

SLA-voorwaarden

Inhoud

1. Afkortingen en definities	2
2. Algemeen.....	3
3. Service Level Agreement	3
4. Looptijd van de SLA.....	3
5. SLA-pakketten.....	3
6. Demarcatie.....	4
7. Prioriteiten van de Incidenten.....	4
8. Melden van Incidenten en storingen.....	4
9. Onderhoud	5
10.Preventief Onderhoud	5
11.Noodwerkzaamheden	5
12.Eisen aan netwerk en randapparatuur	6
13.Garanties.....	7
14.Derden	7
15.Vergoedingen.....	7
16.Compensatie	8
17.Uitzonderingen.....	8
18.Gevolgen van nietigheid of vernietigbaarheid.....	9

SLA-voorwaarden

1. Afkortingen en definities

Algemene Voorwaarden	Algemene Voorwaarden zoals gepubliceerd op de website www.voipzeker.nl .
Beschikbaarheid	Het percentage van de totale tijd, gemeten over een volledige kalendermaand, waarin geen sprake is van een storing.
Demarcatiepunt	Punt waarop de dienst ter beschikking van Klant wordt gesteld (meestal een poort).
Downtijd	De totale Hersteltijd, gemeten en vastgesteld door VOIPZeker, waarbij de VoIP dienst niet beschikbaar is geweest in een bepaalde tijdsperiode ten gevolge van een Incident.
E-mailadres Klant	Het e-mailadres geregistreerd bij VOIPZeker door Klant.
Hersteltijd	De tijd, door VOIPZeker gemeten en geregistreerd, tussen de storingsmelding door Klant aan VOIPZeker dan wel geconstateerd door VOIPZeker en het gereed melden van de storing door VOIPZeker aan Klant.
Hosted PBX	VoIP centrale van VOIPZeker aanwezig in een fysieke datacenter locatie.
Incident	Elke gebeurtenis die afwijkend is van de verwachte standaardwerking van de VoIP dienstverlening.
Klant	De natuurlijke (fysieke) persoon, de rechtspersoon, elke rechtsvorm met rechtspersoonlijkheid, elke rechtsvorm zonder rechtspersoonlijkheid waarmee VOIPZeker één of meer overeenkomsten heeft afgesloten, waaronder elke persoon die handelt of waarvan VOIPZeker redelijkerwijze kan aannemen dat er gehandeld wordt vanuit een machtiging van Klant of vanuit kennis.
Kantooruren	Werkdagen maandag t/m vrijdag van 09:00 uur tot 17:00 uur (CET). Algemeen erkende feestdagen vallen hier niet onder.
Modem/Router	Apparaat tussen een access verbinding en het bedrijfsnetwerk van de Klant
Noodreparaties	Sporadisch onvoorzien noodherstel ter voorkoming van storingen.
Overeenkomst	Een tussen VOIPZeker en Klant gesloten overeenkomst inzake het beschikbaar stellen van VoIP diensten van VOIPZeker.
Preventief onderhoud	Het uitvoeren van reguliere werkzaamheden aan het netwerk, de hardware of de software om zodoende de kwaliteit van VoIP diensten te kunnen handhaven.
Reactietijd	De tijd tussen een storingsmelding en het eerste contact met Klant inzake de voortgang van de storingsopheffing.
Site	De site van VOIPZeker: https://www.voipzeker.nl

SLA-voorwaarden

SLA	Deze Service Level Agreement, waarin de rechten en plichten betreffende de overeengekomen VoIP servicediensten zijn vastgelegd.
Ticket	De registratie van een Incident in VOIPZeker Helpdesk registratiesysteem onder een uniek ticket nummer.
Webportal	Een beveiligde persoonsgebonden account die toegang geeft tot (bedrijfs)informatie en diensten van Klant. Te bereiken via de website https://www.voipzeker.nl/login.html via een persoonlijk wachtwoord en loginnaam verkregen door VOIPZeker.

2. Algemeen

- 2.1. VOIPZeker is toegewijd om betrouwbare en kwalitatieve VoIP telefonie diensten te leveren aan zijn Klanten. Deze SLA is van toepassing op de levering van de Hosted PBX VoIP diensten zoals omschreven en overeengekomen zijn in de overeenkomst tussen VOIPZeker en Klant. Deze SLA is een aanvulling op de overeenkomst tussen VOIPZeker en Klant en de Algemene Voorwaarden.

