



Service Level Agreement

Dienstbeschrijving

VoIP van Belcentrale is een service ontwikkeld voor bedrijven die hoge eisen stellen aan telefonie maar niet belast willen worden met de hoge kosten van beheer.

De VoIP-service wordt geleverd vanuit een beveiligde omgeving, met redundante internetconnectiviteit en gegarandeerde stroomvoorziening.

De Service Level Agreement (SLA) beschrijft bovenstaande diensten tot in detail.

Ook vindt u een beschrijving van de escalatieprocedures in geval van niet beschikbaarheid en de vergoedingsregeling in geval de beschreven maximale hersteltijd is overschreden.

Deze SLA is een aanvulling op het contract tussen Belcentrale en klant, bedingen in het contract gaan voor bedingen uit de SLA. Tevens zijn de Belcentrale algemene voorwaarden aanvullend van toepassing.

Inhoudsopgave

1. Afkortingen en definities	4
2. Datacenter	5
2.1 Fysieke beveiliging	5
3. Netwerk diensten	6
3.1 VoIP netwerkdiensten	6
3.2 Telefoonnummers	6
4. Hardware	6
5. Onderhoud	7
5.1 Monitoring diensten	7
6. Garanties	7
7. Garanties	7
8. Uitzonderingen	7

1. Afkortingen en definities

Algemene voorwaarden	Algemene voorwaarden Belcentrale B.V.
Beschikbaarheid	Het percentage van de totale tijd, gemeten over een volledig maand, waarin geen sprake is van een storing.
Contractant, klant	Degene die partij is bij de één of meer VoIP-overeenkomsten geleverd door Belcentrale B.V.
Hersteltijd	De tijd, door Belcentrale gemeten en geregistreerd, tussen de storingsmelding door de contractant aan Belcentrale dan wel geconstateerd door Belcentrale en het gereed melden van de storing door Belcentrale aan de contractant. (Danwel het tijdstip waarop Belcentrale de gereedmelding tracht door te geven)
Overeenkomst	Een tussen Belcentrale en contractant gesloten overeenkomst inzake het beschikbaar stellen diensten op het shared platform van Belcentrale.
Kantooruren	Maandag tot en met donderdag tussen 09:00 en 17:30. Vrijdag van 09:00 tot 16:30 Algemeen erkende feestdagen en door Belcentrale aangekondigde dagen zijn geen werkdagen.
Maintenance window	Tijds kader waarin onderhoud gepland kan worden en waarbinnen diensten in verband met geplande werkzaamheden en onderhoud niet beschikbaar kunnen zijn.
Noodreparaties	Sporadisch onvoorzien noodherstel ter voorkoming van storing, ook wel Emergency Maintenance genoemd. Belcentrale heeft een risico-inschatting uitgevoerd, waaruit is gebleken dat het niet uitvoeren van het herstelwerk een groot risico voor de dienst oplevert.
POP	Point of Presence. Een fysieke locatie waar telecommunicatie-infrastructuur van Belcentrale aanwezig is.
Preventief onderhoud	Het uitvoeren van geplande werkzaamheden aan het netwerk, de hardware of de software om zodoende de kwaliteit van de dienst te kunnen handhaven.
Belcentrale	Belcentrale.nl: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Belcentrale B.V. handelend onder de naam "Belcentrale" statutair gevestigd te Rotterdam.
Reactietijd	De tijd tussen een storingsmelding en het eerste contact met de contractant inzake de voortgang van de storingsopheffing.
Site	De site: http://www.belcentrale.nl/
SLA	Deze Service Level Agreement, waarin de rechten en plichten betreffende de overeengekomen kwaliteitsniveaus van een dienst zijn vastgelegd, en welke deel uitmaakt van de individuele overeenkomst.
Storing	Een onderbreking in een service van de VoIP-omgeving die beschikbaarheid van die service onmogelijk maakt.

2. Datacenter

Belcentrale gebruikt rackspace in het EvoSwitch datacenter te Haarlem voor het onderbrengen van haar telecom-apparatuur. Datacenter adres: Belcentrale, J.W. Lucasweg 35, 2031 BE Haarlem.

De Belcentrale datacenter-specificaties:

2.1 Fysieke beveiliging

Uitgebreide 24/7 beveiliging voor 100% beveiliging van de hardware. Dit betekent dat de ruimte op verschillende niveaus is beveiligd. 24*7*365 monitoring door personeel ter plaatse, dit omvat visuele verificatie van alle personen die het gebouw betreden, CCTV video camera observatie en een beveiligingssysteem dat direct rapporteert aan de meldkamer.

Toegang

Toegang tot de gebouwen, data vloeren en individuele gebieden zijn alleen mogelijk middels individueel geprogrammeerde PAC toegangskarten. Het gebruik van de PAC kaarten wordt centraal opgeslagen met tijd en datum. De kaarten kunnen niet door iedereen worden gebruikt, als iemand een kaart gebruikt door deze over een deursensor te bewegen wordt er automatisch een digitale foto getoond op het display in de meldkamer. Personeel in de meldkamer zal dan beslissen of er toegang verleend wordt.

Stroom

Gegarandeerde dubbel uitgevoerde hoge-capaciteit stroomvoorziening, met mogelijkheden voor eenvoudige uitbreiding in de toekomst. Een minimum van 1Kw per vierkante meter beveiligde stroom is voorzien, met stroom geïsoleerd tussen verschillende klanten en een onbeperkte beschikbaarheid. On-site mogelijkheden om stroom te genereren die voorziet in stroom voor het hele center plus het herladen van de UPS.

