
Service Level Agreement

VoIP Telefonie

Versie 1.2

belcentrale B.V.

Dit document is auteursrechtelijk beschermd (c) 2007

Dienstbeschrijving

VoIP van Belcentrale is een service ontwikkeld voor bedrijven en particulieren 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 internet connectiviteit en gegarandeerde stroom voorziening.

De Service Level Agreement(SLA) beschrijft bovenstaande diensten tot in detail. Ook vindt u een beschrijving van de escalatie procedures ingeval 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 aanvullend van toepassing de Belcentrale algemene voorwaarden.

Belcentrale VoIP specificaties en SLA

Inhoudsopgave

1	AFKORTINGEN EN DEFINITIES	4
2.	DATACENTER	6
2.1	FYSIEKE BEVEILIGING	6
3.	NETWERK DIENSTEN	7
3.1	VOIP NETWERK DIENSTEN	7
3.2.	TELEFOONNUMMERS	7
4.	HARDWARE	7
5.	MAINTENANCE	7
5.1.	MONITORING DIENSTEN.....	7
6.	GARANTIES	8
7.	VERGOEDINGEN	8
8.	UITZONDERINGEN	8

1 Afkortingen en definities

Algemene voorwaarden	Algemene voorwaarden Belcentrale B.V.
Beschikbaarheid	Het percentage van de totale tijd, gemeten over een volledige maand, waarin geen sprake is van een storing.
Contractant, klant	Degene die partij is bij de één of meer overeenkomsten VoIP 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 van een virtual webserver op het shared platform van Belcentrale.
Kantooruren	Werkdagen tussen 0900 en 1730. Zaterdagen en zondagen tussen 1300 en 1730. Algemeen erkende feestdagen en door Belcentrale aangekondigde dagen zijn geen werkdagen.
Maintenance window	Tijds kader waarin onderhoud geplanned 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 datacentrum 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. 24x7x365 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 toegangskaarten. 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 betekend dit dat als er twee generators nodig zijn om non-stop stroom te voorzien, er drie worden geïnstalleerd. Dit resulteert in een stroom voorziening met een garantie van 100% in plaats van de gebruikelijke 99,9%

Vuur detectie 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 rook detectie en helpt zo brand voorkomen. Het systeem is gekoppeld aan een blus installatie die onder hoge druk is geladen met een brandbestrijdingsgas dat geheel milieu vriendelijk vuur dooft zonder dat elektronische apparatuur daar door wordt beschadigd.

Air Conditioning

Om optimale prestaties te waarborgen wordt op alle datavloeren de lucht behandeld. De temperatuur wordt constant tussen de $21^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$ gehouden en de relatieve lucht vochtigheid wordt bewaart op $50\% \pm 10\%$. Beiden worden continu gemonitord door het facilitair management systeem.

3. Netwerk Diensten

3.1 VoIP netwerk diensten

Het Belcentrale netwerk is direct verbonden met de backbone van Abovenet, Carrier1/Coolwave en de NL-IX peering exchange. De routing is multihomed en redundant uitgevoerd met Foundry Netiron/Bigiron apparatuur. Dit resulteert in uitstekende wereldwijde beschikbaarheid en lage latency. De beschikbaarheid is 99,9% gemeten tot aan de eerste router buiten het Belcentrale Network

3.2. Telefoonnummers

Telefoonnummers kunnen worden vastgelegd op <http://www.belcentrale.nl> dit geldt voor netnummers en voor service nummers zoals 08x, 090x . 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 voor defecte hardware zo snel mogelijk wordt uitgevoerd. Na vervanging van het defect hardware wordt de laatst gebruikte configuratie terug geplaatst. Belcentrale houdt ten alle tijden hot-spare apparatuur beschikbaar die wordt ingezet voor de vervanging van defecte apparatuur.

5. Maintenance

Noodzakelijk werkzaamheden die niet-beschikbaarheid van diensten met zich mee kunnen brengen worden bij voorkeur uitgevoerd binnen de maintenance window. De maintenance window valt binnen het tijdsvak vrijdag/zaterdag avond 23:00 - 11:30 volgende dag. Werkzaamheden binnen de maintenance window worden door Belcentrale 24 uur voor aanvang gemeld op de statuspagina die te vinden is op <http://www.belcentrale.nl>. U vindt daar een omschrijving van de werkzaamheden, duur, doelgroep en een reële inschatting van de effecten op de aangeboden diensten.

Spoedeisende werkzaamheden buiten de maintenance window worden 72 uur van te voren gemeld op de statuspagina, alsook per e-mail.

Zeer kritieke ingrepen die geen uitstel verdragen worden zo snel mogelijk door Belcentrale uitgevoerd en 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 gemonitored door het Belcentrale monitoring systeem. Wanneer een test drie maal op rij mislukt wordt een notificatie verstuurd naar het dienstdoende Belcentrale personeel. 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 gelogged 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 ingevolge deze SLA kan geen sprake zijn als de door ons gegeven garanties niet gehaald zijn en het gevolg zijn van 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 als omschreven in de algemene voorwaarden