

Service Level Agreement Colocatie

Carrier2 · versie 2.2 · versiedatum 22 september 2026 · ingangsdatum 1 oktober 2026

Geldigheid. Versie 2.2, versiedatum 22 september 2026, van kracht met ingang van 1 oktober 2026.

1 INLEIDING

- 1.1** Deze Service Level Agreement Colocatie (SLA) legt de prestatieniveaus, reactie- en hersteltijden, onderhoudsvensters en de beschikbaarheid vast van de Dienst Colocatie die Carrier2 aan de Contractant levert. De technische inhoud van de Dienst staat in de Colocatie Dienstbeschrijving.
- 1.2** Deze SLA is onlosmakelijk verbonden met de Colocatieovereenkomst en de Algemene Voorwaarden Colocatie Carrier2. Begrippen met een hoofdletter hebben de betekenis die de Algemene Voorwaarden Colocatie daaraan geven.
- 1.3** De facilitaire uitvoering, waaronder het onderhoud van de stroom- en koelvoorzieningen en de afhandeling ter plaatse, wordt in opdracht van Carrier2 verzorgd door de Operator (artikel 2.10 van de Algemene Voorwaarden Colocatie). Carrier2 blijft jegens de Contractant verantwoordelijk voor de in deze SLA opgenomen normen.
- 1.4** Wijzigingen van deze SLA worden schriftelijk voorgesteld door middel van een Request for Change (RfC). Heeft een wijziging financiële gevolgen, dan brengt Carrier2 daarvoor een offerte uit. Een wijziging geldt pas na schriftelijke instemming van beide partijen.
- 1.5** Een compensatie bij het niet halen van de normen geldt uitsluitend indien die in de Colocatieovereenkomst is opgenomen.

2 DEFINITIES

Begrip	Betekenis
Beschikbaarheid	Het tegenovergestelde van Onbeschikbaarheid.
Call	Een Melding aan de contactpersoon van Carrier2: een Incident, vraag, verzoek of klacht.
Contactpersoon	De door partijen aangewezen personen voor de dagelijkse gang van zaken. Contactpersonen van de Contractant gelden als bevoegd om Meldingen en verzoeken te doen.
Hersteltijd	De tijd, door Carrier2 gemeten en geregistreerd, tussen de Melding van een Storing en de gereedmelding daarvan aan de Contractant.
Incident	Een vastgestelde verstoring van het overeengekomen serviceniveau.
Maintenance Window	Het in artikel 3.6 genoemde tijdvak voor onderhoud.
Melding	Een verzoek of mededeling van de Contractant aan Carrier2 via de in artikel 4.7 genoemde kanalen.
Onbeschikbaarheid	Een Colocatedienst is onbeschikbaar als hij als gevolg van een niet geplande gebeurtenis voor geen enkele gebruiker bruikbaar is.
Onderhoud	Reparaties, voorzorgsmaatregelen en regelmatige controle van de installaties, waaronder gepland

	Onderhoud. Onderhoud op verzoek van de Contractant geldt als Change.
Prioriteit	De volgorde waarin Incidenten, Problemen en Changes worden behandeld.
Probleem	Een structurele of dreigende verstoring van het serviceniveau.
Reactietijd	De tijd tussen een correcte Melding en de aanvang van de werkzaamheden.
RfC	Request for Change: een verzoek tot Wijziging.
Service Window	Het tijdvak waarbinnen de reactie- en hersteltijden gelden.
Storing	Het onvoorziën geheel of gedeeltelijk uitvallen van de Dienst.
Werkdag / Werkuur	Maandag tot en met vrijdag, behalve in Nederland erkende feestdagen; een Werkdag telt 8 Werkuren (08:00–17:00 uur, Nederlandse tijd).
Wijziging (Change)	Een verandering in de Dienst Colocatie op verzoek van de Contractant.

