Service Level Agreement Internetverbindingen

Message To The Moon B.V. · Kamer van Koophandel 72828617

Service Level Agreement Internetverbindingen — versie 1.1 — definitief

Interne referentie: MTM-SLA-2611A-NL-7QK4 · bekendgemaakt 1 november 2026 · ingangsdatum 1 december 2026

Deze Service Level Agreement is vastgesteld door Message To The Moon B.V. op 1 november 2026 en geldt met ingang van 1 december 2026. Zij hoort bij de Algemene Voorwaarden van Message To The Moon B.V. versie 11.1 en maakt deel uit van het Service Contract.

1. Waarvoor deze SLA geldt

Deze Service Level Agreement hoort bij de internetverbindingen die Message To The Moon B.V. levert: zakelijk internet over DSL en VDSL, Fiber To The Office, zakelijk glasvezel, 4G/5G en straalverbindingen. Zij maakt deel uit van het Service Contract en geldt naast de Algemene Voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid gaan de Algemene Voorwaarden voor, tenzij deze SLA uitdrukkelijk iets anders bepaalt.

Deze SLA geldt per Order. Heeft de Klant meerdere verbindingen, dan wordt de beschikbaarheid per verbinding gemeten en beoordeeld.

Deze SLA geldt voor iedere internetverbinding die Leverancier aan de Klant levert, ongeacht het SLA-niveau dat de Klant daarnaast is overeengekomen. Voorrijkosten en het uurtarief voor een monteur worden niet in rekening gebracht wanneer de oorzaak van de Storing in de Verbinding of in de door Leverancier geleverde apparatuur ligt. Ligt de oorzaak bij de Klant, dan gelden de voorrijkosten en het uurtarief van het overeengekomen SLA-niveau.

2. Begrippen

- Beschikbaarheid: het percentage van de tijd in een kalendermaand dat de Verbinding geschikt is voor het transport van IP-verkeer, gemeten op het overdrachtspunt.
- Overdrachtspunt: de WAN-poort van de door Leverancier geleverde router of modem op de locatie van de Klant. Alles achter dat punt — bekabeling, wifi, apparatuur en stroomvoorziening van de Klant — valt buiten deze SLA.
- Storing: een onderbreking of verslechtering van de Verbinding waardoor de Klant er redelijkerwijs geen gebruik van kan maken.
- Hersteltijd: de tijd tussen de melding van een Storing bij de servicedesk en het moment waarop de Verbinding weer beschikbaar is.
- Gepland onderhoud: onderhoud dat vooraf is aangekondigd; dit telt niet mee bij de berekening van de Beschikbaarheid.

3. Beschikbaarheid

De Beschikbaarheid bedraagt 99,9% per Verbinding per kalendermaand. Deze norm geldt voor alle verbindingstypen: zakelijk glasvezel, Fiber To The Office, VDSL en DSL, 4G/5G en straalverbindingen.

Niet meegerekend bij de Beschikbaarheid: gepland onderhoud als bedoeld in artikel 6, storingen in de koperen leiding wanneer het toegangscircuit DSL is, storingen die zijn toe te rekenen aan de Klant of aan apparatuur van de Klant, stroomuitval op de locatie van de Klant, en overmacht zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden. Bij een backupverbinding geldt dat die niet werkt als de stroom op de locatie van de Klant uitvalt.

4. Servicedesk en meldingen

Storingen worden gemeld bij de servicedesk van Leverancier, telefonisch op 088 800 08 00 of per e-mail op support@messagetothemoon.nl. Leverancier bewaakt de Verbindingen 24 uur per dag, 7 dagen per week; een Storing kan op elk moment worden gemeld.

- De Hersteltijd begint op het moment waarop de Storing bij de servicedesk is gemeld en eindigt op het moment waarop de Verbinding weer beschikbaar is. Leverancier bericht de Klant zodra de Storing is verholpen.

5. Reactie- en hersteltijden

Reactietijd is de tijd tot de eerste inhoudelijke terugkoppeling; hersteltijd is de tijd tot herstel. Voor Prioriteit 1 gelden beide 24 uur per dag, 7 dagen per week.