Alle faciliteiten zijn gebouwd met een minimum van N+1 standaard; simpel gezegd betekent dit dat als er twee generators nodig zijn om non-stop stroom te voorzien, er drie worden geïnstalleerd. Dit resulteert in een stroomvoorziening met een garantie van 100% in plaats van de gebruikelijke 99,9%

Vuurdetectie en -bestrijding

Very Early Smoke Detection Apparatus (VESDA) is geïnstalleerd in het datacenter. Deze hoog gevoelige ademende rook detectoren zijn aangesloten op het facilitair management systeem dat continu wordt gemonitord door technici. Het systeem zorgt voor zeer vroege rookdetectie en helpt zo brand voorkomen en is gekoppeld aan een blusinstallatie die onder hoge druk is geladen met een brandbestrijdingsgas dat geheel milieuvriendelijk vuur dooft zonder dat elektronische apparatuur daardoor wordt beschadigd.

Airconditioning

Om optimale prestaties te waarborgen wordt op alle datavloeren de lucht behandeld. De temperatuur wordt constant tussen de 21°C ± 2°C gehouden en de relatieve luchtvochtigheid wordt bewaard op 50% ± 10%. Beiden worden continu gemonitord door het facilitair management systeem.

3. Netwerkdiensten

3.1 VoIP netwerkdiensten

Het Belcentrale netwerk is direct verbonden met de backbone van NL-IX, Fiberring en A2B. De routing is multihomed en redundant uitgevoerd met Foundry Netiron/Bigiron apparatuur. Dit resulteert in uitstekende wereldwijde beschikbaarheid en lage latency. De beschikbaarheid is 99,99% gemeten tot aan de eerste router buiten het Belcentrale netwerk.

3.2. Telefoonnummers

Telefoonnummers kunnen worden vastgelegd op <http://www.belcentrale.nl> dit geldt voor netnummers en voor service-nummers zoals 08*, 090* . Bestaande telefoonnummers kunnen worden geporteerd naar Belcentrale. In beide gevallen blijft de klant eigenaar van de telefoonnummers.

4. Hardware

Belcentrale zorgt voor het onderhoud aan de hardware van eigen systemen. Dit betekent dat vervanging van defecte hardware zo snel mogelijk wordt uitgevoerd. Na vervanging van de defecte hardware wordt de laatst gebruikte configuratie teruggeplaatst. Belcentrale houdt te allen tijden hot-spare apparatuur beschikbaar die wordt ingezet voor de vervanging van defecte apparatuur.

5. Onderhoud

Noodzakelijke geplande werkzaamheden die niet-beschikbaarheid van diensten met zich mee kunnen brengen worden bij voorkeur uitgevoerd binnen het onderhoudsvenster. Het onderhoudsvenster valt binnen het tijdvak maandag- / donderdagavond 22:00 - 8:30 uur de volgende dag of in het weekend tussen 20:00 en 11.00 uur. Werkzaamheden binnen het onderhoudsvenster worden door Belcentrale 24 uur voor aanvang gemeld op de Facebookpagina van Belcentrale: <https://www.facebook.com/belcentrale/>.

U vindt daar een omschrijving van de werkzaamheden, duur, doelgroep en een reële inschatting van de effecten op de aangeboden diensten. Spoedeisende werkzaamheden buiten het onderhoudsvenster worden 48 uur van tevoren gemeld op de Facebook-pagina, alsook per e-mail. Zeer kritieke ingrepen die geen uitstel verdragen worden zo snel mogelijk door Belcentrale uitgevoerd. Een beschrijving van het incident wordt per mail aan de klant gestuurd zodra er genoeg informatie voorhanden is.

5.1. Monitoring Diensten

Alle Belcentrale apparatuur wordt 24 uur per dag, 365 dagen per jaar gemonitord door het Belcentrale monitoringsysteem. Wanneer een test drie maal op rij mislukt, wordt een notificatie verstuurd naar de dienstdoende Belcentrale technicus. Deze zal zo snel mogelijk de oorzaak van het falen achterhalen. Tests worden met een interval van 60 seconden uitgevoerd vanaf drie verschillende lokaties op twee continenten. Wanneer al vanaf twee lokaties de test niet slaagt wordt deze aangemerkt als mislukt. Vanaf het moment dat de test vijf maal op rij is mislukt wordt de downtijd gelogd en door ons aangemerkt als "service niet beschikbaar".

6. Garanties

De garanties als beschreven in de service level paragrafen hierboven kunnen aanleiding geven voor compensatie door Belcentrale.

7. Vergoedingen

Belcentrale garandeert een uptime voor telefonie van 99,9% per maand. Als Belcentrale in gebreke blijft om het service-niveau te leveren zal Belcentrale terugbetalen aan de klant 5% van de maandelijkse prijs voor elke 1% down-tijd beschreven onder de gegarandeerde beschikbaarheid (99,9%), tot een maximum van 60% van de maandelijkse vaste kosten.

8. Uitzonderingen

Van vergoedingen op basis van deze SLA kan geen sprake zijn als de door ons gegeven garanties niet gehaald zijn en vanwege overmacht. Niet limitatief opgesomd zijn hier :

- Niet beschikbaarheid vanwege een DDOS aanval.
- Wanneer een account om administratieve redenen is geblokkeerd.
- Wanneer een account is geblokkeerd wegens ander misbruik dan omschreven in de algemene voorwaarden.
- Wanneer wij voor het oplossen van een storing afhankelijk zijn van een verwerkingsperiode van derden.