

**PTH Groep**

**Dienstenbeschrijving  
Wifi-as-a-Service**

# Inhoudsopgave

<i>Dienstenbeschrijving</i> .....	3
<i>Prestatieniveaus Waas Cloud Managed wifi</i> .....	3
<i>Aanmelding- en communicatieprotocol</i> .....	4
<i>Toepassing van de dienstenbeschrijving</i> .....	5
<i>Verantwoordelijkheid opdrachtgever</i> .....	6
<i>Kantoortijden en feestdagen</i> .....	6
<i>Kantoortijden op reguliere werkdagen</i> .....	6
<i>Feestdagen</i> .....	6
<i>Aansprakelijkheid</i> .....	7
<i>Begrippenlijst</i> .....	8

## DIENSTENBESCHRIJVING

Deze Dienstenbeschrijving behoort bij de overeenkomst tussen opdrachtgever en PTH Groep en heeft betrekking op de Dienst cloud managed wifi, onderdeel van de product-dienstcombinatie Wifi-as-a-Service (WaaS). Aan de beschreven diensten zijn kosten verbonden. Deze kosten zijn voor het grootste deel inbegrepen in de abonnementskosten van de WaaS. Deze dienstenbeschrijving is onlosmakelijk onderdeel van de product-dienstcombinatie Wifi-as-a-Service en heeft dezelfde looptijd.

## PRESTATIENIVEAUS WAAS CLOUD MANAGED WIFI

PTH Groep hanteert voor deze dienst de volgende prestatieniveaus:

PRESTATIE	KPI	SERVICE WINDOW
Access point heartbeat monitoring	Continue	24x7
Uptime wifi netwerk	99,7 %	24x7
Responsetijd	Binnen 4 Werkuren	Vanaf melding
Remote support	Binnen 8 Werkuren	Vanaf melding
On-site support	Binnen 16 Werkuren	Vanaf melding
Firmware updates	Binnen 4 Werkuren	Na release en acceptatie
Security updates	Binnen 4 Werkuren	Na release

## AANMELDING- EN COMMUNICATIEPROTOCOL

Via onze website [www.pthgroep.nl](http://www.pthgroep.nl) is 24 uur per dag, 7 dagen per week een incident aan te melden op de bij PTH Groep afgenomen Dienst. Ook buiten kantoortijden worden de meldingen volgens deze dienstenbeschrijving geregistreerd.

Als uitgangspunt voor de aanmelding van een melding geldt altijd de schriftelijke aanmelding via de PTH Groep Website. Het tijdstip van aanmaken van de melding geldt als uitgangspunt voor de bepaling van de respons- en hersteltijd.

Om aanspraak te maken op dienstverlening buiten kantoortijden, dient de opdrachtgever buiten kantoortijden de storing ook telefonisch aan te melden wanneer het urgente storingsen betreft. De kosten hiervan vallen buiten deze dienstenbeschrijving en worden achteraf apart in rekening gebracht. Hiervoor wordt een tarief per call en een vergoeding voor de ingezette tijd in berekend. Via het algemene telefoonnummer van PTH Groep kan de opdrachtgever buiten kantoortijden de PTH Groep Storingsdienst bereiken. De PTH Groep Storingsdienst neemt vervolgens binnen twee uur contact op met de opdrachtgever.

## TOEPASSING VAN DE DIENSTENBESCHRIJVING

Onverminderd hetgeen bepaald is in de Algemene Leveringsvoorwaarden Installerende Bedrijven 2007 van Techniek Nederland en de PTH Groep Algemene Voorwaarden AV as a Service die door PTH Groep bv gehanteerd worden, is de dienstenbeschrijving niet van toepassing:

- Wanneer de volledige Dienst of verbinding (nog) niet is opgeleverd;
- Tijdens de reguliere service windows: op werkdagen van maandag t/m vrijdag van 23:00 uur tot 06:00 uur Nederlandse tijd en tijdens niet geplande upgrades en onderhoud die niet kunnen worden uitgevoerd tijdens de daarvoor bestemde Service Windows;
- Bij van buiten komend onheil of verwijtbaar handelen of nalaten van handelen door opdrachtgever, gebruiker(s) of derden.

PTH Groep behoudt het recht om het reguliere service window te verplaatsen;

- In geval van incidenten als gevolg van Force Majeure;
- Enig probleem of storing als gevolg van handelen door de opdrachtgever, gebruiker(s) of een derde partij buiten de invloedssferen van PTH Groep.
- Als opdrachtgever gebruik maakt van producten en diensten van derden die van directe invloed zijn op de Dienst.
- Het niet beschikbaar zijn van de opdrachtgever /eindgebruiker of benodigde derde partij wanneer PTH Groep verzoekt om assistentie van deze(n) bij het vaststellen, isoleren en/of oplossen van het probleem of de storing.

Deze PTH Groep dienstenbeschrijving is van toepassing op de levering van diensten van PTH Groep aan de opdrachtgever. Aanspraken van een derde partij hierop zijn hiervan uitgesloten. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor instructie aan haar eindgebruiker(s).

