

Zoeken in kennis



Startpagina > Algemeen (Knowledge Base) > Algemene voorwaarden en contracten

KB0011143 - Nieuwste versie

Service Level Agreements (SLA)

•
📅 3ma geleden • 👁 106 weergave(n) • ☆☆☆☆☆

Een Service Level Agreement (SLA) is een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin de afspraken over het niveau van de dienstverlening zijn vastgelegd.

RoutIT hanteert voor haar diensten drie niveaus van Service Level Agreements:

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

Inhoud RoutIT SLA

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

Via IRMA is 24 uur per dag, 7 dagen per week een ticket aan te maken op een bij RoutIT afgenomen dienst. Ook buiten kantoortijden worden de ingeschoten tickets conform de overeengekomen SLA afgehandeld.

Als uitgangspunt voor de aanmelding van een storing geldt altijd de schriftelijke aanmelding via een ticket in IRMA. Het tijdstip van aanmaken van een ticket geldt als uitgangspunt voor de bepaling van de respons- en hersteltijd.

Om aanspraak te maken op de SLA A, dient de CSP buiten kantoortijden de storing ook telefonisch aan te melden. Via het algemene telefoonnummer van RoutIT kan de CSP buiten kantoortijden de RoutIT Storingsdienst bereiken. De RoutIT Storingsdienst neemt vervolgens binnen twee uur contact op met de CSP.

Toepassing van Service Level Agreements

Zoals mede bepaald in de RoutIT CSP Overeenkomst (art. 9.1), zijn SLA's niet van toepassing:

- Als de verbinding niet is opgeleverd;
- Bij niet behaalde performance;
- Tijdens de reguliere Service Windows: van maandag t/m vrijdag van 23:00 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. RoutIT behoudt het recht om het reguliere Service Window te verplaatsen,
- In geval van incidenten als gevolg van Force Majeure;
- Enig probleem of storing als gevolg van handelen door de CSP en/of eindgebruiker;

- Het niet beschikbaar zijn van de CSP / eindgebruiker wanneer RoutIT verzoekt om assistentie van de CSP en/of eindgebruiker bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de storing.

De RoutIT Service Level Agreement is van toepassing op de levering van diensten van RoutIT aan de CSP. Aanspraken van de eindgebruiker zijn hiervan uitgesloten. De CSP is verantwoordelijk voor ondersteuning en levering aan de eindgebruiker.

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

Verantwoordelijkheid CSP

De CSP is - onafhankelijk van de SLA - verantwoordelijk voor de eerstelijns support en troubleshooting op de geleverde dienst. Bij aanmelding van een storing is het aanmaken van een ticket met daarin vermeld de reeds uitgevoerde troubleshooting en resultaten daarvan van groot belang.

De CSP is beschikbaar voor ondersteuning in de troubleshooting op locatie.

Kantoortijden

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 RoutIT, 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

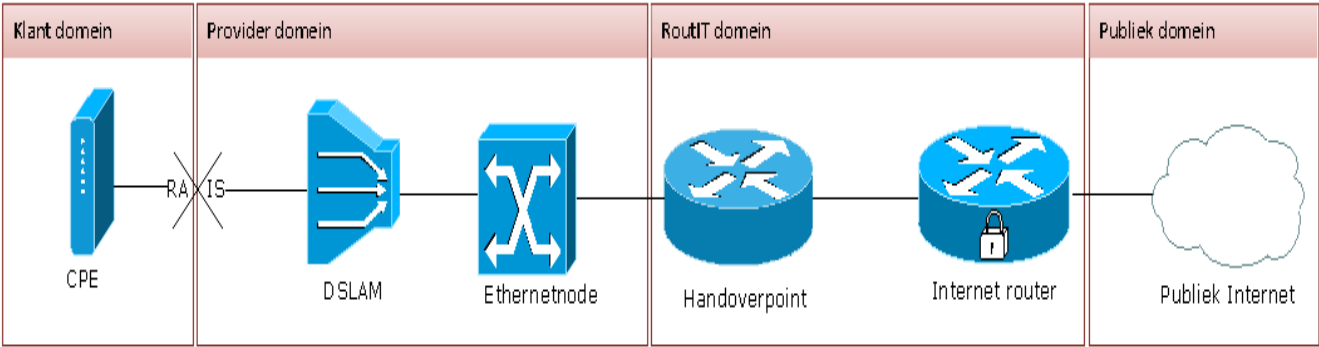
Connectivity diensten

Voor Connectivity diensten (Network & Security) zijn de bepalingen van de Service Level Agreements van de betreffende leveranciers van toepassing. De Service Level Agreement is van toepassing op verstoringen aan het RoutIT netwerk en het netwerk 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 of POP in de wijkcentrale.

De SLA's van de leveranciers hebben betrekking op beschikbaarheid en hersteltijden en bieden geen uptime-garanties. Als downtime voor jouw klant onacceptabel is, denk dan na over redundancy.

Figuur 01: Domeinen bij Service Level Agreements

Local Loop	RoutiT Service Level Agreement
------------	--------------------------------



SLA VOIP

Aan de onderzijde van deze pagina staat de Service Level Agreement VoIP als PDF in de bijlage.

[Permalink kopiëren](#)

Bijlagen

 ServiceLevelAgreementVoIP.pdf

Nuttig?