



# Service Level Agreement



# Inhoudsopgave

---

<b>Inhoudsopgave</b> .....	<b>2</b>
<b>1 Service Level Agreement</b> .....	<b>3</b>
1.1 Versiebeheer .....	3
1.2 Recente wijzigingen .....	3
<b>2 Algemeen</b> .....	<b>4</b>
2.1 Inleiding .....	4
2.2 Definities.....	4
<b>3 Domeinen &amp; verantwoordelijkheden</b> .....	<b>5</b>
<b>4 Beschikbaarheid</b> .....	<b>6</b>
4.1 Beschikbaarheid van de dienst .....	6
4.2 Voorwaarden .....	6
<b>5 Ondersteuning</b> .....	<b>7</b>
5.1 Impactniveaus .....	7
5.2 Procedures .....	7
5.3 Herstel & reactietijden .....	8
<b>6 Onderhoud</b> .....	<b>10</b>

# 1 Service Level Agreement

---

## 1.1 Versiebeheer

Versie	Datum	Beschrijving	Goedgekeurd door
2.1	24-08-2023	Gewijzigde versie	Olga Goncalves Pereira
2.0	18-11-2022	Nieuwe versie	Ard de Mooij
1.0	31-08-2021	Gamma Brand	

## 1.2 Recente wijzigingen

- Toevoeging Operator Connect en Applicaties van Derden/Add-Ons.
- Toevoegen Service Level voor Router.
- Wijziging oplostijd Service Level Prioriteit 1.
- Nadere beschrijving communicatie verstoringen en/of onderhoud.

## 2 Algemeen

---

### 2.1 Inleiding

Gamma Communications levert vaste-, mobiele telefonie en breedbanddiensten. Dit document is opgesteld ter borging van de kwaliteit en beschikbaarheid van onze dienstverlening ten aanzien van onze klanten en partners.

We beschrijven de mate waarin diensten van Gamma Communications gegarandeerd beschikbaar zijn en binnen welke termijn een gepaste oplossing kan worden verwacht in het geval van een verstoring. Gamma heeft een ondersteuningsproces ingericht waarmee verstoringen al dan niet direct, in samenwerking met leveranciers, worden opgelost.

### 2.2 Definities

Afkorting	Volledige naam	Betekenis
<b>PBX</b>	Private Branch Exchange	Een telefooncentrale binnen een organisatie.
<b>SLA</b>	Service Level Agreement	Een overeenkomst waarin afspraken staan tussen aanbieder en afnemer van een dienst of product
<b>KPI</b>	Kritieke Prestatie Indicator	Parameter om een prestatie te meten en analyseren.
<b>ISP</b>	Internet Service Provider	Aanbieder van internetdiensten.
<b>HSP</b>	Hardware Service Plus	Constructie waarin de hardware zoals toestellen en switches, gehuurd en ondersteund wordt door Gamma Communications.

## 3 Domeinen & verantwoordelijkheden

Gamma onderhoudt interconnecties met externe leveranciers voor toegang tot het wereldwijde telefonienetwerk, datanetwerk en internet. De SLA beperkt zich tot deze interconnecties. Buiten de verantwoordelijkheid van deze SLA en Gamma vallen onder andere, maar niet beperkt tot: (interne) problemen bij andere telefonieaanbieders welke leiden tot onbereikbaarheid van of vanuit de abonnees die bellen via andere telefonieaanbieders of Internet Service Providers (ISP).

### 3.1.1 Unified Communications en SIP Trunk, incl. Operator Connect

Domein	Verantwoordelijkheid
Infrastructuur op locatie	Klant
Eigen toestellen en/of randapparatuur	Klant
Toestellen en/of randapparatuur via HSP	Gamma Communications
Gamma Cloud PBX- en add-ons	Gamma Communications

### 3.1.2 Mobiele telefonie

Domein	Verantwoordelijkheid
Randapparatuur	Klant
SIM-kaart	Gamma Communications
Mobiele netwerk	Gamma Communications

### 3.1.3 Breedband

Gamma Communications levert breedbandverbindingen via meerdere leveranciers. Deze leveranciers beslaan onder andere Eurofiber, KPN, Tele2 en Ziggo, maar ook regionale en lokale (glasvezel-)initiatieven. Voor Gamma Internet gelden er [verschillende SLA's](#).