De beschikbaarheid van de dienst zoals bepaald in de dienstenbeschrijving wordt gemeten op basis van de periode waarin PTH Groep deze Dienst niet heeft geleverd en de opdrachtgever daardoor niet over de Dienst heeft kunnen beschikken. De beschikbaarheid van de Dienst zoals bepaald geldt slechts ten opzichte van een totale verstoring van de dienst. Op performance, prestatie van systemen en diensten van derden is de dienstenbeschrijving niet van toepassing.

## VERANTWOORDELIJKHEID OPDRACHTGEVER

De opdrachtgever is - onafhankelijk van de dienstenbeschrijving - verantwoordelijk voor de eerstelijns on-site support en probleemoplossing op de geleverde dienst en bijbehorende hardware. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor correcte storingsmelding, storingen die buiten de door ons geleverde diensten ontstaan worden, wanneer aan ons gemeld, op basis van best effort opgepakt en gefactureerd tegen de op dat moment actuele stortingstarieven. Bij aanmelding van een storing is het aanmaken van een melding met daarin vermeld de al uitgevoerde handelingen en resultaten daarvan van groot belang. De opdrachtgever is ten behoeve van de probleemoplossing door PTH Groep beschikbaar voor het uitvoeren van ondersteunende handelingen op locatie.

## KANTOORTIJDEN EN FEESTDAGEN

### Kantoortijden op reguliere werkdagen

Dag	Kantoortijden
Maandag	09:00 – 17:00 uur
Dinsdag	09:00 – 17:00 uur
Woensdag	09:00 – 17:00 uur
Donderdag	09:00 – 17:00 uur
Vrijdag	09:00 – 17:00 uur
Zaterdag	-
Zondag	-

### Feestdagen

Op officiële feestdagen is PTH Groep niet regulier bereikbaar. Feestdagen worden niet tot de werkdagen gerekend. Als officiële feestdagen worden in ieder geval aangemerkt:

- Nieuwjaarsdag
- 1e en 2e Paasdag
- Hemelvaartsdag
- Koningsdag
- 5 mei
- 1e en 2<sup>e</sup> Pinksterdag
- 1e en 2e Kerstdag

## AANSPRAKELIJKHEID

PTH Groep is nooit aansprakelijk voor directe of indirecte schade als gevolg van downtime van de Dienst. De Algemene Leveringsvoorwaarden Installerende Bedrijven 2007 van Techniek Nederland en de Algemene Voorwaarden AV as a Service van PTH Groep bv zijn van toepassing op al onze overeenkomsten en werkzaamheden.

## BEGRIPPENLIJST

Termen	Definitie
<b>Cloud managed wifi</b>	Het verzorgen van WLAN-management via een cloudplatform dat voor de klant de complexiteit wegneemt van zowel de implementatie als het beheer van het Wi-Fi netwerk.
<b>Dienst</b>	De Dienst cloud managed wifi is onderdeel van de product-dienstcombinatie Wifi-as-a-Service (WaaS).
<b>Dienstenbeschrijving</b>	De beschrijving van de aanvullende dienstverlening, prestatieniveaus, inclusieve en exclusieve dienstverlening en wederzijdse verantwoordelijkheden.
<b>Feestdag</b>	Nieuwjaarsdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Goede Vrijdag, Hemelvaart, 1e en 2e Paasdag, 1e en 2e Pinksterdag, 1e en 2e Kerstdag.
<b>Incident</b>	Een (dreigende) verstoring.
<b>Kantoor-/werkuren</b>	De uren tussen 07:00 en 18:00 op reguliere werkdagen, gerekend in Nederlandse tijd.
<b>Monitoring</b>	Het met afgesproken frequentie waarnemen van de activiteiten van een systeem of service, evenals het registreren van waargenomen abnormaliteiten.
<b>Onderhoud</b>	De activiteiten die beogen te voorkomen dat een systeem gaat afwijken van de gestelde eisen.
<b>On-site support</b>	Het op locatie leveren van ondersteuning.
<b>Opdrachtgever</b>	Afnemende partij van de Dienst in de Dienstenbeschrijving. Tevens factuurdebiteur.
<b>PTH Groep</b>	De onderneming PTH Groep bv te Kollumersweach
<b>Remote support</b>	Het verlenen van ondersteuning op afstand via telefoon, e-mail, inlog op systemen of schermovername.
<b>Responsetijd</b>	De tijd waarbinnen een specialist van PTH Groep aan een door de klant gemeld incident, wijziging of verzoek begint te werken, gemeten vanaf het moment van registratie van de melding door de PTH Groep serviceafdeling.
<b>Service Window</b>	Het tijdsbestek waarbinnen de dienstverlening gegarandeerd wordt en waarbinnen de service afspraken over response- en hersteltijden gelden.
<b>Support</b>	De verzameling activiteiten die door een persoon of instantie wordt uitgevoerd ten behoeve van het effectiever of efficiënter uitvoeren van andere activiteiten, die al dan niet door andere personen of instanties uitgevoerd worden.
<b>Systeem</b>	Een verzameling van één of meer samenhangende objecten met tezamen een gespecificeerde functionaliteit.
<b>Wifi-as-a-Service /WaaS</b>	Wifi-as-a-Service is de product-diensten (WaaS) is een volledig verzorgde dienst waar wifi hardware, software, implementatie, onderhoud en beheer als abonnement wordt afgenomen.