

# Overeenkomst E-Fiber gebied

Bedrijfsnaam volgens KvK:		KvK-nummer:	
Adres:			
Postcode:		Plaats:	
Telefoonnummer:		Contactpersoon:	
E-mail adres (contactpersoon):		E-mail adres (factuur):	

Kies hieronder uw Internetdienst			
	EVC/Snelheid	eenmalig	Standaard per maand
<input type="checkbox"/>	500 Mbps	€ 195,00	€ 64,95
<input type="checkbox"/>	1.000 Mbps	€ 195,00	€ 79,95
<input type="checkbox"/>	SLA Gold		€ 36,25
<input type="checkbox"/>	Router Installatie op locatie	€ 195,00	
<input type="checkbox"/>	Per volgend uur	€ 79,00	Per uur
<input type="checkbox"/>	Ja, ik wil ook telefonie van Nox Telecom, neem hiervoor contact met mij op.		

Kies hieronder uw aanvullende diensten			
	Aanvullende dienst	eenmalig	per maand
<input type="checkbox"/>	Managed Fritz!Box router		€ 7,95
<input type="checkbox"/>	Managed Huawei AR161F router		€ 21,95
<input type="checkbox"/>	IP4v4 subnet van 4 IP adressen	€25,00	€ 4,25
<input type="checkbox"/>	IP4v4 subnet van 8 IP adressen	€25,00	€ 16,00
<input type="checkbox"/>	IP4v4 subnet van 16 IP adressen	€100,00	€ 32,00

## Voorwaarden en uitgangspunten t.b.v EVC Direct Connect

- de Zakelijke klant verklaart akkoord te gaan met de inhoud van de Algemene Voorwaarden.
- Fair use policy in data gebruik en verbruik.
- De overeenkomst wordt aangedaan voor de duur van 12 maanden met een opzegtermijn van 1 maand. De overeenkomst start op de datum van levering van de dienst. Mocht E-Fiber het gebied alsnog niet gaan aanleggen en aansluiten, behoud Nox Telecom zich het recht deze overeenkomst te ontbinden omdat levering van de dienst dan technisch niet mogelijk is.
- Voor EVC's <= 1.000 Mbps is een Fritz!Box te gebruiken . Voor EVC's <= 200 Mbps is een Fritz!Box te gebruiken of Huawei te gebruiken
- Voor Pinnen over IP is geen aparte verbinding, EVC of anderszins iets nodig.
- Bij einde contract waarbij de Eindklant de gehuurde hardware niet inlevert, wordt een eenmalig bedrag van Eur 200,= in rekening gebracht.
- Het aantal vrij beschikbare/buikbare IPv4 adressen is het aantal genoemd in bovenstaande tabel minus 3.
- Klant krijgt kosteloos, indien gewenst en/of noodzakelijk een /48 subnet aan publieke IPv6 adressen (2^80).

- Automatische incasso. Zakelijke Klant machtigt Nox Telecom om tot wederopzegging de kosten van gebruik van de Dienst(en) en de eenmalige kosten binnen 8 dagen na factuurdatum af te schrijven van het onderstaande IBAN nummer en gaat akkoord met een vooraankondigingstermijn van 8 dagen. De stortingstermijn bedraagt 56 dagen.

IBAN nummer	N	L	9	9	B	A	N	K	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Landcode Bankcode NL99 BANK 0123 4567 89 ↑ Controlegetal Uw huidige rekeningnummer aangevuld met één of meerdere nullen.
Naam rekeninghouder:																			

Simpel.  
Betrouwbaar.  
Flexibel.

## 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. De (zakelijke) Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het (gedeeltelijk) beëindigen van de overeenkomst bij de latere provider.
- c) na de contractduur voor bepaalde tijd (bijv 12 maanden) valt klant terug naar de voorwaarden en prijzen die behoren bij een maandelijks opzegbare overeenkomst.

**Naam in blokletters:**

**Plaats + datum:**

**Handtekening voor akkoord:**

## SLA Service Level Agreement

De SLA van Nox kan nooit hoger zijn dan de SLA die Nox en E-Fiber 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, 8 klokuren hersteltijd 24x7, 80% binnen norm)

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 kantooruren 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	<8werkuren	<24werkuren	Ma-Vrij 08:30 – 17:30
Gold	<2werkuren	<6werkuren	Ma-Zon 00:00–24:00

Simpel.  
Betrouwbaar.  
Flexibel.