Voorwaarden Nox Telecom BV.
- b) neemt Nox Telecom de dienst over/implementeert Nox Telecom deze dienst. De (zakelijke) Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het (gedeeltelijk) beëindigen van de eventuele overeenkomst bij de latende provider.
- c) geeft u toestemming aan Nox Telecom BV doorlopende incasso-opdrachten te sturen naar uw bank om een bedrag van uw rekening af te schrijven wegens het gebruik van de Dienst(en) en de eventuele eenmalige overstap- en/of aansluitkosten overeenkomstig de opdracht van Nox Telecom (tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen).
- d) stemt de Zakelijke Klant erin toe dat Nox Telecom, inclusief groepsmaatschappijen van Nox Telecom, (persoons)gegevens gebruikt voor marktonderzoek of verkoopactiviteiten met betrekking tot producten en diensten (artikel 11.5 Telecommunicatiewet hierna "TW") en persoonlijke benadering (11.7 TW), dan wel voor levering van diensten met toegevoegde waarde (11.5a TW). Deze toestemming kunt u intrekken door de procedure te volgen zoals vermeld in het van toepassing zijnde Privacystatement op noxtelecom.nl/privacy.

Naam in blokletters:	Plaats + datum:	Handtekening voor akkoord:
----------------------	-----------------	----------------------------

## SLA Service Level Agreement

De SLA van Nox is afhankelijk van de SLA die GlaswebVenray. De SLA van Nox kan nooit hoger zijn dan de SLA die Nox en GlaswebVenray overeenkomen. Een wijziging in deze SLA kan ook direct gevolgen hebben voor de SLA gesloten tussen Nox en de Eindklant.

Er zijn twee soorten service level mogelijk:

- Best Effort (95% uptime garantie, helpdesk alleen tijdens kantoor tijden).
- Gold (99,9% uptime garantie, 24x7 helpdesk).

De reactietijd en uptime garantie per service level zijn verschillend. Er zijn een aantal zaken die buiten de SLA vallen. Tenzij anders vermeld biedt Nox op een internetaccess lijn het SLA Best Effort. SLA upgrades zijn mogelijk tegen een meerprijs.

Niet onder de SLA vallen:

- Downtijd door gepland onderhoud.
- Downtijd door disconnect wegens abuse.
- Downtijd als gevolg van modificaties aan de bekabeling op klantlocatie, tenzij deze zijn uitgevoerd door de netwerkprovider of de internet service provider.
- Omstandigheden als terroristische aanslagen, oorlogen etc. (force majeure).
- Downtijd door storingen in de passieve laag (waaronder de local loop).

Gezien het feit dat Nox/Pocos als Internet Service Provider afhankelijk is van de access leveranciers, kan Nox/Pocos nooit een hoger SLA afgeven dan haar leverancier. Hierop heeft Pocos besloten om het SLA te hanteren welke haar leveranciers biedt, 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 kantoor tijden 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 Nox/Pocos een melding heeft gedaan 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.

Kantoor tijden:

- Standaard kantoor tijden zijn maandag t/m vrijdag tussen 08.30 en 17.00 uur.
- Op feestdagen is het kantoor van Nox gesloten.

De feestdagen zijn nieuwjaarsdag, eerste en tweede paasdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede Pinksterdag, beide kerstdagen en dag waarop de Koning der Nederlanden zijn verjaardag viert.

Onderhoudsvenster:

- Het onderhoudsvenster is vastgesteld op zaterdag en/of zondag, tussen 01.00 en 05.00 uur.

Storingsmelding:

- Tijdens kantoor uren kunt u een melding maken door te bellen met de Nox service desk. Bereikbaar op 088-7700600. De response tijd, zoals hieronder omschreven, gaat in zodra de Nox een melding heeft gedaan bij de access leverancier.
- Buiten kantoor tijden kunt u, indien u een verhoogde SLA met Nox heeft afgesloten, een storingsmelding maken per telefoon op het calamiteiten nummer 088-7700600. Let op, indien u een storing meldt op een lijn waarop geen verhoogd SLA is afgesloten, kunnen additionele kosten in rekening worden gebracht.

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 deze SLA.

Richtlijn SLA:

SLA	Response tijd	Repair tijd	Werkuren
BestEffort	<4 werkuren	<10werkuren	Ma-Vrij 08:30 – 17:30
Gold	<2 werkuren	<6werkuren	Ma-Zon 00:00–24:00