

SLA Interbel Managed Voice

Datum: 16 april 2014

Versie: 1.1



Inhoud

Definities	3
1. Domein / verantwoordelijkheden	4
1.1 Netwerk overzicht	4
1.2 Responsibility Matrix	4
2. Service Assurance	5
2.1 Severity levels	5
2.2 Procedure	5
2.3 KPI's	6
2.4 Escalatieprocedure	6
3. Service Delivery	7
3.1 Procedure	7
3.2 KPI's	7
4. Service Availability	8
4.1 Beschikbaarheid van de Managed Voice dienst	8



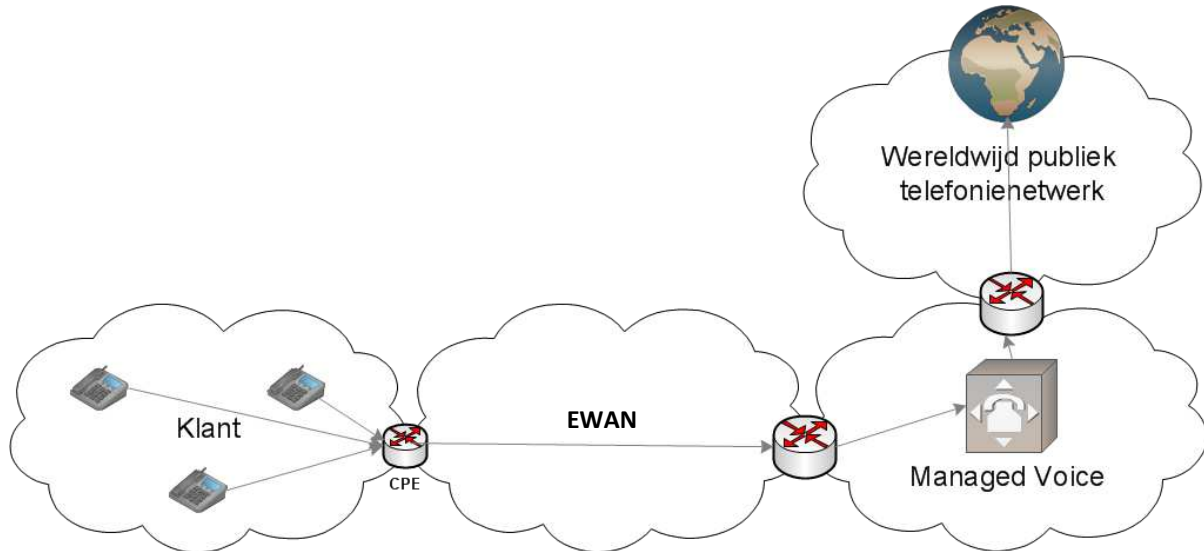
Definities

Klant	: De partij met wie Interbel deze overeenkomst afsluit.
Klokuren	: 24x7x365.
KPI	: Key Performance Indicator; een kwaliteitsparameter voor een dienst.
MTTR	: Mean Time to Repair; de gemiddelde oplostijd van een incident.
NBD	: Next Business Day; de eerstvolgende werkdag tot 18:00 uur.
Operator	: De klantportal van Interbel.
Service Assurance	: Het proces van Interbel voor het beheer van diensten.
Service Delivery	: Het proces van Interbel voor de levering van nieuwe diensten.
Service Availability	: Het proces van Interbel waar de beschikbaarheid van de diensten wordt gewaarborgd.
SLA	: Service Level Agreement; een document waarin alle afspraken staan omschreven van een dienst.
Supporturen	: Kantoortijden van Interbel; op werkdagen tussen 8:00 en 18:00.
TTTR	: Target Time to Respond; de tijd benodigd voor de acceptatie en terugkoppeling van een incident.
TTTU	: Target Time to Update; de tijd tussen 2 updates van een lopende case.



1. Domein / verantwoordelijkheden

1.1 Netwerk overzicht



1.2 Responsibility Matrix

Domein	Verantwoordelijkheid	SLA
Klant	Klant	N.v.t.
Interbel EWAN*	Interbel	EWAN SLA
Interbel Managed Voice	Interbel	Dit document
Wereldwijd publiek telefonienetwerk	Interbel gebruikmakende van wereldwijde leveranciers.	Dit document

* Indien de klant zelf de connectiviteit beheert zal de verantwoordelijkheid voor een correcte werking niet bij Interbel liggen.

