



# CNE

---

ICT PROFESSIONALS

## Service Level Agreement (SLA)

### VOIP

## Inhoudsopgave

1. Voorwoord	3
2. Overzicht Service Level Agreements	4
3. Toelichting	5
a. Technisch beheer CNE Hosted Services	
b. Incident management seats en servers	
c. Problem management seats en servers	
d. Technisch beheer seats en servers	
e. Remote support	
f. Support ter plaatse	
g. Service request response	
h. First response CATI / Resolution CATI	
i. First response CATII / Resolution CATII	
j. First response CATIII / Resolution CATIII	
k. Service tijden	
l. AWS	
m. TTP	
n. Configuratiewijzigingen	
o. Insprek service	
p. Uurtarief (non - SLA)	
q. Uurtarief Strippenkaart	
r. Level 247	

4. Bepalingen	10
a. Geldigheid	
b. Responsetijd	
c. Vaststelling Calamiteiten	
d. Overige partijen	
e. Beheer- en onderhoudswerkzaamheden	
f. Gepland onderhoud	
g. Uitzonderingen	
h. Veiligheid en betrouwbaarheid	
i. Engineer	
j. Geheimhouding	
k. Hosted services	
5. Begrippenlijst	15
a. BE/Best Effort	
b. Eindgebruiker	
c. Engineer	
d. First response	
e. Resolution	
f. Server	
g. Service request	
h. Storing / Incident	
i. Support	

## 1. Voorwoord

Uw telefonie, ter plaatse of in het CNE datacenter, dient altijd optimaal te functioneren. Vaak is een groot deel van de bedrijfsvoering afhankelijk van de beschikbaarheid van de telefonie.

Als professioneel ICT leverancier leveren we niet alleen de benodigde diensten, maar verlenen hierop ook de service. Niet elke klant heeft hetzelfde niveau van ondersteuning nodig, daarom heeft CNE 2 verschillende varianten van beheer en ondersteuning op contractbasis.

Het doel van deze SLA is het nader vastleggen van performance afspraken zoals geldende prestatieniveaus, reactietijden, servicetijden en beschikbaarheid ter zake van de door opdrachtnemer gehoste applicaties van opdrachtgever.

Dit Service Level Agreement (SLA) is onlosmakelijk verbonden met de tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gesloten mantelovereenkomst, waarvan de algemene voorwaarden van opdrachtnemer integraal onderdeel uitmaken.

## 2. Overzicht Service Level Agreements (SLA's)

Service Levels	SLA VOIP
Technisch beheer CNE hosted services	✓
Incident management	✓
Problem management	✓
Technisch beheer	✓
Remote Support tijdens servicetijden	✓
Support ter plaatse tijdens servicetijden	✓
Service Request response	8 uur
First Response CATI	4 uur
Resolution CATI	4 uur
First Response CATII	4 uur
Resolution CATII	2 uur
First Response CATIII	2 uur
Resolution CATIII	2 uur
Servicetijden	Ma-Vrij 08:30-17:30
Avond- Weekend Service	add-on
TTP (CATIII)	2 uur
Configuratiewijzigingen	✓
Inspreek Service	€
Uurtarief (non-sla)	€ 85,00
Uurtarief strippenkaart	€ 80,00

*SLA 247 is een uitbreiding op het standaard VoIP SLA en voorziet uitsluitend in telefonische support bij CAT III verstoringen gedurende 24x7 uur.*

### 3. Toelichting

#### Technisch beheer CNE Hosted Services

Het verrichten van alle handelingen welke nodig zijn om het onderhavige systeem optimaal te laten functioneren en beveiligen, inclusief automatische en die op afstand.

Het signaleren en waar mogelijk verhelpen van overschrijdingen van drempelwaardes (zoals temperatuur, harde-schijfruimte, processorgebruik en geheugenverbruik).

#### Incident management

Het verrichten van alle handelingen welke nodig zijn om verstoringen te verhelpen, inclusief automatische en die op afstand.

#### Problem management

Het verrichten van alle handelingen welke nodig zijn om verstoringen aan de VOIP omgeving te voorkomen, inclusief automatische en die op afstand.

#### Technisch beheer

Het verrichten van alle handelingen welke nodig zijn om het onderhavige VOIP systeem optimaal te laten functioneren en beveiligen, inclusief automatische en die op afstand.

