



Specialist in zakelijke telefonie en internet

# SLA Aventel

Service Level Agreement

Versie: 1.1

Datum: 11 februari 2020



Specialist in zakelijke telefonie en internet

## Inhoudsopgave

1. Introductie	3
2. Incidenten	3
3. Onderhoud	7
4. Key Performance Indicatoren	7
5. Connectivity diensten	9
6. Telefonie platform	9

**Specialist in zakelijke telefonie en internet**

**1. Introductie**

Dit document beschrijft het Service Level Agreement tussen Aventel en haar klanten voor Aventel 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 Aventel diensten.

In hoofdstuk 5 en 6 leest u welke bepalingen er specifiek gelden voor Aventel Connectivity en diensten en het Aventel telefonie platform.

**Type SLA**

Aventel onderscheidt drie SLA types. Elke dienst die bij Aventel wordt afgenomen heeft een SLA. Voor elke productgroep is er per SLA type een servicepakket gedefinieerd. In dit document wordt voor alle Aventel diensten 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 klant een storing constateert, een vraag of probleem heeft, meldt de klant een incident aan bij Aventel. Dit hoofdstuk omschrijft hoe Aventel en klant met incidenten omgaan.

**Type incident**

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

Type incident	Definitie	Impact
Calamiteit	Alle klanten van Aventel ondervinden een algehele verstoring van de dienst	Groot
Storing	Eén of meerdere gebruikers van een specifieke klant van Aventel 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 de dienst	Klein



**Specialist in zakelijke telefonie en internet**

Een incident van het type 'Calamiteit' duidt op een algehele verstoring van een dienst. Als Aventel constateert dat een dienst voor alle klanten verstoord is en er geen sprake kan zijn van een probleem in het klant domein dan zal Aventel dit 24x7 behandelen. U dient eerst te controleren via CSP Reporter of de storing al bekend is bij Aventel.

U vindt de CSP Reporter op [www.cspreporter.nl](http://www.cspreporter.nl) en via de app CSP Reporter welke verkrijgbaar is in de App Store en Playstore.

### **Toepassing van Service Level Agreements**

SLA's zijn niet van toepassing:

- Als de dienst nog niet is opgeleverd;
- Tijdens de reguliere Onderhouds Windows tussen 22:00 en 08:00 Nederlandse tijd en tijdens niet geplande upgrades en onderhoud die niet kunnen worden uitgevoerd tijdens de daarvoor bestemde Onderhouds Windows. Aventel behoudt het recht om het reguliere Onderhouds Window te verplaatsen,
- In geval van incidenten als gevolg van Force Majeure;
- Enig probleem of storing als gevolg van handelen door de opdrachtgever en/of eindgebruiker;
- Het niet beschikbaar zijn van de opdrachtgever / eindgebruiker wanneer Aventel verzoekt om assistentie van de opdrachtgever en/of eindgebruiker bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de storing.

De beschikbaarheid van de dienst zoals bepaald in de SLA wordt gemeten op basis van de periode waarin Aventel deze dienst niet heeft geleverd en de opdrachtgever 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.

### **Aanmelden incident**

Afhankelijk van het type SLA kunnen incidenten binnen de service windows 24x7 of 5x9 worden aangemeld (zie hoofdstuk 2 voor de definitie van de service windows). Aventel is telefonisch te bereiken tijdens kantoor tijden en, bij een 24x7 service window, is het Aventel Storingsnummer buiten kantoor uren bereikbaar.



**Specialist in zakelijke telefonie en internet**

Voor Aventel incidenten gelden de aanmeldingsmogelijkheden zoals gedefinieerd in onderstaande tabel.

SLA	Calamiteit	Storing	Vragen en problemen
<b>Incident telefonisch aanmelden</b>			
SLA A	24x7	24x7	5x9
SLA N		5x9	
SLA B			

Het tijdstip van aanmelden van een incident geldt als uitgangspunt voor de bepaling van de respons- en hersteltijd

De klant dient bij een melding van een incident een gedetailleerde omschrijving te geven. Bij storingen en problemen dient de klant aan te geven welke handelingen er reeds zijn verricht.

**Aanmelden buiten kantooruren**

Om aanspraak te maken op de 24x7 bereikbaarheid dient de klant buiten kantoor tijden de storing telefonisch aan te melden via het storingsnummer van Aventel. De Aventel-storingsdienst neemt vervolgens binnen twee uur contact met op met de klant.

**Service window**

In de onderstaande tabel ziet u de definitie van de service window 5x9 en 24x7.

