

SLA Simpel Telecom VOIP

Service Level Agreement



Versie: 1.0

Datum: 1 oktober 2016

Inhoudsopgave

1	Introductie	3
1.1	Type SLA	3
2	Incidenten	4
2.1	Type incident.....	4
2.2	Aanmelden incident.....	4
	Aanmelden via ticket	5
	Aanmelden buiten kantooruren	5
2.3	Service windows.....	5
2.4	Oplossen van incidenten.....	5
2.5	Communicatie	6
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



SIMPELComputers

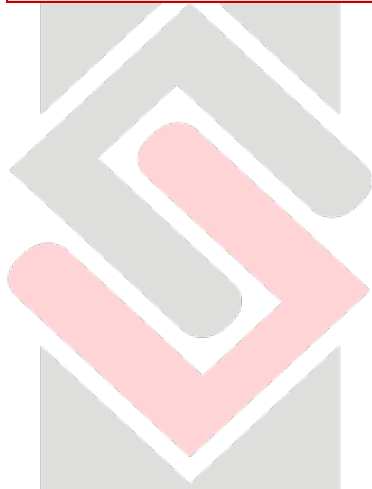
1 Introductie

Dit document beschrijft de Service Level Agreement tussen Sempel Computers en haar klanten voor de Sempel Telecom 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 Sempel Telecom VOIP diensten.

1.1 Type SLA

Sempel Computers onderscheidt drie SLA types. Elke dienst die bij Sempel Computers wordt afgenomen heeft een SLA. Voor elke productgroep is er per SLA type een servicepakket gedefinieerd. In dit document wordt voor de productgroep Sempel Telecom 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



SIMPELComputers

2 Incidenten

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

2.1 Type incident

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

Type incident	Definitie	Impact
Calamiteit	Alle klanten van Simpel Computers ondervinden een algehele storing van de dienst	Groot
Storing	De eindgebruiker 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 eindgebruiker constateert dat een dienst verstoord is en er geen sprake kan zijn van een probleem in het eindgebruiker domein, dan kan de eindgebruiker dit 24x7 aanmelden bij Simpel Computers. Via de TIM app (Telefonie en Internet Monitor) kan de eindgebruiker (indien de TIM dienst wordt afgenomen) controleren of de storing al bekend is bij Simpel Computers.

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 eindgebruiker dient altijd een incident (ticket) aan te maken in het Support systeem.

Daarnaast is Simpel Computers telefonisch te bereiken tijdens kantoortijden en, bij een 24x7 service window, is de Simpel Computers Supportdesk buiten kantooruren bereikbaar.

Voor Simpel Telecom 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			

Aanmelden via ticket

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

De eindgebruiker dient bij een melding van een incident een gedetailleerde omschrijving te geven. Bij storingen en problemen dient de eindgebruiker aan te geven welke handelingen er reeds zijn verricht. Er wordt van de eindgebruiker 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 eindgebruiker buiten kantoor tijden de storing, naast het aanmelden via een ticket, gelijktijdig óók telefonisch aan te melden. Via het speciale support telefoonnummer (085-0090180) van Simpel Computers kan de eindgebruiker buiten kantoor tijden de Simpel Computers Supportdesk bereiken. De Simpel Computers Supportdesk neemt vervolgens binnen twee uur contact op met de eindgebruiker.

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 – 18:00	00:00 – 24:00 uur
Dinsdag	09:00 – 18:00	00:00 – 24:00 uur
Woensdag	09:00 – 18:00	00:00 – 24:00 uur
Donderdag	09:00 – 18:00	00:00 – 24:00 uur
Vrijdag	09:00 – 18:00	00:00 – 24:00 uur
Zaterdag	-	00:00 – 24:00 uur

Feestdagen vallen buiten het service windows 5x8.

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

2.4 Oplossen van incidenten

Simpel Computers 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 Simpel Computers in overleg met de eindgebruiker een onderzoek uitvoeren naar de oorzaak van de storing om in de toekomst de storing te verwijderen.

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

2.5 Communicatie

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

Storingen die impact hebben op de diensten van meerdere eindgebruikers worden door Simpel Computers gemeld op TIM.



3 Onderhoud

Simpel Computers zal voor aanvang van onderhoud, de werkzaamheden aanmelden middels TIM en e-mail. In het geval van geplande onderbreking van de dienst geldt een aanmeldingstermijn van tenminste vijf werkdagen voorafgaand aan de onderbreking. De melding op TIM bevat een omschrijving van het onderhoud, het tijdstip en de duur van het onderhoud en de eventuele verwachte periode van onderbreking.

In geval van calamiteiten dan wel spoedgevallen kan Simpel Computers de genoemde termijn van 5 dagen verkorten. Eventueel zal Simpel Computers 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. Indien in verband met zwaarwegende belangen het onderhoud niet te realiseren is tussen genoemde tijdstippen, zal Simpel Computers met de eindgebruiker in overleg treden over andere tijdstippen. Daarbij zal de tijd uiteindelijk worden vastgesteld door Simpel Computers. Simpel Computers zal zich inspannen om de overlast voor de eindgebruiker tot een minimum te beperken.



4 Key Performance Indicatoren

De verschillende KPI's voor het service niveau van de Simpel Telecom VOIP 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 door Simpel Computers en haar leveranciers 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 Simpel Telecom VOIP diensten worden bepaald door de beschikbaar van het netwerk en de beschikbaarheid van het HIP Platform.

De **KPI beschikbaarheid VOIP** is gedefinieerd als

$$\text{Beschikbaarheid VOIP} = \left(\frac{\text{Rapportageperiode} - \text{Tijdsduur HIP Platofrm niet beschikbaar}}{\text{Rapportage periode}} \right) \times 100\%$$

Het HIP Platform is niet beschikbaar als er geen telefonieverkeer mogelijk is op het VOIP platform van de leverancier. Onder het VOIP platform vallen de systemen die het telefonieverkeer afhandelen, inclusief het Core netwerk¹ van de leverancier 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 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

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

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 schriftelijke aangemelde tickets in het Support systeem.

In 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.