#### Remote support

Bij Remote support verlenen onze engineers het support op afstand.

#### Support ter plaatse

Wanneer remote support niet mogelijk is komt een van onze engineers op locatie om support te verlenen. Dit is standaard inbegrepen.

#### Service request response

De tijd waarbinnen CNE zal reageren op het service verzoek.

#### First response CATI/Resolution CATI

First response: De tijd waarin CNE aanvang neemt tot het oplossen van de storing of de calamiteit uit categorie I. De genoemde tijd is de maximale tijd. Wanneer mogelijk wordt er eerder begonnen. De genoemde tijden vallen binnen de servicetijden (08:30-17:30).

Resolution: De tijd die CNE heeft om de oplossing uit te voeren. De tijd voor de Resolution begint nadat het Resolution Plan is uitgevoerd.

### First response CATII/Resolution CATII

First response: De tijd waarin CNE aanvang neemt tot het oplossen van de storing of de calamiteit uit categorie II. De genoemde tijd is de maximale tijd. Wanneer mogelijk wordt er eerder begonnen. De genoemde tijden vallen binnen de servicetijden (08:30-17:30).

Resolution: De tijd die CNE heeft om de oplossing uit te voeren. De tijd voor de Resolution begint nadat het Resolution Plan is uitgevoerd.

### First response CATIII/Resolution CATIII

First response: De tijd waarin CNE aanvang neemt tot het oplossen van de storing of de calamiteit uit categorie III. De genoemde tijd is de maximale tijd. Wanneer mogelijk wordt er eerder begonnen. De genoemde tijden vallen binnen de servicetijden (08:30-17:30).

Resolution: De tijd die CNE heeft om de oplossing uit te voeren. De tijd voor de Resolution begint nadat het Resolution Plan is uitgevoerd.

### Servicetijden

De servicetijden zijn de tijden die CNE gebruikt voor het verlenen van onze service. Dit is standaard van maandag tot vrijdag (08:30-17:30). Alle responsetijden vallen uitsluitend binnen deze uren. Buiten de servicetijden wordt de responsetijd-teller gestopt.

Voorbeeld: Bij een responsetijd van 8 uur en een aanmelding van een incident om 16:00 uur op maandag, verloopt de responsetijd op dinsdag om 15:00 uur ( 1 ½ uur resterend op maandag en 6 ½ uur resterend op dinsdag).

### AWS

De CNE Avond- en Weekend Service voorziet in een uitbreiding van het service window met de volgende dagen en tijden: Ma-Vrij: van 17:30-22:00 uur – Za/Zo: van 10:00-16:00 uur

De Avond- en Weekend Service kan als uitbreiding (add-on) worden. Klanten zonder add-on kunnen ook gebruik maken van de Avond- en Weekend Service alsmede klanten zonder SLA. Er zijn dan wel kosten aan verbonden én de service requests worden afgehandeld op Best Effort basis.

Hoe werkt het:

- U belt met het nummer van de CNE helpdesk: 088-766 76 77.
- Als u de hiervoor kiest en hiermee akkoord gaat met de CALL kosten, wordt u doorgeschakeld met een CNE-engineer.

De kosten:

Per CALL, dus ongeacht of de storing is/wordt opgelost en ongeacht de bestede tijd:

		SLA+AWS	SLA	Geen SLA
Startkosten :		€ 0,00	€ 100,00	€ 150,00
Uurtarief :	geen SLA	nvt	nvt	€ 150,00
	SLA VOIP	inclusief	€ 85,00	nvt

- *Voorrijkosten = Reistijd (heen en terug) + eventuele parkeerkosten*

### TTP

Tijd ter plaatse. Onder voorbehoud van overmacht, zoals weer-, verkeers- en afstand omstandigheden. Alleen relevant wanneer hulp op afstand/telefonisch niet mogelijk is. De genoemde tijd is de tijd binnen service uren. De TTP 'teller' stopt aan het einde van de servicetijd en wordt de volgende werkdag weer gestart aan het begin van de servicetijd. Genoemde TTP en responsuren zijn steeds maximaal. Wanneer mogelijk wordt de TTP en responstijd verkort.