Opmerking: Voor wat betreft de bereikbaarheid naar en vanuit het wereldwijde telefonienetwerk beperkt deze SLA zich tot de interconnecties welke Interbel onderhoudt met leveranciers. Interne problemen bij andere telefonieaanbieders, welke leiden tot onbereikbaarheid van of vanuit de abonnees welke via die leverancier bellen, vallen buiten de verantwoordelijkheid van Interbel.



2. Service Assurance

2.1 Impact niveaus

Prioriteit	Impact	Definitie	Voorbeelden	Bereikbaarheid
1	Kritiek	Non-beschikbaarheid van de volledige Managed Voice dienst op één of meerdere locaties.	Volledige non-beschikbaarheid van de Managed Voice dienst zonder tijdelijke oplossing.	Supporturen
2	Hoog	Non-beschikbaarheid op één of meerdere toestellen, structurele verminderde performance van de dienstverlening op alle toestellen op één of meerdere locaties.	Verminderde performance: echo, vervorming, vertraging hakkende gesprekken.	Supporturen
3	Normaal	Verminderde performance op één of meerdere toestellen.	<10 keer per dag: echo, vervorming, vertraging, hakkende gesprekken.	Supporturen
4	Laag	Alle niet service impacting gerelateerde vragen.	Een vraag over de dienstverlening.	Supporturen

2.2 Procedure

Wanneer een incident zich voordoet dient dit door de klant gemeld te worden bij Interbel, dit kan via Operator, per telefoon en per e-mail. Pas wanneer een incident is gemeld zullen de in 2.3 vermelde KPI's van start gaan.

Wanneer de klant voor deze prioriteiten buiten kantoor tijden een incident aanmeldt, zal de klant een eerste update krijgen tijdens de eerstvolgende werkdag.

Onderdeel	Beschrijving
Telefonisch	020 4233 288 Bereikbaarheid: <ul style="list-style-type: none">• Servicedesk open tijdens VBVB kantoor tijden• Buiten kantoor tijden uitsluitend in geval van een storing in uw telefooncentrale Pincode: 2655
E-mail & Operator	servicedesk@vbvb.nl & https://operator.interbel.nl Bereikbaarheid: <ul style="list-style-type: none">• 24x7 beschikbaar voor aanmelden en raadplegen• Afhandeling tijdens VBVB kantoor tijden
VBVB Kantoor tijden	Maandag t/m vrijdag, 8:00 tot 18:00 uur, uitgezonderd feestdagen
Uitgebreide servicetijden (deze gelden uitsluitend voor incidenten met prioriteit kritiek en hoog)	Avond: maandag t/m vrijdag, 18:00 tot 23:00 Weekend: zaterdag en zondag, 8:00 tot 23:00



Aanmelding via de klant portal 'Operator'

Link : <https://operator.interbel.nl>

Login : Staat vermeld in de opleverbrief

Bereikbaarheid : 24x7

2.3 KPI's

Prioriteit	Response tijd	Update tijd	Gemiddelde oplostijd (MTTR)	Telefonische bereikbaarheid	Doelstelling prestatie
1	4 supporturen	4 supporturen	Volgende werkdag	Supporturen	>90%
2	8 supporturen	8 supporturen	2 werkdagen	Supporturen	
3	1 werkdag	Best Effort	Best Effort	Supporturen	
4	1 werkdag	Best Effort	Best Effort	Supporturen	

* Bij een MTTR in werkdagen geldt de dag na aanmelding als start. Dit houdt in dat wanneer een prioriteit 2 incident op maandag om 13:00 wordt ingeschoten, de MTTR timer loopt tot woensdag 18:00.

