

Service Level Agreement

RoutIT

Datum: 29-11-2016

Versielog RoutIT

Start document RoutIT	13-08-2013
1 ^e gebruik door CBG Connect	April 2014
RoutIT wijzigingen	Juli 2015
RoutIT wijzigingen	29-11-2016
Nieuwe Layout	03-01-2017

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Inhoud RoutIT SLA	4
3	Aanmelding en Communicatie	4
4	Toepassing van Service Level Agreements	4
5	Verantwoordelijkheid van CBG Connect	5
6	Beschikbaarheid	5
7	Connectiviteit diensten	6
8	Algemene kaderzetting van Service Level Agreement	6

1 Inleiding

Een Service Level Agreement (SLA) is een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin de afspraken over het niveau van de dienstverlening zijn vastgelegd. RoutIT hanteert voor haar diensten drie niveaus van Service Level Agreements:

- SLA A (Always)
- SLA N (Next Business Day)
- SLA B (Best Effort)

2 Inhoud RoutIT SLA

SLA	Service Window	KPI: Beschikbaarheid	KPI: Responstijd	KPI: Hersteltijd
A (always)	24 x 7	99,90 %	< 2 uur	< 6 uur
N (next business day)	kantoortijden	99,60 %	< 4 uur*	< 8 uur*
B (best effort)	kantoortijden	95,00 %	< 8 uur*	Best Effort

* Zowel bij SLA N als bij SLA B gelden de uren binnen de kantoortijden. Alleen SLA A wordt berekend op basis van klokuren.

3 Aanmelding en Communicatie

Via IRMA is 24 uur per dag, 7 dagen per week een ticket aan te maken op een bij RoutIT afgenomen dienst. Ook buiten kantoortijden worden de ingeschoten tickets conform de overeengekomen SLA afgehandeld.

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

Om aanspraak te maken op de SLA A, dient CBG Connect buiten kantoortijden de storing ook telefonisch aan te melden. Via het algemene telefoonnummer van RoutIT kan CBG Connect buiten kantoortijden de RoutIT Storingsdienst bereiken. De RoutIT Storingsdienst neemt vervolgens binnen twee uur contact op met CBG Connect.

4 Toepassing van Service Level Agreements

Zoals medebepaald in de RoutIT Partner Overeenkomst (art. 9.1), tussen RoutIT en CBG Connect en mede dus ook van toepassing voor eindgebruiker/eindafnemer/contractant van CBG Connect, zijn SLA's niet van toepassing:

- Als de verbinding niet is opgeleverd;
- Tijdens de reguliere Service Windows: zondag van 01:00 uur tot 05:00 uur Nederlandse tijd en tijdens niet geplande upgrades en onderhoud die niet kunnen worden uitgevoerd tijdens de daarvoor bestemde Service Windows. RoutIT 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 CBG Connect en/of eindgebruiker;
- Het niet beschikbaar zijn van de CBG Connect/eindgebruiker wanneer RoutIT verzoekt om assistentie van CBG Connect en/of eindgebruiker bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de storing.

De RoutIT Service Level Agreement is van toepassing op de levering van diensten van RoutIT aan CBG Connect. CBG Connect hanteert gelijke SLA voor de RoutIT diensten die zij aanbiedt bij eindgebruikers. CBG Connect is verantwoordelijk voor ondersteuning en levering aan de eindgebruiker.

De beschikbaarheid van de dienst zoals bepaald in de SLA wordt gemeten op basis van de periode waarin RoutIT deze dienst niet heeft geleverd en CBG Connect/eindgebruiker ingevolge daarvan niet over de dienst heeft kunnen beschikken. De beschikbaarheid van de dienst zoals bepaald in de SLA geldt slechts ten opzichte van een totale verstoring van de dienst. Op performance en onderhoud is de SLA niet van toepassing.

