

## Service levels

De dienstverlening van ParkNed heeft een hoge beschikbaarheid. Een beschikbaarheid van 99,9% voor de operator dienstverlening zoals die door ParkNed wordt geleverd. Zowel voor de IP verbindingen tussen de access punten en de provider koppelingen als de dienstverlening rond het leveren van actieve verbindingen.

De diensten kunnen in 3 verschillende niveaus worden afgenomen:

- Brons
- Zilver
- Goud

Voor sommige gebundelde diensten is het service level bepaald. Voor overige Vlans is het Service Level individueel te bepalen.

Ondersteunende serviceverlening geschiedt in volgorde van afgenomen service level. Het standaard service level voor alle operator dienstverlening is Zilver.

Voor alle 3 type service levels geldt dat overmacht situaties zijn uitgesloten. De reparatietijden zijn de maximale doorlooptijden waarbinnen ParkNed storingen oplost. Hierbij geldt dat hersteltijden gelden indien ParkNed volledige medewerking krijgt van contractant voor, maar niet beperkend tot, toegang tot kantoor.

### Brons

Overboeking	:	1:25	
Service focus	:	Reactief	
Service graad	:	Best Effort	
		Responsetijd	8 kantooruren
		Repaartijd	5 werkdagen
Mac adressen	:	Maximaal 1	
Monitoring	:	Uplink	
		Alarm	niet
		Verkeer	niet
		Beschikbaarheid	niet
		Klantmodem	
		Alarm	niet
		Verkeer	niet
		Beschikbaarheid	niet

## Zilver

Overboeking	:	1:1	
Service focus	:	Reactief	
Service graad	:	Next Business Day	
		Responsetijd	4 kantooruren
		Repaartijd	24 kantooruren
Mac adressen	:	Maximaal 10	
Monitoring	:	Uplink	
		Alarm	ja
		Verkeer	ja
		Beschikbaarheid	ja
		Klantmodem	
		Alarm	niet
		Verkeer	niet
		Beschikbaarheid	niet

## Goud

Overboeking	:	1:1	
Service focus	:	Proactief	
Service graad	:	24 / 7	
		Responsetijd	1 kantooruren
		Repaartijd	8 kantooruren
Mac adressen	:	Maximaal 10	
Monitoring	:	Uplink	
		Alarm	ja
		Verkeer	ja
		Beschikbaarheid	ja
		Klantmodem	
		Alarm	ja
		Verkeer	ja
		Beschikbaarheid	ja