



# SLA Aventel VOIP

Service Level Agreement

Versie: 1.0

Datum: 15 april 2014



## Inhoudsopgave

1. Introductie	3
2. Incidenten	4
3. Onderhoud	7
4. Key Performance Indicatoren	8



## 1. Introductie

Dit document beschrijft de Service Level Agreement tussen Aventel en haar klanten voor Aventel VOIP (of HIP) 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 VOIP diensten.

### 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 de productgroep Aventel 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 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 VOIP 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 het telefonie verkeer	Klein

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 cspreporter.nl of de storing al bekend is bij Aventel.

### Aanmelden incident

Afhankelijk van het type SLA kunnen incidenten binnen de service windows 24x7 of 5x8 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.

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

SLA	Calamiteit	Storing	Vragen en problemen
<b>Incident telefonisch aanmelden</b>			
SLA A	24x7	24x7	5x8
SLA N		5x8	
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 windows**

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

Dag	5x8 (kantoor tijden)	24x7 (altijd)
zondag	-	00:00-24:00 uur
maandag	09:00 - 17:30 uur	00:00-24:00 uur
dinsdag	09:00 - 17:30 uur	00:00-24:00 uur
woensdag	09:00 - 17:30 uur	00:00-24:00 uur
donderdag	09:00 - 17:30 uur	00:00-24:00 uur
vrijdag	09:00 - 17:30 uur	00:00-24:00 uur
zaterdag	-	00:00-24:00 uur

### **Feestdagen**

Feestdagen vallen buiten het service window 5x8. Onder feestdagen wordt verstaan: Nieuwjaarsdag, 1e en 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, Koninginnedag, 5 mei (indien landelijk bepaald), 1e en 2e Pinksterdag, 1e en 2e Kerstdag

### **Oplossen van incidenten**

Aventel 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 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.



### **Communicatie**

Tijdens het oplossen van een incident zal Aventel communiceren met de klant via mail. Updates zullen automatisch gemaïld 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 kantoortijden.

Storingen die impact hebben op de diensten van meerdere klanten van Aventel zullen gemeld worden op CSP reporter ([www.cspreporter.nl](http://www.cspreporter.nl) en de app csp reporter).



### **3. Onderhoud**

Aventel 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 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 23:00 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 VOIP 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.

##### KPI: Beschikbaarheid

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

De KPI beschikbaarheid VOIP is gedefinieerd als:

$$\text{Beschikbaarheid VoIP} = (\text{Rapportageperiode} - \text{Tijdsduur HIP Platform niet bereikbaar}) / \text{Rapportage periode} \times 100\%$$

Het HIP 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.

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

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



### 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

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

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.