

SLA RoutIT VOIP

Service Level Agreement

Versie: 1.0

Datum: 7 september 2012



ROUTIT**CONNECTIVITY**

ROUTIT**INTERNET**

ROUTIT**SECURITY**

ROUTIT**STORAGE**

ROUTIT**VOIP**



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Introductie	3
1.1 Type SLA.....	3
2 Incidenten	4
2.1 Type incident	4
2.2 Aanmelden incident	4
Aanmelding via ticket	4
Aanmelden buiten kantooruren	5
2.3 Service windows	5
2.4 Oplossen van incidenten.....	5
2.5 Communicatie.....	5
3 Onderhoud	7
3.1 Onderhoud-window	7
4 Key Performance Indicatoren.....	8
4.1 Rapportage KPI's.....	8
4.2 KPI: Beschikbaarheid.....	8
4.3 KPI: Incidenten	9

1 Introductie

Dit document beschrijft de Service Level Agreement tussen RoutIT en haar Partners voor de RoutIT VOIP diensten. Er wordt beschreven hoe wordt omgegaan met incidenten en onderhoud. Tevens worden KPI's (Key Performance Indicators) beschreven die van toepassing zijn op de RoutIT VOIP diensten.

1.1 Type SLA

RoutIT onderscheidt drie SLA types. Elke dienst die bij RoutIT wordt afgenomen heeft een SLA. Voor elke productgroep is er per SLA type een servicepakket gedefinieerd. In dit document wordt voor de productgroep RoutIT VOIP beschreven welke service er verwacht kan worden bij de verschillende SLA's.

De SLA types zijn als volgt gedefinieerd.

SLA type	Omschrijving
SLA A	Always
SLA N	Next business day
SLA B	Best effort

2 Incidenten

Als de Partner een storing constateert, een vraag of probleem heeft, meldt de Partner een incident aan bij RoutIT. Dit hoofdstuk omschrijft hoe RoutIT en Partner met incidenten omgaan.

2.1 Type incident

Voor incidenten op de RoutIT VOIP diensten wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende type incidenten op basis van impact.

Type incident	Definitie	Impact
Calamiteit	Alle klanten van de Partner ondervinden een algehele verstoring van de dienst	Groot
Storing	Eén of meerdere gebruikers van een specifieke Klant van de Partner ondervindt een verstoring van de dienst	Middel
Vragen en problemen	Er is een vraag over de dienst of een probleem met de (functionaliteit) van de dienst, zonder dat er een verstoring is van het telefonie verkeer	Klein

Een incident van het type 'Calamiteit' duidt op een algehele verstoring van een dienst. Als de Partner constateert dat een dienst voor alle klanten verstoord is en er geen sprake kan zijn van een probleem in het partner domein dan kan de partner dit 24x7 aanmelden bij RoutIT. U dient eerst te controleren via cspreporter.nl of de storing al bekend is bij RoutIT.

2.2 Aanmelden incident

Afhankelijk van het type SLA kunnen incidenten binnen de service windows 24x7 of 5x8 worden aangemeld (zie 2.3 voor de definitie van de service windows). De Partner dient in IRMA altijd een incident (ticket) aan te maken op een bij RoutIT afgenomen dienst. Daarnaast is RoutIT telefonisch te bereiken tijdens kantooruren en, bij een 24x7 service window, is de RoutIT Storingdienst buiten kantooruren bereikbaar.

Voor RoutIT VOIP incidenten gelden de aanmeldingsmogelijkheden zoals gedefinieerd in onderstaande tabel.

SLA	Calamiteit	Storing	Vragen en problemen
Incident aanmelden (middels ticket)			
SLA A	24x7	24x7	24x7
SLA N			
SLA B			
Incident telefonisch aanmelden			
SLA A	24x7	24x7	5x8
SLA N		5x8	
SLA B		5x8	

Aanmelding via ticket

Als uitgangspunt voor de aanmelding van een incident geldt altijd de aanmelding via een ticket in IRMA. Het tijdstip van aanmaken van een ticket geldt als uitgangspunt voor de bepaling van de respons- en hersteltijd.