Domein	Verantwoordelijkheid
Infrastructuur op locatie	Klant
Eigen randapparatuur en/of router	Klant
Geïnstalleerde router door Gamma	Gamma Communications
Breedbandverbinding	Gamma Communications

## 4 Beschikbaarheid

---

### 4.1 Beschikbaarheid van de dienst

De beschikbaarheidscalculatie wordt uitgevoerd volgens de volgende formule:

$$\text{Beschikbaarheid} = (B - D) / B * 100\%$$

Waarbij:

- B = Aantal beschikbare minuten van de dienst (per jaar).
- D = Aantal niet-beschikbare minuten van de dienst (per jaar).

#### 4.1.1 Unified Communications en SIP Trunk, incl. Operator Connect

SLA	Beschikbaarheidspercentage
Standaard	99,9%

#### 4.1.2 Mobiele telefonie

Zowel het mobiele netwerk van KPN als van T-Mobile worden in het onderzoek van [Umlaut](#) 'uitstekend' genoemd. Op mobiele telefonie worden geen garanties afgegeven ten aanzien van beschikbaarheid. Een enorme variëteit aan oorzaken kunnen verstoringen veroorzaken, zoals locatie, mobiele dekking en randapparatuur.

#### 4.1.3 Breedband

SLA	Beschikbaarheidspercentage
Standaard	99,8%

## 4.2 Voorwaarden

Het niet beschikbaar zijn van de dienst ([zie factor D](#)) wordt niet meegenomen in de calculaties, indien één of meerdere van de onderstaande situaties zich voordoet:

- *Het niet beschikbaar zijn van de dienst als direct gevolg van gepland- en/of spoedonderhoud;*
- *Het niet beschikbaar zijn van de dienst veroorzaakt in het domein van de eindgebruiker of de klant;*
- *Het niet beschikbaar zijn van de dienst veroorzaakt door omgevingsomstandigheden op de klantlocatie (zoals het wegvallen van de spanning);*
- *Force Majeure, zoals gedefinieerd onder Nederlands recht.*

## 5 Ondersteuning

### 5.1 Impactniveaus

Prioriteit	Impact	Definitie	Voorbeelden
1	Urgent	Niet-beschikbaarheid van de dienst op een of meerdere locatie(s).	Volledige niet-beschikbaarheid van de telefoniedienst zonder tijdelijke oplossing. Internetverbinding niet beschikbaar.
2	Hoog	Continue verminderde performance op een of meerdere locatie(s), of op applicatie van derden/add-on.	Echo, vervorming van spraak, vertraging, haperende gesprekken ( $\geq 10$ keer per dag) Klapperende verbinding, meerdere keren per dag korte onderbrekingen ( $\geq 1$ min.). Ernstige performance-vermindering: gegarandeerde snelheid wordt niet gehaald ( $< 30\%$ )
3	Normaal	Incidentele verminderde performance op een of meerdere locatie(s), of op applicatie van derden/add-on.	Echo, vervorming van spraak, vertraging, haperende gesprekken ( $< 10$ keer per dag) Snelheid verbinding wordt niet maximaal gehaald ( $\geq 30\%$ ).
4	Laag	Alle vragen niet gerelateerd aan storingen en/of bereikbaarheid.	Een vraag over dienstverlening.

### 5.2 Procedures

De partner of klant meldt zich bij Gamma Communications wanneer er zich een verstoring voordoet. In het geval van een algehele verstoring van de dienst, heeft het de voorkeur om dit telefonisch te melden bij de afdeling Support. Bij een algehele storing buiten kantoortijden, wordt het gesprek doorgeschakeld naar de Waakdienst.

De opgestelde KPI's gelden vanaf het moment dat het incident is aangemeld. Als een incident van prioriteit 2 of lager buiten kantoortijden wordt aangemeld, dan start de oplostijd vanaf de eerstvolgende werkdag.

Afdeling	Openingstijden	Contactgegevens
Support	08:30-17:30 uur, op werkdagen	088-5005060 support@gammacommunications.nl
Waakdienst	Buiten kantoortijden, weekend en feestdagen.	088-5005060

## 5.3 Herstel & reactietijden

De onderstaande respons- en reactietijden gelden tijdens de genoemde werktijden<sup>1</sup> voor diensten die geleverd worden door Gamma Communications. Verstoringen met Prioriteit 1 moeten in ieder geval telefonisch worden gemeld.

