

KPN Connectivity - Service Level Agreement

Versie 01-10-2023

Deze SLA beschrijft het niveau van de dienstverlening omtrent internetverbindingen van KPN RoutIT. Deze internetverbindingen worden via 1do afgenomen waarbij de Service Level Agreement één op één wordt overgenomen naar klanten van 1do.

SLA niveaus

KPN internetverbindingen zijn beschikbaar met een SLA op drie verschillende niveaus:

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

Bij het aangaan van de overeenkomst wordt afgesproken binnen welke SLA de verbinding wordt afgenomen.

SLA	Service Window	Beschikbaarheid	Responstijd *	Hersteltijd *
A (Always)	24x7	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

De IT Dienstverlener (1do) kan 24 uur per dag, 7 dagen per week via de tool IRMA een ticket aanmaken op een bij KPN RoutIT afgenomen dienst. Ook buiten kantoortijden worden de ingeschoten tickets conform de overeengekomen SLA afgehandeld.

Als uitgangspunt voor de melding van een storing geldt altijd de schriftelijke melding door 1do via een ticket in IRMA bij KPN. 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 IT Dienstverlener (1do) buiten kantoortijden de storing ook telefonisch aan te melden. Via het algemene telefoonnummer van KPN RoutIT kan de IT Dienstverlener (1do) buiten kantoortijden de KPN RoutIT Storingsdienst bereiken. KPN De RoutIT Storingsdienst neemt vervolgens binnen twee uur contact op met de IT Dienstverlener (1do).

Om als klant ook buiten kantoortijden een storing te kunnen aanmelden stelt 1do een calamiteitendienst ter beschikking. Zie hiervoor de volgende alinea.

Calamiteitendienst

Voor acute, bedrijfskritische verstoringen, buiten openingstijden van het Supportcenter stelt 1do een telefonische calamiteitendienst ter beschikking. Voor de bereikbaarheid van deze calamiteitendienst worden afspraken-op-maat gemaakt met Opdrachtgever. Uitgangspunt van deze dienst is dat de bereikbaarheid wordt uitgebreid naar beschikbaarheid op werkdagen van 7.00 tot 23.00 uur.

De calamiteitendienst is een aanvullende dienst bovenop deze standaard SLA en kent daarom een aanvullende tariefstelling. Voor toegang tot deze aanvullende dienst geldt er een maandelijkse toeslag. Daarnaast wordt per incident / oproep de daadwerkelijk door ons bestede tijd in rekening gebracht met een minimum van één uur. Uurtarieven en toeslagen zoals vermeld in de Dienstverleningsovereenkomst.

Het speciale telefoonnummer wordt (bij afname van deze dienst) uitsluitend beschikbaar gesteld aan door Opdrachtgever aangewezen contactpersonen.

Toepassing van Service Level Agreement

De Service Level Agreement is 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. KPN 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 IT Dienstverlener (1do) en/of eindgebruiker;
- Het niet beschikbaar zijn van de IT Dienstverlener (1do) / eindgebruiker wanneer KPN RoutIT verzoekt om assistentie van de IT Dienstverlener en/of eindgebruiker bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de storing.

De KPN RoutIT Service Level Agreement is van toepassing op de levering van diensten van KPN RoutIT aan 1do als IT Dienstverlener. Aanspraken van de eindgebruiker zijn hiervan uitgesloten. De IT Dienstverlener 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 KPN RoutIT deze dienst niet heeft geleverd en de 1do 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 1do

1do is 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.

1do is daarnaast (remote) beschikbaar voor ondersteuning in de troubleshooting op locatie.

Tabel gehanteerde kantoortijden

Dag	Kantoortijden	SLA A
Zondag	-	00:00 – 24:00
Maandag	09:00 – 17:00	00:00 – 24:00
Dinsdag	09:00 – 17:00	00:00 – 24:00
Woensdag	09:00 – 17:00	00:00 – 24:00
Donderdag	09:00 – 17:00	00:00 – 24:00
Vrijdag	09:00 – 17:00	00:00 – 24:00
Zaterdag	-	00:00 – 24:00

Feestdagen

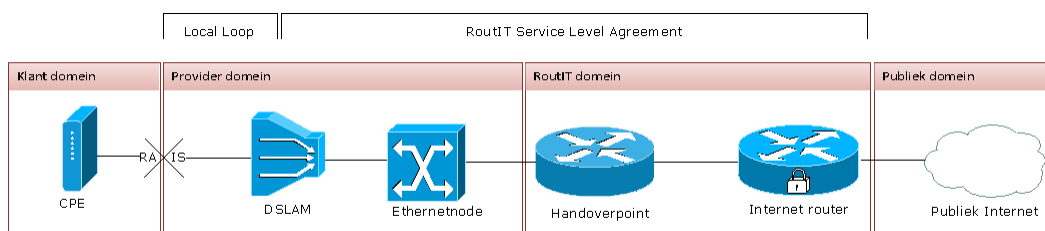
Op officiële feestdagen is KPN RoutIT, met uitzondering van de 7 x 24 SLA A(Always), tijdens kantoortijden niet bereikbaar. Als officiële feestdagen worden aangemerkt:

- 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 KPN 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 onacceptabel is, denk dan na over redundancy.



Afbeelding 1: Domeinen bij Service Level Agreements