Dag	5x9 (kantoortijden)	24x7 (altijd)
zondag	-	00:00-24:00 uur
maandag	08:30 - 17:30 uur	00:00-24:00 uur
dinsdag	08:30 - 17:30 uur	00:00-24:00 uur
woensdag	08:30 - 17:30 uur	00:00-24:00 uur
donderdag	08:30 - 17:30 uur	00:00-24:00 uur
vrijdag	08:30 - 17:30 uur	00:00-24:00 uur
zaterdag	-	00:00-24:00 uur

**Feestdagen**

Feestdagen vallen buiten het service window 5x9. Onder feestdagen wordt verstaan: Nieuwjaarsdag, 1e en 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, Koninginsdag, 5 mei (indien landelijk bepaald), 1e en 2e Pinksterdag, 1e en 2e Kerstdag



**Specialist in zakelijke telefonie en internet**

### **Oplossen van incidenten**

Aventel streeft ernaar incidenten op te lossen volgens een norm op Key Performance Indicators (KPI's). In hoofdstuk 4 worden deze KPI's gedefinieerd.

Indien er sprake is van regelmatig optredende storingen, zal Aventel in overleg met de klant 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 Aventel en de klant hierover in overleg treden met als doel deze meldingen te verminderen.

### **Werkzaamheden op klantlocatie**

Indien er een SLA A van toepassing is op defecte hardware die geleverd en in beheer is door Aventel dan vinden de herstelwerkzaamheden plaats op maandag t/m zondag tussen 8:00 uur en 22:00 uur.

Indien er een SLA N of SLA B van toepassing is op defecte hardware die geleverd en in beheer is door Aventel dan vinden de herstelwerkzaamheden plaats op maandag t/m vrijdag tussen 9:00 uur en 17:00 uur.

### **Communicatie**

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

Storingen die impact hebben op de diensten van meerdere klanten van Aventel zullen gemeld worden op CSP Reporter.

U vindt de CSP Reporter op [www.cspreporter.nl](http://www.cspreporter.nl) en via de app CSP Reporter welke verkrijgbaar is in de App Store en Playstore.



**Specialist in zakelijke telefonie en internet**

### **3. Onderhoud**

Aventel zal voor aanvang van onderhoud, de werkzaamheden aanmelden middels [cspreporter.nl](https://www.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 Aventel de genoemde termijn van 5 dagen verkorten. Eventueel zal Aventel zich in dergelijke gevallen bedienen van e-mail voor aankondiging van spoedwerkzaamheden.

#### **Onderhoud-window**

Onderhoud zal zoveel mogelijk plaatsvinden tussen 22:00 en 08:00 uur. Indien in verband met zwaarwegende belangen het onderhoud niet te realiseren is tussen genoemde tijdstippen, zal Aventel met de klant in overleg treden over andere tijdstippen. Daarbij zal de tijd uiteindelijk worden vastgesteld door Aventel. Aventel 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 Aventel diensten omvatten zowel beschikbaarheid als kwaliteit van de diensten. Tevens zijn er operationele KPI's beschreven met betrekking tot de afhandeling van incidenten.

#### **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.



Specialist in zakelijke telefonie en internet

**KPI: Beschikbaarheid**

De beschikbaarheid van de Aventel diensten worden bepaald door de beschikbaarheid van het netwerk en de beschikbaarheid van de dienst.

De KPI beschikbaarheid is gedefinieerd als:

$$\text{Beschikbaarheid} = (\text{Rapportageperiode} - \text{Tijdsduur dienst niet bereikbaar}) / \text{Rapportageperiode} \times 100\%$$

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

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

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

**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

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



**Specialist in zakelijke telefonie en internet**

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
<b>Type incident: Calamiteit</b>			
SLA A	2 klokuren	6 klokuren	90% < normtijd per jaar
SLA N			
SLA B			
<b>Type incident: Storing</b>			
SLA A	2 klokuren	6 klokuren	90% < normtijd per jaar
SLA N	4 kantooruren	8 kantooruren	
SLA B	8 kantooruren	best effort	
<b>Type incident: Vragen en problemen</b>			
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.

### 5. Connectivity diensten

Voor Connectivity diensten (DSL, Extended Ether, Fiber) zijn de bepalingen van de Service Level Agreements van de betreffende leveranciers van toepassing. Het Service Level Agreement beschreven in dit document is van toepassing op verstoringen aan het Aventel netwerk en het netwerk van de leverancier – voor zover bepaald in de SLA 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.

### 6. Telefonie platform

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