

SLA

iVDSL

Service Level Agreement



Referentie

S2 nummer

Account team

Accountmanager

Tekst
015 36

Bidmanager

Tekst
015 36

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Algemene bepalingen	5
2.1	Definities	5
2.2	Beperkingen	6
2.3	Businessdesk en rapporteringsprocedure	6
3	Service Levels	7
3.1	Beschikbaarheid van de service levels.....	7
3.2	Repair Time service levels	8
3.3	Service levels voor de doorlooptijd van de installatie	9
3.4	Change management service levels	10
4	Compensatie.....	12
4.1	Principe	12
4.2	Compensatie	12
4.3	Compensatie voor installatie	12
4.4	Compensatie voor beschikbaarheid	13
4.5	Compensatie voor Net Repair Time	13

1 Inleiding

Deze Service Level Overeenkomst maakt deel uit van de iVDSL Service Overeenkomst.

2 Algemene bepalingen

2.1 Definities

Aanvaardingsformulier: een document dat de RFS (klaar voor indienststelling) bevestigt, alsook de behoorlijke werking van de dienst(en).

Gross Repair Time: de tijd die verloopt vanaf het moment dat de storing door de klant of door Telenet Monitoring gemeld wordt, tot het moment dat de dienst(en) weer beschikbaar is/zijn voor de klant, zoals gemeld door de Technische Businessdesk.

Installatievergoeding: alle installatiekosten die Telenet heeft opgelopen om de dienst in kwestie te kunnen aanbieden.

Repair time: het verschil tussen de Gross Repair Time en de verschillende Stopclocks. Enkel de Net Repair Time komt in aanmerking voor de berekening van de terugbetalingen bedoeld in de SLA.

RFI-datum (ready for installation): datum waarop Telenet de installatie kan beginnen op de site.

RFS-datum (ready for service): datum waarop de dienst door Telenet in dienst wordt gebracht.

Stopclock: de periode die door Telenet niet in rekening wordt gebracht om de Net Repair Time te bepalen die nodig is om een storing in de dienst te verhelpen.

Abonnement: het vaste bedrag dat de klant geregeld in rekening wordt gebracht voor het presteren van de dienst in kwestie.

2.2 Beperkingen

In de volgende omstandigheden – de lijst is niet beperkend – wordt de toepassing van de SLA opgeschort tot het probleem dat tot de opschorting heeft geleid werd opgelost:

- problemen veroorzaakt door de uitrusting van de klant, zoals configuratiefouten, onderbrekingen in de werking van de uitrusting van de klant of incompatibiliteit met de interfaces die door Telenet zijn gespecificeerd tijdens de opleveringsfase of wijzigingen;
- on-site problemen zoals: onderbreking van de dienst(en) wegens schade aan de uitrusting van Telenet als gevolg van opzettelijke en/of onopzettelijke fouten van de klant of van derden die van de klant toegang hebben gekregen tot de uitrusting van Telenet of de plek waar die is geïnstalleerd (beschadigde interne bekabeling, stroomonderbreking e.d.); of onderbreking van de dienst wegens problemen met de stroomvoorziening van de klant of wegens een defect op de site waar de uitrusting van Telenet geïnstalleerd staat;
- gevallen van overmacht zoals beschreven in artikel 15 van de Algemene Voorwaarden;
- verslechterde diensten: vermindering van de performance (zoals packet loss, vertraging) als gevolg van onvoldoende door de klant onderschreven capaciteit, gelet op zijn effectieve noden;
- onderhoudswerken zoals hieronder bepaald in artikel 3.4.3
- niet-eeerbiedigen van de rapporteringsprocedure hieronder bepaald in artikel 2.3.

2.3 Businessdesk en rapporteringsprocedure

In het geval het toegangsnetwerk niet beschikbaar is, informeert de klant Telenet zodat die een incident ticket kan opmaken en alle nodige stappen kan ondernemen om de dienst te herstellen binnen de gewaarborgde tijd. In het geval de Telenet SOC als eerste de fout opmerkt, informeert Telenet de klant en maakt het eveneens een incident ticket.

Onze Technische Businessdesk kan 24/7 worden bereikt om technische incidenten te melden. De Customer Care Businessdesk is bereikbaar van maandag tot vrijdag van 08:00 tot 18:00 uur voor vragen rond facturatie en andere niet-technische Telenet-diensten.

In het geval Telenet zelf enig probleem detecteert in de werking van een dienst, wordt automatisch een incident ticket gegenereerd. In dat geval contacteert de Technische Businessdesk de klant.

In het geval van storing van (een) dienst(en) is de volgende informatie vereist voor een snelle en efficiënte opvolging:

- naam en telefoonnummer van de contactpersoon voor de opvolging van de storing;
- Product ID (PID) om het circuit te identificeren waar de storing optreedt;
- beschrijving van de storing;
- datum en uur van de ontdekking van de storing.

3 Service Levels

3.1 Beschikbaarheid van de service levels

De beschikbaarheid is de tijd dat een dienst werkzaam is gedurende een specifieke periode. De beschikbaarheid wordt uitgedrukt als een percentage van de totale tijd van de maximale beschikbaarheid.