3 ALGEMEEN

- 3.1** Rangorde. Bij tegenstrijdigheid geldt de rangorde van artikel 2.6 van de Algemene Voorwaarden Colocatie. De Colocatieovereenkomst gaat voor op deze SLA; deze SLA gaat voor op de Algemene Voorwaarden Colocatie.
- 3.2** Contactpersonen. Partijen wijzen elk een contractbeheerder en contactpersonen aan, zoals vastgelegd in de Colocatieovereenkomst. De Contractant houdt de lijst actueel en verwijdt vertrokken medewerkers onverwijld. Carrier2 neemt uitsluitend Calls aan van geregistreerde contactpersonen.
- 3.3** Werkingssfeer. Deze SLA geldt voor de Dienst Colocatie die Carrier2 levert in de Data Centers DC1, DC2, DC3 en DC4, zoals vastgelegd in het Contractdocument.
- 3.4** Duur. Deze SLA gaat in op de datum van oplevering van de Dienst en heeft dezelfde looptijd als de Colocatieovereenkomst.
- 3.5** Prioriteiten. Prioriteit 1: de Dienst is Onbeschikbaar. Prioriteit 2: gedeeltelijk onderbroken of verminderde prestatie. Prioriteit 3: problemen met beperkte gevolgen voor de Contractant. Geen prioriteit: Calls die buiten de verantwoordelijkheid van Carrier2 liggen. De prioriteit wordt in beginsel door Carrier2 vastgesteld.
- 3.6** Maintenance Window. 02:00–06:00 uur (Nederlandse tijd).
- 3.7** Onderhoud. Belangrijke handelingen worden zoveel mogelijk binnen het Maintenance Window uitgevoerd, merkbaar onderhoud wordt tot het noodzakelijke beperkt en werkzaamheden worden zoveel mogelijk gecombineerd.
- 3.8** Gepland Onderhoud. Gepland Onderhoud wordt ten minste 24 uur van tevoren gemeld aan de contactpersonen, met het tijdvak, de verwachte duur, de betrokken diensten en de prioriteit. Planbaar, niet-structureel onderhoud aan de primaire stroomvoorziening, de noodstroomvoorziening, de UPS-voorziening en de koelinstallatie wordt ten minste twee weken van tevoren gemeld. Gepland Onderhoud telt niet mee in de

beschikbaarheidsberekening, tenzij het aangekondigde tijdvak wordt overschreden.

3.9 Noodonderhoud. Noodonderhoud wordt zo spoedig mogelijk gemeld. Onderhoud dat niet ten minste 24 uur van tevoren is gemeld, geldt als Noodonderhoud. Onbeschikbaarheid tijdens Noodonderhoud telt mee in de beschikbaarheidsberekening.

3.10 Beschikbaarheid. Carrier2 garandeert op jaarbasis de volgende Beschikbaarheid:

Onderdeel	Beschikbaarheid
Stroomvoorziening	99,95%
Koelvoorziening	99,8%
Internetconnectiviteit (Uplink)	99,8%

De Beschikbaarheid (A) wordt berekend als $A = 100\% \times [1 - ((t - o) : T)]$, waarbij t het aantal minuten Onbeschikbaarheid in het jaar is, o het aantal minuten dat onder de uitzonderingen van artikel 3.12 valt, en T het totaal aantal minuten in het jaar.

3.11 Koeling. De koelvoorziening geldt als onbeschikbaar wanneer de temperatuur in de koude gang hoger is dan 40 °C. Carrier2 kan in dat geval uit voorzorg de stroomvoorziening naar de racks afschakelen.

3.12 Uitzonderingen. De beschikbaarheidsnormen gelden niet voor Storingen als gevolg van: gepland Onderhoud binnen het aangekondigde tijdvak; storingen in de telecommunicatie-infrastructuur van derden; een door de Contractant gevraagde Wijziging; niet geautoriseerde wijzigingen door de Contractant; het niet afnemen van redundante stroomfeeds (A en B) of het gebruik van apparatuur die daarvoor niet geschikt is; en overmacht in de zin van artikel 12 van de Algemene Voorwaarden Colocatie. Carrier2 garandeert niet dat communicatie over het internet altijd mogelijk is.