3. Service Level Agreement

- 3.1. Deze SLA is van toepassing op de diensten van VOIPZeker, deze bestaan uit telecom gerelateerde telefoniediensten. Het servicelevel beschrijft de kwalitatieve en kwantitatieve afspraken voor het te realiseren dienstenniveau van de door VOIPZeker aangeboden diensten.
- 3.2. Deze SLA beschrijft het standaard servicelevel dat met elke dienst wordt meegeleverd alsmede de uitbreidingen die hierop mogelijk zijn. De SLA is niet statisch, periodiek wordt deze SLA herzien om zodoende nieuwe omstandigheden in het document te verwerken, die ten tijde van het opstellen van de vorige versie van de SLA nog niet bekend of beschikbaar waren
- 3.3. De SLA is alleen van toepassing als de VoIP diensten niet beschikbaar zijn. Andere gevallen en onstabiele diensten worden door VOIPZeker in behandeling genomen conform de afgesloten overeenkomst met de daarbij behorende Algemene Voorwaarden.

4. Looptijd van de SLA

- 4.1. De SLA wordt aangegaan voor de duur van 12 maanden, tenzij anders wordt overeengekomen.
- 4.2. Na het verstrijken van de in artikel 4.1 genoemde periode zal de SLA stilzwijgend worden verlengd met eenzelfde periode onder gelijkblijvende voorwaarden, tenzij één van beide partijen de SLA opzegt conform artikel 4.3.
- 4.3. Opzegging van de SLA is uitsluitend schriftelijk mogelijk en dient plaats te vinden met inachtneming van een opzegtermijn van 1 kalendermaand.

5. SLA-pakketten

- 5.1. SLA Best Effort: Klant kan iedere werkdag onder Kantooruren een Incident bij de VOIPZeker helpdesk melden. Hoewel dit supportlevel geen gegarandeerd servicelevel heeft, zal VOIPZeker zich het volgende ten doel stellen: Een Reactietijd binnen kantoortijden van minder dan 16 uur. Het Incident wordt binnen een werkweek hersteld. SLA Best effort is inbegrepen in de standaard levering.
- 5.2. SLA Basic: Klant kan iedere werkdag onder Kantooruren een Incident bij de VOIPZeker helpdesk melden. De Reactietijd bedraagt binnen kantoortijden minder dan 8 uur. Het Incident wordt binnen 48 uur hersteld. Optioneel, tegen meerprijs aan te schaffen.
- 5.3. SLA Plus: Klant kan iedere werkdag 24/7 een Incident bij de VOIPZeker helpdesk melden. De Reactietijd bedraagt binnen kantoortijden minder dan 6 uur. Het Incident wordt binnen 32 uur hersteld. Optioneel, tegen meerprijs aan te schaffen.

SLA-voorwaarden

- 5.4. SLA Extra: Klant kan 24 uur per dag, elke dag een Incident bij de VOIPZeker helpdesk melden. De Reactietijd is minder dan 2 uur, het Incident wordt binnen 1 werkdag hersteld. Optioneel, tegen meerprijs aan te schaffen.

6. Demarcatie

- 6.1. VOIPZeker levert de dienst van het VOIPZeker netwerk naar Demarcatiepunt. VOIPZeker draagt geen verantwoordelijkheid met betrekking tot enige apparatuur op de locatie voorbij het Demarcatiepunt voor de dienst. Alle genoemde componenten binnen de dienst van het VOIPZeker netwerk tot het Demarcatiepunt worden alleen gegarandeerd indien geleverd, geïnstalleerd en beheerd door VOIPZeker.