### Configuratiewijzigingen

Een aanvraag tot wijziging of uitbreiding/inkrimping van een dienst. Bijvoorbeeld het wijzigen van een wachtwoord, het verlenen van rechten, het toevoegen of verwijderen van gebruikers, het aanpassen van een telefoonrouting, enz.

Configuratiewijzigingen die meer dan 1 uur in beslag nemen vallen niet onder het SLA en worden derhalve in rekening gebracht.

### Inspreek service

Het inspreken van teksten voor telefooncentrales.

### Uurtarief (non – SLA)

Uurtarief van werkzaamheden die buiten het gekozen SLA vallen.

### Uurtarief Strippenkaart

Klanten met een SLA zonder uren inbegrepen uren kunnen kiezen voor:

- Ad-hoc urenafrekening (uurtje/factuurkje) voor een tarief van
  - SLA Brons: € 95,00 per uur.
  - SLA Zilver: € 90,00 per uur.
  - SLA Goud: € 85,00 per uur.
- Ook hier wordt elke service call naar boven afgerond op 15 minuten

Een uren-strippenkaart.

- Hierbij worden de uren van tevoren ingekocht voor een tarief van
  - SLA Brons: € 90,00 per uur
  - SLA Zilver: € 85,00 per uur.
  - SLA Goud: € 80,00 per uur
- Minimale afname is 5 uren
- De strippenkaart blijft altijd geldig.
- U krijgt een notificatie wanneer de uren (bijna) verbruikt zijn
- Ook hier wordt elke service call naar boven afgerond op 15 minuten



### Level 247

Service Level 247 is uitsluitend beschikbaar voor Xelion Hosted (Xelion Hosted Managed 247) en omvat uitsluitend support voor CAT III calamiteiten (uitval complete telefonie-omgeving) voor zover dit zich voordoet in de hosted omgeving. Storingen aan de lokale infrastructuur van de klant, uitval van internetverbindingen e.d. worden uitgesloten van 24x7 support ook al hebben deze tot gevolg dat er complete uitval is van de telefonie-omgeving. Tijdens kantooruren geldt het Level III support.

## 4. Bepalingen

### Duur van de SLA

Het SLA is geldig voor de periode waarover is vooruitbetaald en wordt stilzwijgend verlengd voor minimaal dezelfde periode. De opzegtermijn is 1 maand voor de expiratiedatum.

Voor alle benoemde en niet benoemde zaken verwijzen wij u naar onze Algemene Verkoop -, Leverings - en Betalingsvoorwaarden op onze website welke altijd bindend zijn.

### Responsetijd

Genoemde TTP en responsuren zijn steeds maximaal. Wanneer mogelijk wordt de TTP en responstijd verkort.

CNE kan slechts gehouden worden aan de responstijd voor zover er geen sprake is van overmacht of on-beschikbaarheid van hard- of softwarecomponenten welke nodig zijn om de storing binnen de gestelde tijd op te lossen.

## Vaststelling Calamiteit

Storing aan door CNE gehoste en of beheerde systemen waarbij de productie van een of meerdere eindgebruikers wordt belemmerd zonder dat er alternatieven voorhanden zijn of worden geboden. Wanneer een calamiteit zich plaatsvindt buiten de servicescope van CNE, bijvoorbeeld in een situatie waarbij bij een derde partij de dienstverlening hapert of stopt (bijvoorbeeld een bij een stroomstoring of een uitgevallen internetverbinding bij een externe provider of carrier), kan CNE als intermediair optreden maar kan niet gehouden worden aan TTP's en/of responstijden. Een dergelijke zaak steeds ter beoordeling van CNE.

**CAT I:** Betreft 1 of meerdere eindgebruikers op minder cruciale plaatsen in de organisatie. Geen directe belemmering voor de bedrijfsvoering.

**CAT II:** Betreft 1 of meerdere eindgebruikers op cruciale plaatsen in de organisatie. Belemmering van de bedrijfsvoering.

**CAT III:** Betreft het hele bedrijf met complete belemmering van de gehele bedrijfsvoering.

Bij belemmering van de bedrijfsvoering wordt bedoeld: Belemmering van de bedrijfsvoering voor zover deze betrekking heeft op de bij CNE afgenomen dienst(en).