Maandelijkse Beschikbaarheid = $100\% * (1 - t_m / T_m)$

t_m = het totaal aantal minuten waarin de dienst niet werkte tijdens een specifieke periode, verminderd met de opgetelde onderhoudswerken;

T_m = het totaal aantal minuten voor de maand.

Enkel de volledige onbeschikbaarheid van een back-up verbinding wordt als een onderbreking beschouwd en meegenomen voor de berekening van de beschikbaarheid op de site.

Indien de storing het gevolg is van een foute manipulatie van de klant of van een storing in de uitrusting van de klant (zoals o.a. problemen met de stroomvoorziening), zijn de interventiekosten voor rekening van de klant. De duur van die storing wordt dan niet meegenomen in de berekening van de beschikbaarheid.

Onderwerp	Beschikbaarheid	Garantie
iVDSL met iSLA	jaarlijks	99.70 %

3.2 Repair Time service levels

De Repair Time is de duurtijd van een individuele storing. De duurtijd van een storing begint bij het openen van het incident ticket, en loopt af op het moment dat de storing is opgelost. Zowel de klant als Telenet kunnen een incident ticket openen. Telenet opent een incident ticket op basis van proactieve monitoring instrumenten.

Enkel de volledige onbeschikbaarheid van de toegangslijn wordt als een onderbreking beschouwd en meegenomen voor de berekening van de beschikbaarheid op de site.

Indien de storing het gevolg is van een foute manipulatie van de klant of van een storing in de uitrusting van de klant, zijn de interventiekosten voor rekening van de klant. De duur van die storing wordt dan niet meegenomen in de berekening van de Repair Time.

Access type	Service Level
iVDSL met iSLA	Net Repair Time: 8 uur

3.3 Service levels voor de doorlooptijd van de installatie

Access type	Doorlooptijd van de installatie
iVDSL	6 weken
Secured Internet Gateway	Opleveringsdatum is gelijk aan iVDSL 4 weken in geval iVDSL wordt geïnstalleerd

De berekening van de installatietijd begint zodra aan de randvoorwaarden is voldaan en eindigt met de aanvaarding van de dienst door de klant.

Randvoorwaarden en beperkingen voor de doorlooptijd van de installatie

Algemene voorwaarden:

- Moest de klant het aanvaardingsformulier niet binnen de 10 werkdagen van de verzending ervan hebben beantwoord, wordt hij geacht te hebben aanvaard.
- De klant gaat ermee akkoord dat het rapporteren van kleine problemen niet kan worden beschouwd als een weigering te aanvaarden.
- De klant staat in voor het aanleggen van geschikte bekabeling en stroomvoorziening op deze plek.
- Adres, telefoonnummer en contactpersoon voor alle lokale sites.
- De klant moet voor de duurtijd van de installatie een SPOC (Single Point of Contact) aanwijzen.

VDSL back-up:

- Identificatie van de infrastructuur van de lokale site (ISDN NT1, ISDN TWIN, PSTN), door middel van een vragenformulier door de klant in te vullen.
- De klant moet zorgen voor een ISDN/PSTN lijn op de lokale site, die VDSL ondersteunt.
- De klant moet de IP adressen opgeven.
- Telenet moet weten of er op de lokale sites een PABX staat of een alarmsysteem.
- VDSL moet technisch beschikbaar zijn.

Bij het aanbieden van een VDSL access dienst, zal Telenet de klant informeren over de beschikbaarheid per site van VDSL. De voorafgaande VDSL haalbaarheidstest is gesteund op vluchtig verzamelde informatie. Bij de bestelling van de dienst, moet de formele beschikbaarheid van de VDSL dienst per site bevestigd worden.

De aanvraag voor VDSL kan op dat moment nog worden afgewezen omwille van:

- afwezigheid van koperkabel: Telenet zal tegen een extra vergoeding een SNA voorstellen (Small Network Adaptation).
- VDSL aftsnad regels: Telenet zal een andere toegansmethode voorstellen tegen een andere kost.

Secured Internet Gateway

- Ingevuld veiligheidssjabloon
- De klant moet de IP adressen opgeven.

3.4 Change management service levels

Onderwerp	Target
Kleine wijzigingen	2 werkdagen voor kleine wijzigingen
Substantiële wijzigingen	Afhankelijk van de aard van de wijziging
Gepland onderhoud	Kennisgeving 10 werkdagen van te voren

3.4.1 Kleine wijzigingen

Kleine wijzigingen zijn alle kleine parameterwijzigingen van bestaande functies die kunnen worden geïmplementeerd zonder interventie ter plaatse. De termijn van 2 werkdagen geldt voor een maximum van 5 configuratiewijzigingen per vraag per dag.

Typische kleine wijzigingen zijn: NAT/PAT, IP-adreswijziging, DHCP-configuratie, static route wijzigingen, ACL, reverse DNS.

Aanvragen voor kleine wijzigingen van een dienst worden per e-mail gericht aan de Technische Businessdesk.

