

Service Level Agreement - Internet

Dienstomschrijving

VST hanteert voor haar diensten vier soorten Service Level Agreements:

- SLA VoIP
- SLA Mobiel
- SLA MS 365
- SLA Internet
- SLA Spraakkanaal
- SLA Premium WiFi Acces Point

Inhoud VST SLA

SLA	Service Window	KPI: Beschikbaarheid	KPI: Responstijd	KPI: Hersteltijd
Internet	kantoortijden	95,00 %	< 8 uur*	Best Effort

* Bij de SLA gelden de uren binnen de kantoortijden.

Aanmelding en communicatie

Via e-mail of het klantportaal is 24 uur per dag, 7 dagen per week een ticket aan te maken op een via VST afgenomen dienst. Buiten kantoortijden dient er wel telefonisch melding te worden gemaakt van een probleem. Ook buiten kantoortijden worden de ingeschoten tickets conform de overeengekomen SLA afgehandeld.

Als uitgangspunt voor de aanmelding van een storing geldt altijd de schriftelijke aanmelding via een e-mail of ticket in het klantportaal. Het tijdstip van het ontvangen van de mail of het aanmaken van een ticket geldt als uitgangspunt voor de bepaling van de respons- en hersteltijd.

Via e-mail of het klantportaal is 24 uur per dag, 7 dagen per week een ticket aan te maken op een via VST afgenomen dienst. Ook buiten kantoortijden worden de ingeschoten tickets conform de overeengekomen SLA afgehandeld.

Als uitgangspunt voor de aanmelding van een storing geldt altijd de schriftelijke aanmelding via een e-mail of ticket in het klantportaal. Het tijdstip van het ontvangen van de mail of het aanmaken van een ticket geldt als uitgangspunt voor de bepaling van de respons- en hersteltijd.

Contactpersonen:

Voor al uw commerciële vragen kunt u contact opnemen met de accountmanager.
Voor algemene vragen en storingen kunt u bellen naar 0318 501212 en/of mailen naar support@vstecom.nl.

Toepassing van Service Level Agreements

De SLA's zijn 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. De leverancier van VST 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 eindgebruiker;
- Het niet beschikbaar zijn van de eindgebruiker wanneer VST verzoekt om assistentie van de eindgebruiker bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de storing.

De beschikbaarheid van de dienst zoals bepaald in de SLA wordt gemeten op basis van de periode waarin de leverancier van VST deze dienst niet heeft geleverd en de CSP 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.

Kantoortijden

Dag	Kantoortijden	Overige tijden
Zondag	-	Storingsdienst
Maandag	08:30 - 17:30 uur	Storingsdienst
Dinsdag	08:30 - 17:30 uur	Storingsdienst
Woensdag	08:30 - 17:30 uur	Storingsdienst
Donderdag	08:30 - 17:30 uur	Storingsdienst
Vrijdag	08:30 - 17:00 uur	Storingsdienst
Zaterdag	-	Storingsdienst



Feestdagen

Op officiële feestdagen is VST tijdens kantooruren niet bereikbaar. Als officiële feestdagen worden aangemerkt:

- Nieuwjaarsdag
- 1e en 2e Paasdag
- Hemelvaartsdag
- Koningsdag
- 5 mei (indien dit landelijk bepaald is)
- 1e en 2e Pinksterdag
- 1e en 2e Kerstdag

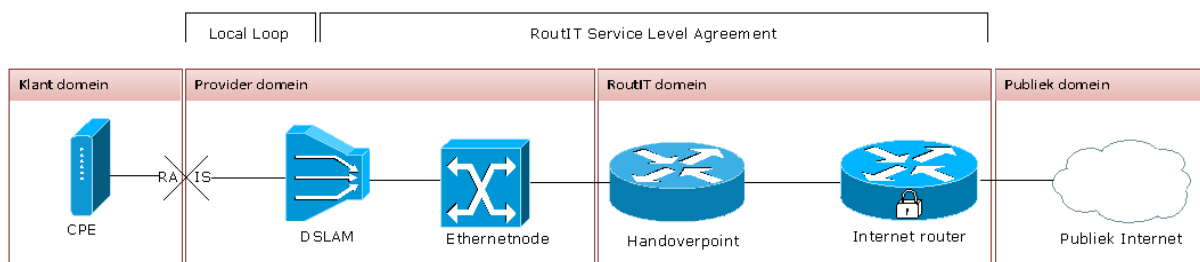
Indien er een storing is, kunt u wel gebruik maken van de storingsdienst. Er zal altijd een medewerker van VST opnemen of terugbellen indien gemist.

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 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.



Figuur 01: Domeinen bij Service Level Agreements

Contracttermijn

Het SLA contract loopt mee met de termijn van het getekende KPN contract. Zolang er gebruik wordt gemaakt van de diensten is de SLA van toepassing.

Tarieven en kosten

Het standaard SLA tarief voor internet is € 8,95. Binnen kantooruren kan er kosteloos contact op worden genomen met onze supportdesk. De kosten voor de service en dienstverlening is binnen kantooruren dan ook gedekt. Bij storingen die op locatie dienen te worden verholpen gaat het uurtarief van de engineer in, reistijd wordt ook in rekening gebracht.

Buiten kantooruren en in de weekenden geldt het standaardtarief van € 95,00 excl. BTW per uur. Voor klanten met een SLA voor alle diensten die zij afnemen zijn deze kosten € 50,00 excl. BTW per uur.

Betalingswijze

De SLA wordt op eenzelfde manier in rekening gebracht als de kosten voor de afgenomen dienstverlening. Dit is met een SEPA machtiging ondertekend voor automatische incasso.