7. Prioriteiten van de Incidenten

- 7.1. Wanneer Incidenten gemeld worden, moeten de juiste prioriteiten gesteld worden. De prioriteiten zijn gebaseerd op de ernst van het Incident voor Klant. VOIPZeker helpdeskmedewerker zal in overleg met Klant en volgens de afspraken in de SLA, een prioriteit toekennen waarmee de afhandeling van de klacht bepaald wordt. De criteria voor het vaststellen van de prioriteiten zijn als volgt:
- Hoog: Incident met hoge urgentie met totaal uitval van een van de VoIP diensten
 - Middel: Incident met normale urgentie verminderde uitval van VoIP diensten
 - Laag: Incident zonder urgentie en geen uitval van VoIP diensten maar voor onderzoek- of aanpassingsdoeleinden.

8. Melden van Incidenten en storingen

- 8.1. Klanten van VOIPZeker kunnen verzoeken, Incidenten of storingen melden bij de helpdesk. De helpdesk is verantwoordelijk voor het ontvangen, registreren en bewaken van de voortgang van de meldingen middels een ticket. Onder meldingen verstaan we onder andere vragen, klachten, melden van Incidenten, change requests en opdrachten.
- 8.2. Incidenten met een hoge prioriteit dienen altijd direct per telefoon gemeld te worden en bevestigd per e-mail. Incidenten met een gemiddelde of lage prioriteit kunnen per e-mail worden gemeld.
- 8.3. De Helpdesk van VOIPZeker is op de volgende manieren te bereiken;
- Bereikbaarheid tijdens Kantooruren:
- Telefoonnummer: 088-066 0550
 - E-mail: support@voipzeker.nl
 - Webportal: www.voipzeker.nl/login.html
- Bereikbaarheid buiten Kantooruren:
- Telefoonnummer: 088- 800 8000
 - E-mail: support@voipzeker.nl
 - Webportal: <https://www.voipzeker.nl/login.html>
- 8.4. Het nummer voor buiten kantoor tijden is bedoeld zeer dringende zaken. **Indien** dit nummer buiten kantoor tijden gebruikt wordt voor vragen of minder spoedeisende zaken kunnen kosten in rekening worden gebracht.
- 8.5. Bij het versturen van een e-mail naar support@voipzeker.nl dient Klant een bij VOIPZeker geregistreerd e-mailadres te gebruiken. Klant wordt in de mogelijkheid gesteld meerdere e-mailadressen op te geven. Klant blijft verantwoordelijk voor de actualisatie hiervan.
- 8.6. De melding dient altijd te geschieden door een bevoegd persoon binnen de organisatie van Klant.
- 8.7. Indien Klant een ticket inschiet vanaf een onbekend e-mailadres kan dit gevolgen hebben voor de behandeling conform het SLA. VOIPZeker kan dan niet garant staan voor het behalen van de gestelde SLA responstijd.

SLA-voorwaarden

- 8.8. Na de melding van een Incident of storing verplicht Klant zich om volledige medewerking te geven aan VOIPZeker bij het oplossen van het Incident. Kan Klant geen medewerking geven, wordt de Hersteltijd zoals vastgelegd in deze SLA, stilgezet. Zodra Klant weer medewerking verleend aan VOIPZeker, wordt het Incident weer actief en loopt de Hersteltijd door.
- 8.9. Indien het Incident zich niet bevindt in het VOIPZeker netwerk en/of niet gedekt wordt door deze SLA, zulks te vrije beoordeling van VOIPZeker, dan wordt Klant hiervan op de hoogte gesteld. Dit omvat maar is niet beperkt tot; een Incident veroorzaakt door derden, externe partijen, door Klant of door de hardware van Klant, andere wijzigingsverzoeken op locatie van de klant. Dit wordt beschouwd als dienstverlening buiten de overeenkomst. Bij deze Incidenten brengt VOIPZeker de gemaakte kosten in rekening tegen het geldende uurloon met een minimum van 15 minuten.
- 8.10. Verzoeken tot wijzigingen van de bestaande diensten kunnen door de Klant tijdens kantoortijden worden gesteld aan de afdeling verkoop van VOIPZeker. Een wijzigingsverzoek, zogenaamde Request For Change (RFC,) wordt door het RFC-proces geregistreerd, voorbereid en aangebracht in de netwerkinfrastructuur. Het RFC-proces heeft de verantwoordelijkheid dat de verzoeken op een gecontroleerde manier aangebracht worden. Hierbij heeft het operationele aspect een hogere prioriteit en zullen, bijvoorbeeld in het geval van het optreden van storingen in de netwerkdienstverlening aangebrachte RFC's teniet worden gedaan. Kosten gemaakt voor het uitvoeren van RFC's door VOIPZeker op verzoek van de Klant zullen tegen de actuele tarieven aan de Klant worden doorbelast.

