

Service Level Agreement

VoIPweb.nl | 2022

Servicelevels

Na de implementatie bieden wij u bedrijfszekerheid door middel van verschillende mogelijke servicelevels. Aanvullend op het basis-abonnement hebben wij drie aanvullende beschikbare servicelevels, bestaande uit: Basis, Professional en Premium.

In het onderstaande overzicht treft u de verantwoordelijke voor de dienst en bijbehorende werkzaamheden. Voorts hebben wij aangegeven met het vinkje in de tabel welke werkzaamheden binnen het abonnement vallen. De overige werkzaamheden worden, indien deze niet in het abonnement of een nog niet opgeleverd project vallen, op basis van best effort en nacalculatie aanvullend verzorgt.

Domein Werkzaamheden	Door	Abonnement	Toevoeging SLA		
			Basis	Professional	Premium
Basis Cloud Services					
Hosting	VoIPweb.nl	✓			
Linux VPS Beheer	VoIPweb.nl				
VoIP licentiebeheer	VoIPweb.nl				
VoIP applicatie onderhoud	VoIPweb.nl				
VoIP Hosting telefoonnummers	VoIPweb.nl	✓			
VoIP gespreksterminatie interconnectie 1	VoIPweb.nl	✓			
IDS Intrusion Detection Systeem	VoIPweb.nl	✓			
Configuratie back-up	VoIPweb.nl	✓			
Licentie	VoIPweb.nl	✓			
Additionele Services					
Helpdesk support	VoIPweb.nl		✓	✓	✓
Werking geleverde VoIP SBC software	VoIPweb.nl			✓	✓
Werking geleverde hardware	VoIPweb.nl			✓	✓
Afwikkeling fabrieksgarantie geleverde hardware	VoIPweb.nl			✓	✓
Vervangende hardware	VoIPweb.nl			✓	✓
VoIP-centrale versie updates	VoIPweb.nl			✓	✓
Onsite serviceverlening storingen	VoIPweb.nl				✓
Helpdesk/support VoIP softphones Apps	VoIPweb.nl				✓
Mutaties op afstand	VoIPweb.nl				✓
Internet overige providers	Klant				
Lokale bekabelingsnetwerk	Klant				
Lokaal ICT netwerk	Klant				
Lokaal Wi-Fi netwerk	Klant				
Door klant geleverde software	Klant				
Door klant geleverde hardware	Klant				

Let op! Verstoringen ten gevolge van problemen bij andere telefonie- of internetaanbieders, welke leiden tot onbereikbaarheid van of vanuit de abonnees, welke via die leverancier bellen, vallen buiten de verantwoordelijkheid van VoIPweb.nl De KPI's van de verschillende serviceniveaus treft u later in het document aan.

Service Assurance

Wanneer een incident zich voordoet, dient dit door de klant gemeld te worden bij VoIPweb.nl Dit kan per email of per telefoon. Pas wanneer een incident is gemeld, gaan de vermelde KPI's van start.

Aanmelding per telefoon: 085-0186940.

Aanmelding per email: provider@voipweb.nl

24/7 calamiteitenummer: dit wordt nog ingevuld door VoIPweb.nl

U krijgt buiten de support-uren de mogelijkheid een spoedbericht achter te laten. Dit bericht komt met prioriteit bij de dienstdoende technisch specialist uit.

Wanneer de klant voor deze prioriteiten buiten kantoor tijden een incident aanmeldt, zal de klant, afhankelijk van het gekozen serviceniveau en de impact, een eerste update krijgen gedurende de eerstvolgende werkdag(en).

Impact en prioriteit

Op basis van de aard en prioriteit van een servicemelding, zijn er 4 impactniveaus met verschillende KPI's.

Impact	Definitie	Voorbeelden
Kritiek	Non-beschikbaarheid van de volledige VoIPweb.nl VoIP dienst op een of meerdere locaties	Volledige non-beschikbaarheid van de VoIPweb.nl VoIP dienst
Hoog	Non-beschikbaarheid van de volledige VoIPweb.nl VoIP dienst op vijf of meerdere toestellen, op een of meerdere locaties	Verminderde performance: Echo, vertraging, hakkelende gesprekken
Normaal	Verminderde performance op een of meerdere toestellen	<10 keer per dag: echo, vervorming, vertraging
Laag	Alle niet service impact gerelateerde vragen	Hakkelende gesprekken

KPI's

In onderstaand overzicht treft u de KPI's gebaseerd op uren binnen de serviceperiode.

	Serviceperiode			Responsetijden			Updatetijd			MTTR
	Basis	Professional	Premium	Basis	Professional	Premium	Basis	Professional	Premium	
Kritiek	8x5	8x5	24x7	4 uur	2 uur	2 uur	4 uur	4 uur	2 uur	<90%
Hoog	8x5	8x5	8x5	8 uur	4 uur	4 uur	8 uur	4 uur	2 uur	<90%
Normaal	8x5	8x5	8x5	24 uur	16 uur	16 uur	Best effort	4 uur	2 uur	<90%
Laag	Best effort	8x5	8x5	Best effort	24 uur	24 uur	Best effort	4 uur	2 uur	<90%

Escalatieprocedure

Bij het overschrijden van de mean time to repair (MTTR) kan er geëscaleerd worden via het escalatienummer, +31(0)85-0186940. De engineer zal zorgen dat de juiste escalatie in gang wordt gezet volgens onderstaande tabel:

Escalatieprocedure	Escalatie functie
Niveau 1 (1x MTTR)	Support engineer escalatie
Niveau 2 (1,5 MTTR)	CIO
Niveau 3 (2xMTTR)	CEO

Onderhoud

Voor een optimale werking en beschikbaarheid van haar infrastructuur, dient VoIPweb.nl onderhoud uit te voeren. Dit onderhoud is onderverdeeld in twee categorieën met de volgende tijdframes:

Categorie	Doel	Maintenance window
Planned Maintenance	Regulier onderhoud aan de infrastructuur ten behoeve van behoud/verbetering van kwaliteit en voor eventuele aanpassingen/uitbreidingen	00:00-06:00 uur (dagelijks)
Emergency Maintenance	Onderhoud aan de infrastructuur als gevolg van noodsituaties	24x7x365

Bij Planned Maintenance wordt de klant door VoIPweb.nl, tenminste 3 werkdagen van tevoren, ingelicht over de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden. Bij Emergency Maintenance nu VoIPweb.nl niet verplicht de klant van tevoren in te lichten. Emergency Maintenance wordt alleen toegepast in geval van dreigende storingen op het VoIPweb.nl netwerk. VoIPweb.nl krijgt de info ook pas 3 werkdagen van tevoren. Mocht VoIPweb.nl eerder informatie ontvangen zal VoIPweb.nl deze direct delen.

Service Availability

Dienst	Beschikbaarheid in %	Gemeten per
VoIP-centrale	99,90%	Jaar

Beschikbaarheidscalculatie

De beschikbaarheidscalculatie wordt uitgevoerd conform de volgende formule:

$$Beschikbaarheid = \frac{B - D}{B} \times 100\%$$

Waarbij:

B = Aantal beschikbare minuten van de dienst (per jaar)

D = Aantal niet-beschikbare minuten van de dienst vanaf het melden van het niet beschikbaar zijn door de klant aan VoIPweb.nl (per jaar)

Voorwaarden

Het niet beschikbaar zijn van de dienst (zie factor D in bovenstaande formule) wordt niet meegenomen in de calculaties indien een of meerdere van de onderstaande situaties zich voordoet:

- Het niet beschikbaar zijn van de dienst als direct gevolg van Planned Maintenance en/of Emergency Maintenance.
- Het niet beschikbaar zijn van de dienst veroorzaakt door de eindgebruiker en/of de klant;
- Het niet beschikbaar zijn van de dienst veroorzaakt door omgevingsomstandigheden en op de klantlocatie, zoals het wegvallen van de spanning;
- Oorzaken en invloeden buiten het VoIPweb.nl domein die inwerken op de VoIPweb.nl dienstverlening;
- Na aanvraag/verzoek door VoIPweb.nl, waarbij het VoIPweb.nl personeel, VoIPweb.nl leveranciers of VoIPweb.nl vertegenwoordigers niet binnen 30 minuten na aankomst op klantlocatie word en toegelaten;
- Acties of het niet meewerken van de eindgebruiker en/of de klant die een vertragende invloed heeft op het verhelpen van het incident;
- Force Majeure zoals gedefinieerd onder Nederlands recht;
- De tijd dat VoIPweb.nl wacht op terugkoppeling van de klant om het troubleshooting proces voort te zetten.

Prijzlijst SLA tarieven 2021

In onderstaand overzicht is de prijs van de verschillende servicelevels weergegeven. Het tarief is een tarief per VoIP gebruiker per maand, die u kunt terug vinden als een totaalbedrag per maand in uw VoIP voorstel.

Service uurtarieven	Prijs	Eenheid
Service & Support	€ 55,00	Per uur
Voorrijkosten <10km	€ 30,00	Per locatie
Voorrijkosten 10km tot 25km	€ 55,00	Per locatie
Voorrijkosten 25km tot 80km	€ 85,00	Per locatie

Non-performance vergoeding

Indien er sprake is van een langdurige onderbreking met een kritieke impact van de VoIP dienst, is er op basis van het Service Level een vergoedingsregeling van toepassing. Deze vergoeding wordt berekend op basis van de meetgegevens van VoIPweb.nl en wordt achteraf uitgekeerd, indien voldaan is aan alle voorwaarden en bepalingen hieromtrent. Zonder SLA heeft u geen recht op vergoeding.

Hersteltijd	Geen	Basis	Professional	Premium
0-2 uur	0%	0%	0%	0%
2-4 uur	0%	0%	0%	0%
4-6 uur	0%	0%	0%	20%
6-8 uur	0%	0%	20%	40%
8+ uur	0%	20%	40%	60%

Het percentage dat wordt genoemd is het percentage van het bedrag per maand van het VoIP-abonnementstarief. De hersteltijden worden berekend voor de tijden binnen het servicewindow van de betreffende afgenomen SLA, met uitsluiting van het servicewindow van VoIPweb.nl

De hersteltijd wordt als volgt berekend:

- Starttijd: tijdstip van het aanmelden storing, zoals vastgelegd in de systemen van VoIPweb.nl
- Eindtijd: tijdstip van afsluiten storing, zoals vastgelegd in de systemen van VoIPweb.nl

- Validatie bij basis en gevorderd: tijd exclusief tijd buiten service window (8x5)
- Validatie bij Premium: tijd exclusief standaard onderhoudswindow.