

interforce | uw ICT partner

SLA's

SLA's

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1.0 Introductie SLA's	2
2.0 De SLA's.....	2

HOOFDSTUK 1

1.0 Introductie SLA's

Om de diverse Interforce Networks BV diensten te 'verzekeren' tegen downtime, bestaan zogenaamde Service Level Agreements; kortweg SLA's. Deze 'verzekering' houdt in dat er afspraken worden gemaakt op de responstijden op tickets en de oplostijden van eventuele storingen. Er zijn drie soorten SLA's beschikbaar, welke hieronder worden gedefinieerd.

HOOFDSTUK 2

2.0 De SLA's

Interforce Networks BV hanteert drie verschillende SLA's;

- **SLA Always - Beschikbaarheid = 99,9 %**

De CSP kan altijd (24 uur per dag, elke dag van de week) een incident bij de Interforce Networks BV supportdesk melden. De responstijd is minder 2 uur, het incident wordt binnen 6 uur hersteld *.

- **SLA Next Business Day - Beschikbaarheid = 99,6 %**

De CSP kan iedere werkdag (maandag t/m vrijdag) tussen 09.00 en 17.00 uur een incident bij de Interforce Networks BV supportdesk melden. De responstijd bedraagt binnen kantoortijden minder dan 4 uur. Het incident wordt dan maximaal de volgende werkdag hersteld *.

- **SLA Best Effort - Beschikbaarheid = 95 %**

De CSP kan iedere werkdag (maandag t/m vrijdag) tussen 09.00 en 17.00 uur een incident bij de Interforce Networks BV supportdesk melden. Hoewel dit support level geen gegarandeerd service level heeft, zal Interforce Networks BV zich het volgende ten doel stellen; Een responstijd van minder dan 8 uur. Het incident wordt binnen 72 uur hersteld *.

*) Interforce Networks BV geeft in geval van een verstoring op een xDSL of Extended Ethernet dienst, de gegarandeerde service levels alleen op haar netwerk, niet op de local loop (ofwel de koperdraad van de wijkcentrale naar het aansluitadres/ISRA). De richtlijn voor herstel van de koperdraad is 80% binnen 24 uur, 90% binnen 48 uur.