9. Onderhoud

- 9.1. Om een zo hoog mogelijk kwaliteitsniveau te kunnen handhaven voor de dienst, pleegt VOIPZeker routinematig onderhoud aan het netwerk. Onder normale omstandigheden gebeurt dit zonder dat de dienst daar hinder van ondervindt. Van tijd tot tijd zal voor de werkzaamheden echter een geplande onderbreking vereist zijn.

10. Preventief Onderhoud

- 10.1. Indien VOIPZeker voorziet dat de dienst niet beschikbaar zal zijn door preventief onderhoud, zal VOIPZeker zich inspannen om Klant tenminste 3 werkdagen voor de aanvang van de werkzaamheden op de hoogte te stellen. De melding van preventief onderhoud zal via e-mail gedaan worden aan de door Klant aangewezen geautoriseerde medewerkers.
- 10.2. Klant zal op de hoogte gesteld worden van:
- de geplande aanvangstijd
 - de tijdsduur van de werkzaamheden
 - de verwachte niet-beschikbaarheid
- 10.3. De totale tijdsduur van niet-beschikbaarheid van de dienst door preventief onderhoud zal niet langer zijn dan 2 uur per maand per locatie.
- 10.4. Preventief onderhoud kan dagelijks worden uitgevoerd tussen 00.00-07.00 uur. Indien een geplande onderbreking langer duurt dan de overeengekomen tijdsduur, wordt de onderbreking als een Incident met de hoogste prioriteit behandeld, tenzij Klant van tevoren heeft ingestemd met een verlenging van de periode van de onderbreking.

11. Noodwerkzaamheden

- 11.1. Naast het preventief onderhoud kan het voorkomen dat onderhoud gedaan moet worden wegens een noodgeval. Deze onvoorziene werkzaamheden die een directe invloed hebben op de dienst voor Klant worden zo spoedig mogelijk met de hoogste prioriteit voltooid. Dit betekent dat Klant wel geïnformeerd wordt, maar de gebruikelijke tijd voor kennisgeving vooraf niet in acht genomen kan worden en dat voorbijgegaan kan worden aan de gebruikelijke tijdstippen waartussen onderhoud plaats kan vinden.

