



# SLA

Service Level Agreement

Versie: 2.0

Datum: 17 februari 2015

## Inleiding

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

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

## Inhoud Aventel SLA

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

## Aanmelding en communicatie

De opdrachtgever kan tijdens kantoortijden dan wel 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch een incident aanmelden op een bij Aventel afgenomen dienst. Het tijdstip van aanmelden van een incident geldt als uitgangspunt voor de bepaling van de respons- en hersteltijd.

Om aanspraak te maken op de SLA A, dient de opdrachtgever buiten kantoortijden het incident telefonisch aan te melden via het algemene nummer van Aventel. De Aventel Storingsdienst neemt vervolgens binnen twee uur contact op met de opdrachtgever.

## Toepassing van Service Level Agreements

SLA's zijn niet van toepassing:

- Als de dienst nog 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. Aventel behoudt het recht om het reguliere Service Window te verplaatsen,
- In geval van incidenten als gevolg van Force Majeure;

\*KPI = Key Performance Indicators

- 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.

### Kantoortijden

Hieronder vindt u een overzicht van de tijden waarop de opdrachtgever een incident kan aanmelden.

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 Aventel, 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



### **Werkzaamheden op locatie**

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.

### **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.