

Aanvullende SLA KPN diensten

Een Service Level Agreement (SLA) is een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin de afspraken over het niveau van de dienstverlening zijn vastgelegd.

KPN hanteert voor haar diensten drie niveaus van Service Level Agreements:

- SLA A (Always)
- SLA N (Next Business Day)
- SLA B (Best Effort)

Inhoud KPN SLA

SLA	Service Window	KPI: Beschikbaarheid	KPI: Responstijd	KPI: Hersteltijd
<u>A (Always)</u>	24 x 7	99,90 %	< 2 uur	< 6 uur
<u>N (Next business day)</u>	kantoortijden	99,60 %	< 4 uur*	< 8 uur*
<u>B (Best effort)</u>	kantoortijden	95,00 %	< 8 uur*	Best Effort

** Zowel bij SLA N als bij SLA B gelden de uren binnen de kantoortijden. Alleen SLA A wordt berekend op basis van klokuren.*

Aanmelding en communicatie

Via de KPN Partner Portal is 24 uur per dag, 7 dagen per week een ticket aan te maken op een bij KPN 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 ticket in de KPN Partner Portal. Het tijdstip van aanmaken van een ticket geldt als uitgangspunt voor de bepaling van de respons- en hersteltijd.

Om aanspraak te maken op de SLA A, dient de Partner buiten kantoortijden de storing ook telefonisch aan te melden. Via het algemene telefoonnummer van KPN kan de Partner buiten kantoortijden de KPN Storingsdienst bereiken. De KPN Storingsdienst neemt vervolgens binnen twee uur contact op met de Partner.

Toepassing van Service Level Agreements

Zoals mede bepaald in de KPN Partner Overeenkomst (art. 9.1), zijn SLA's niet van toepassing:

- Als de verbinding niet is opgeleverd;
- 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. KPN 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 Partner en/of eindgebruiker;
- Het niet beschikbaar zijn van de Partner / eindgebruiker wanneer KPN verzoekt om assistentie van de Partner en/of eindgebruiker bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de storing.



De KPN Service Level Agreement is van toepassing op de levering van diensten van KPN aan de Partner. Aanspraken van de eindgebruiker zijn hiervan uitgesloten. De Partner is verantwoordelijk voor ondersteuning en levering aan de eindgebruiker.

De beschikbaarheid van de dienst zoals bepaald in de SLA wordt gemeten op basis van de periode waarin KPN deze dienst niet heeft geleverd en de Partner 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. Op performance en onderhoud is de SLA niet van toepassing.

Verantwoordelijkheid Partner

De Partner is - onafhankelijk van de SLA - verantwoordelijk voor de eerstelijns support en troubleshooting op de geleverde dienst. Bij aanmelding van een storing is het aanmaken van een ticket met daarin vermeld de reeds uitgevoerde troubleshooting en resultaten daarvan van groot belang. De Partner is beschikbaar voor ondersteuning in de troubleshooting op locatie.

Kantoortijden

Dag	Kantoortijden	SLA A
<u>Zondag</u>	-	00:00-24:00 uur
<u>Maandag</u>	09:00 – 17:00 uur	00:00-24:00 uur
<u>Dinsdag</u>	09:00 – 17:00 uur	00:00-24:00 uur
<u>Woensdag</u>	09:00 – 17:00 uur	00:00-24:00 uur
<u>Donderdag</u>	09:00 – 17:00 uur	00:00-24:00 uur
<u>Vrijdag</u>	09:00 – 17:00 uur	00:00-24:00 uur
<u>Zaterdag</u>	-	00:00-24:00 uur

Feestdagen

Op officiële feestdagen is KPN, met uitzondering van de 7 x 24 SLA A(lways), tijdens kantoortijden niet bereikbaar. Als officiële feestdagen worden aangemerkt:

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



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 KPN 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 voor u als eindgebruiker onacceptabel is, denk dan na over redundancy.