De vaststelling van een calamiteit categorie, de urgentie van een storing, het onderscheid tussen een calamiteit en een storing en de complete beoordeling van een onderhoud-, beheer- en/of supportkwestie is steeds ter uiteindelijke bepaling van CNE. Bij elk bezoek wordt de reistijd berekend in uren. Er wordt gerekend in tijdseenheden van 15 minuten. Er wordt steeds naar boven afgerond. De uren worden door CNE bijgehouden in een database. Op verzoek kan een uitdraai van deze uren worden verkregen.

Werkzaamheden worden slechts uitgevoerd na goedkeuring van de klant en CNE.

De werkzaamheden zullen zo mogelijk op afstand, maar wanneer nodig ook ter plaatse worden uitgevoerd.

## Overige partijen

Bij storingen waarbij 3e partijen zijn betrokken, zoals bij internetverbindingen, kan geen garantie op acute oplossing worden geboden

- Er wordt gerekend per 15 minuten, steeds naar boven afgerond.
- De kosten per call zijn altijd verschuldigd, of er nu wel of geen oplossing voor het probleem geboden kan worden.
- CNE bepaalt steeds de prioriteit en de categorie van de gemelde storing.

### Beheer- en onderhoudswerkzaamheden

Het beheer wordt in hoofdzaak uitgevoerd door engineers (zie het kopje 'engineers') in dienst van CNE. Anderen, waaronder medewerkers van de klant, mogen slechts beheerhandelingen verrichten met directe toestemming van een CNE-Engineer én een van de daartoe gevolmachtigde medewerker(s) van de klant.

De beheerwerkzaamheden zullen zo mogelijk op afstand en alleen waar nodig ter plaatse worden uitgevoerd. CNE kan slechts gehouden worden aan de responstijd voor zover er geen sprake is van overmacht of onbeschikbaarheid van hard- of softwarecomponenten welke nodig zijn om de storing binnen de gestelde tijd op te lossen.

CNE voert uitsluitend beheer- en onderhoudswerkzaamheden uit op apparatuur welke ook door CNE zijn geleverd. Wanneer er beheer- en/of onderhoudswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd op apparatuur welke niet door CNE zijn geleverd maar wel onderdeel uitmaken van het lokale netwerk doen wij dit uitsluitend op Best Effort basis.

### Gepland Onderhoud

Gepland onderhoud kan op elk moment plaatsvinden. De opdrachtgever wordt voorafgaand hieraan geïnformeerd. Het is mogelijk dat tijdens deze onderhoudsperiode de (hosting) dienst tijdelijk, geheel of gedeeltelijk buiten gebruik is en daardoor niet beschikbaar is voor de opdrachtgever.

Een bericht van gepland Onderhoud zal de volgende informatie bevatten:

- gegevens contactpersoon.
- tijdschema waarin het gepland onderhoud zal plaatsvinden.
- verwachte feitelijke duur van het gepland onderhoud.
- de diensten waarop het geplande onderhoud van invloed zal zijn.
- reden.

## Uitzonderingen

CNE kan niet verantwoordelijk dan wel aansprakelijk worden gesteld voor de werking van diensten en/of producten welke niet in zijn geheel door CNE worden geleverd, zoals diensten en/of producten waarbij ook derde partijen zijn betrokken (zoals internetverbindingen, stroomvoorziening e.d.). Diensten waarbij CNE geen enkele betrokkenheid heeft, worden in het geheel niet ondersteund (zoals bv internetverbindingen in het buitenland).

Werkzaamheden die niet vernoemd worden in de dienstbeschrijving of in het overeengekomen SLA worden in rekening gebracht volgens de tarieven die per niveau zijn overeengekomen.

Service op producten die niet in de dienstbeschrijving of SLA zijn opgenomen of hierin worden uitgesloten, wordt uitsluitend uitgevoerd volgens de tarieven die per niveau zijn overeengekomen.

Wanneer er in de overeenkomst en/of de facturatie niet expliciet een Service Level wordt benoemd, wordt altijd Level 0 bedoeld (geen SLA)

## Veiligheid en betrouwbaarheid

Om de service optimaal beschikbaar te maken zijn een aantal maatregelen genomen. Zo worden de servers voor de clouddiensten van CNE gehuisvest in een datacenter welke voldoet aan de ISO27001 certificering. Dit datacenter beschikt over redundante stroomkoeling en netwerkvoorzieningen. Daarnaast is het datacenter 24x7 bewaakt en is toegang alleen mogelijk voor geautoriseerd personeel. In geval van brand beschikt het datacenter over een branddetectie en een automatisch blus-systeem.