- Prioriteit 1 — verbinding volledig onbereikbaar: reactietijd 1 uur, hersteltijd 4 klokuren. Bij een off-net verbinding: reactietijd 2 uur, hersteltijd 8 klokuren. Deze tijden gelden ongeacht het overeengekomen SLA-niveau.
- Prioriteit 2 — verbinding werkt, maar sterk verminderd: reactietijd volgens het met de Klant overeengekomen SLA-niveau; Leverancier spant zich in de Verbinding binnen 8 klokuren na reactie volledig te herstellen.
- Prioriteit 3 — vraag of klacht zonder directe hinder: reactietijd volgens het met de Klant overeengekomen SLA-niveau.

De voor Prioriteit 1 genoemde reactie- en hersteltijden zijn een resultaatsverplichting. Wordt een van beide niet gehaald, dan heeft de Klant recht op de vergoeding uit artikel 8. Voor zover de Service Level Agreement Message To The Moon een inspanningsverplichting bevat voor het realiseren van service levels, geldt die niet voor de in deze SLA genoemde normen.

6. Gepland onderhoud

Leverancier kondigt gepland onderhoud ten minste 14 kalenderdagen van tevoren aan en voert het bij voorkeur uit tussen 22.00 en 08.00 uur. Onderhoud binnen dat venster dat langer duurt dan 5 minuten en ten minste 48 uur vooraf is gemeld, telt niet mee bij de berekening van de Beschikbaarheid. Spoedonderhoud dat nodig is om de dienstverlening of de veiligheid in stand te houden, kan zonder aankondiging plaatsvinden; Leverancier waarschuwt de Klant waar mogelijk 72 uur vooraf en informeert hem anders zo snel mogelijk.

7. Oplevering

Leverancier levert de Verbinding werkend op. Een monteur installeert de Verbinding op de locatie van de Klant, controleert het draadloze netwerk en voert een viruscontrole uit. Werkt de Verbinding na installatie niet volgens de overeengekomen specificaties, dan herstelt Leverancier dat kosteloos. De opleverdatum wordt per Order bevestigd.

De Minimale Duur per Order gaat in op de opleverdatum; zie artikel 11.1a van de Algemene Voorwaarden versie 11.1.

8. Vergoeding bij het niet halen van de norm

Haalt Leverancier de Beschikbaarheidsnorm van artikel 3 of een hersteltijd van artikel 5 niet, dan heeft de Klant recht op een korting op de maandelijkse kosten van de betreffende Verbinding over de maand waarin de norm niet is gehaald. De korting bedraagt ten hoogste twee maandbedragen van die Verbinding per contractjaar.

Een aanspraak op vergoeding wordt schriftelijk en met redenen ingediend bij de accountmanager van Leverancier binnen 30 werkdagen na afloop van de maand waarin de norm niet is gehaald, en wordt verrekend met de eerstvolgende factuur. Vergoeding sluit verdere aansprakelijkheid uit, binnen de grenzen van de Algemene Voorwaarden.

9. Wat buiten deze SLA valt

- Apparatuur, bekabeling, wifi en stroomvoorziening op de locatie van de Klant.
- Diensten van derden die de Klant zelf afneemt.
- Storingen die het gevolg zijn van handelen of nalaten van de Klant.
- Overmacht, zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden.

10. Looptijd en wijziging

Deze SLA loopt gelijk met het Service Contract waarop zij betrekking heeft. Leverancier kan deze SLA wijzigen met inachtneming van artikel 15.3 van de Algemene Voorwaarden: wijzigingen treden één maand na bekendmaking in werking.

Deze versie is bekendgemaakt op 1 november 2026 en geldt met ingang van 1 december 2026 voor iedere Order die op of na die datum wordt geplaatst. Voor Service Contracten en Orders die op de datum van bekendmaking al liepen, treedt deze SLA overeenkomstig artikel 15.3 van de Algemene Voorwaarden één maand na die bekendmaking in werking.