4 INCIDENTMANAGEMENT

4.1 Doel. Storingen zo snel mogelijk verhelpen door Meldingen aan te nemen, te beoordelen, op te lossen en af te melden.

4.2 Melding. Een Melding bevat ten minste de naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van de melder, het tijdstip waarop het Incident is ontstaan en een omschrijving. Een Incident kan ook door Carrier2 of de Operator worden vastgesteld; dan wordt hetzelfde proces gevolgd.

4.3 Proces. Registreren en classificeren; onderzoeken en de verantwoordelijke voor de oplossing bepalen; oplossen en herstellen; afsluiten en terugmelden. Ligt de oplossing bij een derde, dan valt de verdere afhandeling niet onder deze SLA en leidt Carrier2 de Call door.

4.4 Service Window. Prioriteit 1: 24x7. Overige prioriteiten: Werkdagen 08:00-17:00 uur.

4.5 Reactie- en hersteltijden:

Prioriteit	Reactietijd	Hersteltijd
1 — uitval van de Dienst	1 uur	8 uur

2 — gedeeltelijk onderbroken / verminderde prestatie	4 Werkuren	4 Werkdagen
3 — beperkte gevolgen	6 Werkuren	10 Werkdagen
Geen — buiten verantwoordelijkheid Carrier2	n.v.t.	n.v.t.

- 4.6** Workaround. Een Incident kan worden opgelost met een workaround waarmee de Contractant op aanvaardbare wijze verder kan werken; de oorzaak wordt via probleemmanagement structureel opgelost.
- 4.7** Melden. Meldingen worden gedaan via de op de Website vermelde contactgegevens. De tijden waarop gemeld kan worden, laten het Service Window onverlet.
- 4.8** Voorwaarden. Calls buiten het Service Window worden op de eerstvolgende Werkdag in behandeling genomen. Calls die in overleg on hold zijn gezet, vallen buiten de normen. Leidt een Incident tot een RfC, dan gelden de termijnen van hoofdstuk 6.

5 PROBLEEMMANAGEMENT

- 5.1** Carrier2 onderzoekt Incidenten die met een workaround zijn opgelost op hun oorzaak en laat die wegnemen. Voor de oplossing van een Probleem geldt geen vaste reactie- of hersteltijd; Carrier2 spant zich in een Probleem zo snel mogelijk te verhelpen. Service Window: Werkdagen 08:00–17:00 uur.

6 CHANGEMANAGEMENT

- 6.1** Een RfC wordt ingediend door een geautoriseerde contactpersoon, met naam, telefoonnummer en e-mailadres van de aanvrager en een omschrijving van de gevraagde Wijziging.
- 6.2** Standard Changes zijn administratieve wijzigingen zonder gevolgen voor de Dienst; zij worden zonder nadere goedkeuring uitgevoerd. Alle andere wijzigingen zijn Normal Changes; die worden eerst ter goedkeuring aan de Contractant voorgelegd. De kosten van Normal Changes worden op basis van nacalculatie of een afzonderlijke offerte in rekening gebracht.

Change	Reactietijd	Uitvoertijd
Standard Change	1 Werkdag	2 Werkdagen
Normal Change	1 Werkdag	In overleg

- 6.3** Alleen Carrier2 en de Operator brengen wijzigingen aan in de installaties die onder hun verantwoordelijkheid vallen.

7 VOOR AKKOORD

Carrier2	De Contractant
Naam:	Naam:
Datum:	Datum:
Handtekening:	Handtekening:

COLOFON

Document: Service Level Agreement Colocatie Carrier2, versie 2.2

Uitgever en eigenaar: Carrier 2 B.V., handelend onder de naam Carrier2.network, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 34159550

Status: geldende versie met ingang van 1 oktober 2026

Versiedatum: 22 september 2026

Ingangsdatum: 1 oktober 2026

Vindplaats: carrier2.network

Interne referentie: C2-SLA-2610-NL-7QK4