2.4 Escalatieprocedure

Bij het overschrijden van de mean time to repair (MTTR) kan er geëscaleerd worden via het reguliere nummer van VBVB. VBVB zal zorgen dat de juiste escalatie in gang wordt gezet volgens de onderstaande tabel:

Niveau	Afdeling	Persoon	Nummer	Email
Niveau 1 (1x MTTR)	ServiceDesk	ServiceDesk level I & II	020 4233 288	ServiceDesk@vbvb.nl
Niveau 2 (1,5x MTTR)	ServiceDesk	Hubert Bol <i>Manager servicedesk</i>	020 4233 288	Hubert@vbvb.nl
	Directie	Berend van Bommel <i>Directeur</i>	020 4233 288	Berend@vbvb.nl
Niveau 3 (2x MTTR)				

Wanneer de klant beschikt over een persoonlijke escalatiematrix, dan vervangt deze bovenstaande tabel.

2.5 Onderhoud

Voor een optimale werking en beschikbaarheid van haar infrastructuur, dient Interbel onderhoud uit te voeren. Deze zijn onderverdeeld in twee categorieën:

1. Planned Maintenance
2. Emergency Maintenance



De volgende tijden worden gehanteerd ten aanzien van de hierboven genoemde typen onderhoudswerkzaamheden:

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 uur – 06:00 uur (dagelijks)
Emergency Maintenance	Onderhoud aan de infrastructuur als gevolg van noodsituaties.	leder moment

Bij Planned Maintenance wordt de klant door de Service Desk van Interbel via de portal Operator, of per e-mail, tenminste 5 werkdagen van tevoren ingelicht over de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden. Bij Emergency Maintenance is Interbel niet verplicht de klant van tevoren in te lichten.

Emergency Maintenance wordt alleen toegepast in geval van dreigende storingen op het Interbel netwerk. En daarnaast wanneer het gebruik van een Planned Maintenance timeslot geen optie is, vanwege verhoogde risico's tot het mogelijk niet-beschikbaar geraken van Interbel diensten.

3. Service Delivery

3.1 Procedure

De procedure voor het bestellen/activeren van nieuwe diensten gaat volledig geautomatiseerd via Operator. Na het afsluiten van een Wholesale overeenkomst krijgt de klant van Interbel een login tot Operator waarna de klant kan overgaan tot het bestellen van producten en diensten. De levertijden per product en/of dienst staan in paragraaf 3.2 beschreven.

De enige uitzondering is de aanvraagprocedure van 08xxx/09xx/08x nummers. Hiervoor dient de klant een formulier in te vullen en te e-mailen naar de Service Delivery van Interbel. Interbel zal de aanvraag vervolgens in behandeling nemen en de klant via e-mail op de hoogte houden van de voortgang.

Contactgegevens Service Delivery Interbel:

Service Desk telefoonnummer : +31(0)20-423 32 88

Openingstijden : Werkdagen 8:00 uur – 18:00 uur

Email : sales@vbnb.nl

3.2 KPI's

De onderstaande KPI's hebben enkel betrekking op bestellingen via de order module in Operator, met uitsluiting van 08xx/09xx/08x nummers. De KPI's gaan in wanneer een order correct is ingevoerd en door Operator word geaccepteerd.



Dienst	Levertijd (= />99% van de orders)
Nieuwe Managed Voice gebruiker	< 15 minuten
Nieuw Managed Voice kanaal	< 15 minuten
Nieuw enkelvoudig nationaal nummer	< 15 minuten
Nieuw nationaal nummerblok van 10	< 15 minuten
Nieuw nationaal nummerblok van 100	< 3 werkdagen
Nummerportering enkelvoudig	< 5 werkdagen
Nummerportering meervoudig	< 8 werkdagen
Internationaal nummer*	< 30 werkdagen
Broadcasten 08xx / 09xx / 08x	<13 werkdagen
Webshop orders	< 3 werkdagen (mits op voorraad)
Activeren gespreksopname	< 15 minuten
XML Api activeren	< 15 minuten
Conferentiekamers	< 15 minuten
e-fax activeren in	< 15 minuten
e-fax activeren out	< 15 minuten

*De levertijd van internationale nummers is volledig afhankelijk van het betreffende land. Wij houden een gemiddelde doorlooptijd aan van 30 werkdagen, dit kan echter variëren van 1 tot 3 maanden.

4. Beschikbaarheid

4.1 Beschikbaarheid van de Managed Voice dienst

Dienst	Beschikbaarheid in %	Gemeten per
Managed Voice platform	99,9%	Jaar