## Engineer

Een CNE-Engineer is te allen tijde gemachtigd om beheertaken uit te voeren, met inachtneming van de navolgende regels en restricties:

- Aan elke beheertaak ligt een verplicht support-ticket ten grondslag. Deze kan door een eindgebruiker zijn aangemaakt via email of via het klantenportaal of kan door een CNE-engineer zijn aangemaakt, bijvoorbeeld naar aanleiding van een telefonische supportaanvraag.
- Het is een CNE-Engineer verboden om toegang te nemen tot een bestand of bestandsmap tenzij dit voor het uitvoeren van een beheertaak nodig is.
- Elke toegang tot de bestanden of bestandsmappen van de klant wordt gelogd in het ticketsysteem uitgezonderd de toegang van de back-up-systemen. Deze toegang wordt gelogd in het log-systeem van de gebruikte backup-toepassing.

### Geheimhouding

Alle CNE medewerkers hebben getekend voor geheimhouding als onderdeel van hun arbeidsovereenkomst.

### Hosted services

- Voor het beheer van hosted services worden geen uren in rekening gebracht, noch gelogd. Wanneer er beheer van hosted services nodig is vanwege onoordeelkundig handelen van de klant, worden de hieraan bestede uren wel in rekening gebracht en gelogd.

## 5. Begrippenlijst

### BE/Best Effort

CNE stelt alles in staat om de gevraagde support naar behoren uit te voeren maar levert geen garantie op de tijdsspanne, responsetijd en/of kwaliteit van de gevraagde en/of geleverde support.

### Eindgebruiker

Een natuurlijk persoon, in de regel een medewerker van de klant, die gebruik maakt van één of meerdere diensten van CNE.

### Engineer

Een engineer is een ICT-technisch geschoolde medewerker van CNE. We onderscheiden 3 lijnen in ICT beheer en derhalve 3 verschillende types engineer. Een engineer van een hogere lijn is ook altijd engineer van alle lagere lijnen.

Eerstelijns engineer: Een engineer die zich hoofdzakelijk bezighoudt met Eindgebruiker- en/of eindgebruikers-pc gerelateerde issues. De werkzaamheden worden hoofdzakelijk vanuit het CNE kantoor uitgevoerd.

Tweedelijns engineer: Een engineer die zich voornamelijk bezighoudt met issues die niet gerelateerd zijn aan een eindgebruiker of aan een pc maar met technische issues gerelateerd aan servers, infrastructuur en beveiliging.

Derdelijns engineer: Een engineer die zich bezighoudt met tweedelijns taken en met research/development, beleidstechnische issues en consultancy taken.

### First Response

De tijd waarin CNE aanvang neemt tot het oplossen van de storing of de calamiteit. De genoemde tijd is de maximale tijd. Wanneer mogelijk wordt er eerder begonnen. De genoemde tijden vallen binnen de servicetijden (08:30-17:30).

### Resolution

De tijd die CNE heeft om de oplossing uit te voeren. De tijd voor de Resolution begint nadat het Resolution Plan is uitgevoerd

### Server

Computer, al dan niet virtueel, uitgerust met een Windows Server OS of een Linux OS welke één of meerdere taken verricht ten behoeve van één of meerdere gebruikers en welke is uitgerust met een CNE AEM agent (Autotask Endpoint Management).

### Service request / configuratiewijziging

Een aanvraag tot wijziging of uitbreiding/inkrimping van een dienst. Bijvoorbeeld het wijzigen van een wachtwoord, het verlenen van rechten, het toevoegen of verwijderen van gebruikers, het aanpassen van een telefoonroutering, enz.

### Storing/verstoring/incident

Ongewoon dan wel ongewenst gedrag van een (intern-) netwerk gerelateerd apparaat (werkstation, server, printer, router) of software waardoor de werkzaamheden met dat apparaat/software worden gehinderd of belemmerd. De normale productie is niet in gevaar (bv omdat alternatieven voorhanden zijn of worden geboden). Zulks ter beoordeling van CNE

### Support

De ondersteuning zoals bedoeld onder het kopje 'beheer'.