De Partner dient bij een melding van een incident een gedetailleerde omschrijving te geven. Bij storingen en problemen dient de Partner aan te geven welke handelingen er reeds zijn verricht. Er wordt van de Partner verwacht dat er reeds een basis troubleshooting is verricht op het moment dat een incident wordt aangemeld.

Aanmelden buiten kantooruren

Om aanspraak te maken op de 24x7 dient de Partner buiten kantoor tijden de storing, naast het aanmelden via een ticket, gelijktijdig óók telefonisch aan te melden. Via het algemene telefoonnummer van RoutIT kan de Partner buiten kantoor tijden de RoutIT Storingsdienst bereiken. De RoutIT Storingsdienst neemt vervolgens binnen twee uur contact met op met de Partner.

2.3 Service windows

In de onderstaande tabel een definitie van de service windows 5x8 en 24x7.

Dag	5x8 (kantoor tijden)	24x7 (altijd)
zondag	-	00:00-24:00 uur
maandag	09:00 - 17:00 uur	00:00-24:00 uur
dinsdag	09:00 - 17:00 uur	00:00-24:00 uur
woensdag	09:00 - 17:00 uur	00:00-24:00 uur
donderdag	09:00 - 17:00 uur	00:00-24:00 uur
vrijdag	09:00 - 17:00 uur	00:00-24:00 uur
zaterdag	-	00:00-24:00 uur

Feestdagen vallen buiten het service window 5x8.

Feestdagen		
Nieuwjaarsdag	1e en 2e Paasdag	Hemelvaartsdag
Koninginnedag	5 mei (indien landelijk bepaald)	1e en 2e Pinksterdag
1e en 2e Kerstdag		

2.4 Oplossen van incidenten

RoutIT streeft ernaar incidenten op te lossen volgens een norm op Key Performance Indicators (KPI's). In hoofdstuk 4.3 worden deze KPI's gedefinieerd.

Indien er sprake is van regelmatig optredende storingen, zal RoutIT in overleg met de Partner een onderzoek uitvoeren naar de oorzaak van de storing om in de toekomst de storing te vermijden.

Indien blijkt dat er regelmatig sprake is van onterechte storingsmeldingen, zullen RoutIT en de Partner hierover in overleg treden met als doel deze meldingen te verminderen.

2.5 Communicatie

Tijdens het oplossen van een incident zal RoutIT communiceren met de Partner via ticket updates die automatisch gemaïld worden naar de technische contactpersonen van de partner. Direct nadat een storing verholpen is, zal RoutIT de storing bij de Partner als gereed melden. Indien nodig zal RoutIT telefonisch in contact treden met de Partner. Indien een Partner een incident aanmeldt in het 24x7 service window en aanspraak wil maken op SLA A, dient de Partner ook aan te geven hoe hij telefonisch bereikbaar is buiten kantoor tijden.

Storingen die impact hebben op de diensten van klanten van meerdere partners worden door RoutIT gemeld op CSP reporter (www.cspreporter.nl).

RoutIT heeft de extra mogelijkheid om de Partner via sms te berichten. SMS wordt geheel ter beoordeling van RoutIT ingezet bij storingen met grote impact.



3 Onderhoud

RoutIT zal voor aanvang van onderhoud, de werkzaamheden aanmelden middels cspreporter.nl. In het geval van geplande onderbreking van de dienst geldt een aanmeldingstermijn van tenminste vijf werkdagen voorafgaand aan de onderbreking. De melding op CSP Reporter bevat een omschrijving van het onderhoud, het tijdstip en de duur van het onderhoud en de eventuele verwachte periode van de onderbreking.

In geval van calamiteiten dan wel spoedgevallen kan RoutIT de genoemde termijn van 5 dagen verkorten. Eventueel zal RoutIT zich in dergelijke gevallen bedienen van e-mail voor aankondiging van spoedwerkzaamheden.