SLA-voorwaarden

12. Eisen aan netwerk en randapparatuur

- 12.1. Voor de goede werking van de service van VOIPZeker worden een aantal eisen gesteld aan het netwerk en de randapparatuur waarmee het systeem is verbonden. Het interne Netwerk en randapparatuur (telefoontoestellen, headsets, modems etc.) vallen buiten het VOIPZeker domein.
- 12.2. Klant is verantwoordelijk voor adequate netwerkverbindingen op locatie (LAN) en naar de locatie toe (WAN), die de gewenste bandbreedte en latentie waarborgen. Een adequaat LAN kan bijvoorbeeld worden gerealiseerd door:
- 12.3. Het netwerk van de Klant is dermate over gedimensioneerd dat interferentie van non spraakdata en spraakdata over het LAN niet waarschijnlijk wordt geacht.
- 12.4. Spraakdata krijgt voorrang boven andere data. Dat kan door Quality of Service (QoS) te configureren voor het LAN.
- 12.5. Een adequaat WAN kan worden gerealiseerd op verschillende manieren:
 - De internetverbinding van de Klant is dermate over gedimensioneerd dat interferentie van non spraakdata en spraakdata over WAN niet waarschijnlijk wordt geacht.
 - Spraak en data wordt gescheiden op het WAN doordat een separate internetverbinding uitsluitend voor spraakdata wordt gebruikt of doordat binnen de bestaande WANverbinding gebruik kan worden gemaakt van een PVC die uitsluitend voor spraakdata wordt gebruikt.
 - De internetverbinding van de Klant kan zodanig worden geconfigureerd dat spraakdata altijd voorrang geniet boven de overige data. Meestal kan dit wel aan de zijde van de Klant geconfigureerd worden maar kunnen internetproviders dergelijke Quality of Service niet garanderen.
 - Klant kan de WAN ook bij VOIPZeker bestellen en hierdoor problemen met deze configuratie voorkomen.
- 12.6. Ten behoeve van remote management is het belang dat het modem/router kan worden benaderd. Dit kan via SSH of via een VPN-verbinding.
- 12.7. Wanneer de Klant een firewall gebruikt, dient de firewall zodanig geconfigureerd te worden dat:
 - De poorten: TCP/UDP 5060 en UDP 10000-20000 open staan.
 - Dat SIP verkeer doorgelaten wordt.
 - Het verdient de voorkeur dat de Router het SIP-verkeer niet wijzigt (SIP_ALG moet uitstaan)
- 12.8. Bij het aansluiten van telefoons is het volgende belangrijk;
 - Er dienen voldoende wall outlets/ethernet aansluitingen in het netwerk beschikbaar te zijn om telefoons op de gewenste plekken te kunnen installeren.
 - Indien telefoons worden ingezet die gebruik maken van PoE (Power over Ethernet) moeten in het netwerk van de Klant ook voldoende PoE switches aanwezig zijn.
 - Bij telefoons met een ingebouwde switch, kan de ethernet aansluiting gedeeld worden met de PC, er is dan geen aparte ethernet aansluiting voor de telefoon nodig.
 - Als de PC een 1Gb verbinding nodig heeft, moet er op gelet worden dat de switch op de telefoon dit ondersteunt en de snelheid daadwerkelijk aankan.
 - Bij aparte ethernet aansluitingen moeten op de switch ook voldoende aansluitingen beschikbaar zijn.
 - Voor toestellen zonder PoE moeten ook voldoende 230V aansluitpunten zijn.
- 12.9. De werking van analoge faxapparaten op de VOIPZeker dienst kunnen niet gegarandeerd worden. Voor het aansluiten kan gebruik gemaakt worden van een ATA kastje. VOIPZeker biedt ook geen standaard support op de werking van analoge faxapparaten. VOIPZeker biedt hiervoor de dienst Fax to Email.

SLA-voorwaarden

- 12.10. De werking van frankeermachines op de VOIPZeker dienst kunnen niet gegarandeerd worden. Voor het aansluiten kan gebruik gemaakt worden van een ATA kastje. VOIPZeker biedt ook geen support op de werking van analoge frankeermachines.
- 12.11. VOIPZeker levert de dienst Alarm over IP. VOIPZeker levert alleen ondersteuning op de dienst Alarm. De werking van het fysieke product wordt niet ondersteund omdat VOIPZeker geen Alarminstallaties levert en hier ook geen kennis van heeft.
- 12.12. VOIPZeker is in staat te communiceren met toestellen die voldoen aan de SIP standaard. Apparatuur die geleverd is door VOIPZeker is getest waardoor er ook ondersteuning wordt verleend op vragen over de goede werking en instellingen worden door VOIPZeker uitgezocht. Vragen met betrekking tot toestellen en hardware die niet door VOIPZeker zijn geleverd worden niet ondersteund. Op verzoek van Klant kan dit in overleg worden ingepland met een door VOIPZeker te bepalen prioriteitstelling en voor het geldende support tarief met een minimum van 15 minuten.

13. Garanties

- 13.1. VOIPZeker biedt alleen garanties op de door VOIPZeker aangebrachte en geleverde apparatuur en diensten.
- 13.2. VOIPZeker stelt zich verantwoordelijk voor het operationeel houden van het VOIPZeker telefonie platform en het onderhoud hiervan de benodigde hard en software van het platform.
- 13.3. De garanties als beschreven in de servicelevel paragrafen hierboven kunnen aanleiding geven voor compensatie door VOIPZeker.

14. Derden

- 14.1. VOIPZeker verleent alleen aan de directe afnemers van VOIPZeker garantie op al zijn diensten en service. Aan derden wordt geen service verleent.