### 5.3.1 Unified Communications en SIP Trunk, incl. Operator Connect

Prioriteit	Impact	Responstijd	Reparatietijd	Doelstelling
1	Urgent	1 klokuur	4 klokuren	90%
2	Hoog	4 werkuren	16 werkuren	90%
3	Normaal	4 werkuren	32 werkuren	90%
4	Laag	16 werkuren	64 werkuren	90%

### 5.3.2 Mobiele telefonie

Prioriteit	Impact	Responstijd	Reparatietijd	Doelstelling
1	Urgent	1 klokuur	4 klokuren	90%
2	Hoog	4 werkuren	16 werkuren	90%
3	Normaal	4 werkuren	32 werkuren	90%
4	Laag	16 werkuren	64 werkuren	90%

### 5.3.3 Gamma Internet

Op breedbandverbindingen bieden we een drietal type SLA aan:

- [Best Effort](#)
- [Business Hours](#)
- [24/7](#)

Voor een xDSL- of FttH-verbinding van Gamma geldt standaard Best Effort. Deze kunnen worden uitgebreid met een hogere SLA.

Voor FttO-verbindingen biedt Gamma standaard 24/7.

Het betreft hier herstel- en reactietijden op basis van het herstel van de verbinding. Het betreft het deel tot het IS/RA of FTU. De router die door Gamma Communications geleverd is, valt hier niet onder.

---

<sup>1</sup> Tenzij anders vermeld.



### 5.3.3.1 Best Effort

Prioriteit	Impact	Responstijd	Reparatietijd DSL/FttH
1	Urgent	1 werkuren	20 werkuren
2	Hoog	4 werkuren	30 werkuren
3	Normaal	4 werkuren	40 werkuren
4	Laag	16 werkuren	Best Effort

### 5.3.3.2 Business Hours

Prioriteit	Impact	Responstijd	Reparatietijd DSL/FttH
1	Urgent	1 werkuren	10 werkuren
2	Hoog	1 werkuren	20 werkuren
3	Normaal	1 werkuren	40 werkuren
4	Laag	4 werkuren	Best Effort

### 5.3.3.3 24/7

AANMELDING VAN INCIDENTEN IS TELEFONISCH 24 UUR PER DAG, 7 DAGEN PER WEEK MOGELIJK.

Prioriteit	Impact	Responstijd	Reparatietijd FttO	Reparatietijd DSL/FttH
1	Urgent	1 klokuren	4 klokuren	8 klokuren
2	Hoog	1 klokuren	8 klokuren	48 klokuren
3	Normaal	1 klokuren	48 klokuren	96 klokuren
4	Laag	4 klokuren	48 klokuren	Best Effort

## 5.3.4 Router

Elke router die door Gamma Communications in bruikleen wordt geleverd, heeft een Service Level van Next Business Day.

BIJ GEWENSTE HOGERE BESCHIKBAARHEID WORDT EEN REDUNDANTE OPLOSSING GEADVISEERD.

### 5.3.4.1 Next Business Day

Prioriteit	Impact	Responstijd	Reparatietijd
1	Urgent	4 werkuren	Volgende werkdag

## 6 Onderhoud

---

Voor een optimale werking en beschikbaarheid van haar infrastructuur, voert Gamma onderhoud uit. Onderhoud is verdeeld in drie categorieën:

1. Gepland onderhoud
2. Spoedonderhoud
3. Civiele werkzaamheden door derden

De volgende tijden worden gehanteerd ten aanzien van de hierboven genoemde onderhoudswerkzaamheden:

Categorie	Doel	Tijden werkzaamheden
<b>Gepland onderhoud</b>	Regulier onderhoud aan de infrastructuur ten behoeve van behoud/verbetering van kwaliteit en voor eventuele aanpassingen/uitbreidingen.	22:00 - 06:00 uur
<b>Spoedonderhoud</b>	Onderhoud aan de infrastructuur als gevolg van noodsituaties.	Ieder moment
<b>Civiele werkzaamheden van derden</b>	Voor civiele werkzaamheden binnen het onderhoud van de passieve infrastructuur van onze netwerkleveranciers worden een afwijkend onderhoudswindow gehanteerd.	Geen onderdeel van SLA

- Uiterlijk tien werkdagen voorafgaand aan het gepland onderhoud, lichten we onze partners en klanten in.
- Gamma spant zich in om bij spoedonderhoud de klant en partner van tevoren in te lichten, maar is daardoor niet verplicht. Spoedonderhoud wordt alleen toegepast in geval van dreigende storingen op het Gamma netwerk en/of wanneer het gebruik van de reguliere tijden voor geplande onderhoudswerkzaamheden geen optie is vanwege verhoogde risico's tot het mogelijk niet-beschikbaar raken van onze dienstverlening.
- Op civiele werkzaamheden van derden heeft Gamma Communications geen of minimale invloed. Gamma spant zich waar mogelijk in om de klant en partner tijdig te informeren van eventueel onderhoud.
- Het informeren van de klant en partner vindt altijd plaats via e-mail, en/of op de pagina [Gamma Alert](#).