In het geval de wijziging een verandering van hardware in het netwerk vereist, behoudt Telenet zich het recht voor de leveringstermijn te verlengen met maximum 60 werkdagen, om deze wijziging te kunnen implementeren. De klant wordt van de geschatte levertijd ingelicht binnen de 2 werkdagen van de ontvangst van zijn verzoek.

Opmerking: elke dienstwijziging voor internationale sites wordt als een substantiële wijziging beschouwd.

3.4.2 Substantiële wijzigingen

Alle andere dienstwijzigingen worden beschouwd als substantiële wijzigingen. De klant bestelt substantiële wijzigingen via een MACD (Move, Add, Change, Delete) document. Het document moet zijn ondertekend en wordt naar de account manager van de klant gestuurd. Telenet zal de substantiële wijziging afleveren volgens dezelfde installatieprocedure en met dezelfde doorlooptijden als voor een nieuwe installatie.

3.4.3 Gepland onderhoud

Telenet verbetert geregeld haar netwerk en configuratie. Het onderhoud heeft betrekking op de relocatie, het upgraden of testen van de uitrusting van Telenet. Alleen Telenet en haar erkende onderaannemers mogen onderhouds- en herstellingswerken uitvoeren aan de uitrusting van Telenet en het Telenet-Netwerk.

Het standaard tijdsbestek voor gepland onderhoud is tussen 22:00 CET en 06:00 CET. Om veiligheidsredenen en omwille van het lawaai kunnen werken aan het coax-toegangsnetwerk ook plaatsvinden tussen 07:00 CET en 16:30 CET.

Telenet zal proberen de klant 10 werkdagen te voren per e-mail in te lichten van alle geplande werkzaamheden die van aard zijn de dienst(en) te beïnvloeden.

- In het geval de klant problemen heeft met een of meer aspecten van de geplande werken, informeert hij Telenet hiervan schriftelijk (per e-mail) binnen de 24 uur van de communicatie van Telenet.
- Geplande herstelwerken worden slechts uitgevoerd in geval van nood of in uitzonderlijke omstandigheden. Telenet tracht de impact van deze interventies op de beschikbaarheid van de dienst(en) tot een minimum te beperken.

4 Compensatie

4.1 Principe

Indien Telenet de in deze SLA vermelde gegarandeerde service levels niet nakomt, zal er op schriftelijk verzoek van de klant compensatie worden betaald. De berekening van de SLA compensatie en de analyse gebeuren volledig op basis van de dossiers en gegevens van Telenet.

De compensatie wordt berekend voor Net Repair Time, beschikbaarheid en levertijd en het afwijkingpercentage t.o.v.de service level is absoluut. Er kan geen bijkomende compensatie worden gevorderd.

4.2 Compensatie

Het bedrag van de maandelijkse compensatie is als volgt beperkt:

- indien de dienst langer dan 1 maand is geactiveerd, is de compensatie beperkt tot maximum 50% van het maandelijkse abonnementsgeld dat voor deze dienst werd gefactureerd.
- indien de dienst minder dan 1 maand is geactiveerd, is de compensatie beperkt tot de prorata van 50% van het maandelijkse abonnementsgeld.
- In het geval de dienst nog niet is geactiveerd, is de compensatie beperkt tot de installatievergoeding.

4.3 Compensatie voor installatie

In het geval de beloofde levertijd niet wordt gehaald door Telenet, bestaat de compensatie uit het opschuiven van de "Start Billing Date". Telenet verleent de dienst gratis vanaf de installatiedatum tot de opgegeven start billing date.

Aantal dagen na de beloofde levertijd	"Start billing" datum
1-5 werkdagen	1 week
5-10 werkdagen	2 weken
10-15 werkdagen	4 weken
15-30 werkdagen	6 weken
> 30 werkdagen	8 weken

4.4 Compensatie voor beschikbaarheid

De vergoeding is berekend op basis van de afwijking ten opzichte van een service level (hetzij het verschil tussen het beoogde objectief en de effectieve performance van de dienst). Deze compensatie wordt toegepast op alle SLA's, zonder oog voor het service level objectief.

Compensatieformule voor Service Levels	Compensatie
0% < service level afwijking =<0,2%	5% van het maandelijkse abonnementsgeld
0,2% < service level afwijking =<0,5%	15% van het maandelijkse abonnementsgeld
0,5% < service level afwijking	25% van het maandelijkse abonnementsgeld

4.5 Compensatie voor Net Repair Time

De vergoeding wordt berekend op basis van de afwijking ten opzichte van de Net Repair Time. Deze compensatie voor repair time wordt op alle SLA's toegepast, ongeacht het type toegang.

Compensatieformule Net Repair Time	Compensatie
0 uur < Net Repair Time afwijking =< 4 uur	5% van het maandelijkse abonnementsgeld
4 uur < Net Repair Time afwijking =< 8 uur	15% van het maandelijkse abonnementsgeld
8 uur < Net Repair Time afwijking	25% van het maandelijkse abonnementsgeld