15. Vergoedingen

- 15.1. VOIPZeker garandeert een uptime voor telefonie van 99,9% per jaar. Als VOIPZeker in gebreke blijft om het serviceniveau te leveren zal VOIPZeker terugbetalen aan Klant 5% van de maandelijkse abonnementskosten voor elke 1% down-tijd beschreven onder de gegarandeerde beschikbaarheid (99,9%), tot een maximum van 100% van 1 maand van de maandelijkse vaste abonnementskosten.

Ernst Incident	Overschrijding uren	Compensatie van de maandelijkse vergoeding (abonnement) voor de betreffende IP Voice dienst.
Hoog	1 < > 2	25%
	2 < > 4	50%
	> 4	100%
Middel	1 < > 2	10%
	2 < > 4	25%
	> 4	50%

SLA-voorwaarden

16. Compensatie

- 16.1. De totale compensatie zal nooit meer bedragen dan 100% van de abonnementsgelden van een maandfactuur en geldt als enige en uitsluitende aanspraak te zake het niet behalen van de aangegeven niveaus;
- Verzoeken tot compensatie ter zake omschrijving Hersteltijd worden ingediend binnen 5 werkdagen nadat het Incident zich heeft voorgedaan. Verzoeken tot compensatie die na deze termijn worden ingediend, worden niet meer in behandeling genomen.
 - Verzoeken tot compensatie kunnen alleen worden ingediend voor Incidenten met SLA Plus en Extra.
 - Compensatie wordt alleen toegekend indien de oorzaak van een Incident kan worden toegerekend aan VOIPZeker.
 - Compensatie wordt zo mogelijk verrekend met de eerstvolgende factuur voor de dienst.

17. Uitzonderingen

- 17.1. Van vergoedingen ingevolge deze SLA kan geen sprake zijn als de door ons gegeven garanties niet gehaald zijn en het gevolg zijn van overmacht, zie hiervoor de Algemene Voorwaarden van VOIPZeker. Niet limitatief opgesomd zijn hier:
- Incidenten in telecommunicatienetwerken van andere telecomaandbieders en/of het Internet.
 - Incidenten veroorzaakt door misbruik van de dienst door Klant en/of haar Klant 's of anderzijds binnen de risicosfeer valt van Klant.
 - Alle werkzaamheden die vooraf aan Klant zijn gemeld.
 - Incidenten die niet zijn gemeld binnen 5 werkdagen nadat ze zijn opgetreden.
 - Apparatuur die eigendom is van Klant en beheerd wordt door Klant, of ten gevolge van omgevingsfactoren (voeding, klimaat, behuizing, uitgeschakeld worden, enz.) op de locatie van Klant.
 - Nalatigheid van Klant bij het naleven van overeengekomen procedures.
 - Ongeoorloofd ingrijpen door Klant m.b.t. enige apparatuur die door VOIPZeker geleverd is voor de dienst, of het Netwerk.
 - De situatie waarbij VOIPZeker personeel voor ondersteunende of herstelwerkzaamheden geen toegang verleend wordt tot de locatie binnen 30 minuten na een verzoek daartoe, om herstelwerkzaamheden uit te voeren aan de apparatuur van Klant of verbindingsslijn (transmissie) apparatuur.
 - Incidenten waarbij de Hersteltijd vertraagd wordt door weersomstandigheden. In geval Klant specifieke benodigde informatie niet kan verstrekken of het aangetaste deel van de dienst niet vrij kan geven voor onderzoek.
 - Wanneer een account om administratieve redenen is geblokkeerd.
 - Wanneer een account is geblokkeerd wegens misbruik als omschreven in de Algemene Voorwaarden.
 - Wanneer de storing wordt veroorzaakt door een derde partij, zoals het wegvallen van de internetverbinding, stroom etc.
 - Overmacht.
- 17.2. Er kan geen aanspraak worden gemaakt op vergoedingen indien klant nalatig is in tijdige betaling van de facturen van VOIPZeker, conform de Algemene Voorwaarden.

SLA-voorwaarden

18. Gevolgen van nietigheid of vernietigbaarheid

- 18.1. Indien een deel van de SLA nietig of vernietigbaar is, dan tast dit de overige bepalingen in de SLA niet aan. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat partijen bij het sluiten van de SLA op dat punt voor ogen hadden.