3.1 Onderhoud-window

Onderhoud zal zoveel mogelijk plaatsvinden tussen 23:00 en 08:00 uur. Indien in verband met zwaarwegende belangen het onderhoud niet te realiseren is tussen genoemde tijdstippen, zal RoutIT met de CSP in overleg treden over andere tijdstippen. Daarbij zal de tijd uiteindelijk worden vastgesteld door RoutIT. RoutIT zal zich inspannen om de overlast voor de CSP en de eindgebruiker tot een minimum te beperken.



4 Key Performance Indicatoren

De verschillende KPI's voor het service niveau van de RoutIT VOIP diensten omvatten zowel beschikbaarheid als kwaliteit van de diensten. Tevens zijn er operationele KPI's beschreven met betrekking tot de afhandeling van incidenten.

4.1 Rapportage KPI's

De KPI's worden maandelijks gerapporteerd. De maandelijkse resultaten worden in een trend overzicht en een gemiddelde gepresenteerd over een periode van één jaar. De norm voor de verschillende KPI's gelden over de periode van één jaar.

4.2 KPI: Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van de RoutIT VOIP diensten worden bepaald door de beschikbaarheid van het netwerk en de beschikbaarheid van het HIP Platform.

De **KPI beschikbaarheid VOIP** is gedefinieerd als

$$\text{Beschikbaarheid VOIP} = \frac{\text{Rapportageperiode} - \text{Tijdsduur HIP Platform niet beschikbaar}}{\text{Rapportage periode}} \times 100\%$$

Het HIP Platform is niet beschikbaar als er geen telefonieverkeer mogelijk is op het VOIP platform van RoutIT. Onder het VOIP platform vallen de systemen die het telefonieverkeer afhandelen, inclusief het RoutIT Core netwerk¹ en de verbinding met het externe telefonie netwerk. Hiervan uitgezonderd is uitval als onderdeel van gepland onderhoud, zoals omschreven in hoofdstuk 3.

De norm voor de beschikbaarheid is gedefinieerd in de onderstaande tabel.

SLA	Norm KPI beschikbaarheid VOIP
SLA A	99,9% per jaar
SLA N	99,9% per jaar
SLA B	99,0% per jaar

¹ Verbindingen naar (klant)locatie maken geen deel uit van het RoutIT core netwerk, en maken geen onderdeel uit van de VOIP SLA. Voor elke verbinding geldt een afzonderlijke SLA.

4.3 KPI: Incidenten

Voor het behandelen van incidenten wordt gekeken naar de response- en hersteltijd. Afhankelijk van het type incident is een response- en hersteltijd gedefinieerd.

De **KPI responsetijd** is gedefinieerd als

$$\text{Responstijd} = \text{Tijd in behandeling nemen incident} - \text{Tijd aanmelden incident}$$

De **KPI hersteltijd** is gedefinieerd als

$$\text{Hersteltijd} = \text{Tijd gereed melden incident} - \text{Tijd aanmelden incident}$$

De tijden 'aanmelden incident', 'in behandeling nemen incident' en 'gereed melden incident' worden geregistreerd op basis van de schriftelijk aangemelde tickets in IRMA.

In de onderstaande tabel zijn de KPI's voor incidenten opgenomen die gelden voor de verschillende SLA's en type incidenten.

SLA	Responsetijd	Hersteltijd	Norm
Type incident: Calamiteit			
SLA A	2 klokuren	6 klokuren	90% < normtijd per jaar
SLA N			
SLA B			
Type incident: Storing			
SLA A	2 klokuren	6 klokuren	90% < normtijd per jaar
SLA N	4 kantooruren	8 kantooruren	
SLA B	8 kantooruren	best effort	
Type incident: Vragen en problemen			
SLA A	best effort	best effort	n.v.t.
SLA N	best effort	best effort	
SLA B	best effort	best effort	

Het verschil tussen klok- en kantooruren is dat bij klokuren ook buiten de kantoor tijden wordt doorgewerkt aan het oplossen van een incident. De norm geeft aan dat 90% of meer van de incidenten in een periode binnen de gestelde normtijden een respons respectievelijk herstel kennen. De periode die wordt aangehouden is 1 jaar met een permutatie periode van 1 maand.