5 Verantwoordelijkheid van CBG Connect

CBG Connect is - onafhankelijk van de SLA - verantwoordelijk voor de eerstelijns support en troubleshooting op de geleverde dienst. Bij aanmelding van een storing is het aanmaken van een ticket met daarin vermeld de reeds uitgevoerde troubleshooting en resultaten daarvan van groot belang. CBG Connect is beschikbaar voor ondersteuning in de troubleshooting op locatie.

6 Beschikbaarheid

Kantoortijden

Dag	Kantoortijden	SLA A
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

Op officiële feestdagen is RoutIT, met uitzondering van de 7 x 24 SLA A(lways), tijdens kantoortijden niet bereikbaar.

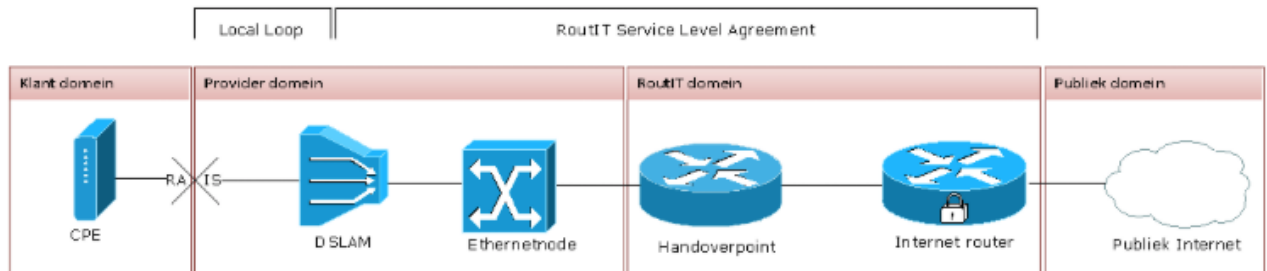
Als officiële feestdagen worden aangemerkt:

- Nieuwjaarsdag
- 1e en 2e Paasdag
- Hemelvaartsdag
- Koninginnedag/Koningsdag
- 5 mei (indien dit landelijk bepaald is)
- 1e en 2e Pinksterdag
- 1e en 2e Kerstdag

7 Connectiviteit diensten

Voor Connectivity diensten (Network & Security) zijn de bepalingen van de Service Level Agreements van de betreffende leveranciers van toepassing. De Service Level Agreement is van toepassing op verstoringen aan het RoutIT netwerk en het netwerk van de leverancier. De local loop is uitgesloten van de SLA. De local loop is de fysieke verbinding tussen het IS/RA punt op klantlocatie en de DSLAM in de wijkcentrale.

Figuur 01: Domeinen bij Service Level Agreements



8 Algemene kaderzetting van Service Level Agreement

Dit Service Level Agreement vormt een onlosmakelijk deel van de ondertekende offerte in combinatie met Algemene Voorwaarden CBG Connect, de Algemene Voorwaarden Service Provider RoutIT en mogelijke bedrijfsspecifieke voorwaarden en afspraken en productbrochures.

De informatie in dit document is gelijk aan de informatie van Service provider RoutIT

CBG Connect behoudt zich het recht voor de informatie zonder voorafgaande melding te wijzigen.

Deze informatie is uitsluitend bestemd voor intern gebruik binnen uw organisatie. Het maakt onderdeel uit van het contract tussen u en CBG Connect. Het document is aan u verstrekt om een afgewogen keuze te kunnen maken voor CBG Connect als leverancier van deze dienst.

Alle rechten met betrekking tot dit document zijn voorbehouden aan CBG Connect. Niets uit deze publicatie of delen ervan mag op enigerlei wijze worden gereproduceerd, toegankelijk gemaakt in een database of op andere wijze aan derden beschikbaar worden gesteld, tenzij CBG Connect hier op uitdrukkelijk verzoek van uw bedrijf schriftelijk toestemming voor heeft verleend.

Wijzigingen en typfouten voorbehouden.

CBG Connect B.V., januari 2017