



Cloud Distributie SLA

Introductie

Dit document, beschrijft het dienstenniveau ('SLA Service Level Agreement), die Cloud Distributie toepast voor het leveren van de SIP trunking- en alle hostingdiensten.

Onze service level garandeert toegang tot onze supportdiensten tijdens (8:30 – 17:30 uur) en buiten (17:30 – 8:30) kantoor tijden. Buiten kantoor tijden is onze support afdeling bereikbaar via een speciale PIN code voor Premium klanten (zie verder in dit document).

De reactie en oplostijden die Cloud Distributie kent zijn gekoppeld aan de prioriteit van het incident,. Kenmerkend voor de afspraken over de SLA's, is dat Cloud Distributie en u ook vastleggen aan welke criteria de dienstverlening van Cloud Distributie moet voldoen. Dat doet Cloud Distributie in de vorm van het beschrijven van een aantal prestatie-indicatoren, de zogenaamde key performance indicators ("KPI").

De overeenkomst (SLA) wordt door Cloud Distributie en u (elektronisch) ondertekend.

Cloud Distributie sluit geen SLA zonder dat er met u voorafgaand een partnerovereenkomst is of wordt gesloten. De inhoud daarvan is dan ook volledig van toepassing op de inhoud van dit document en de SLA. De SLA is Bijlage 3 van de partnerovereenkomst. De meest recente versie van de algemene voorwaarden van Cloud Distributie is onverkort op dit document en de SLA van toepassing.

U vindt de algemene voorwaarden op onze website. Indien er tegenstrijdigheden zijn in de teksten van de partnerovereenkomst en dit document, dan prevaleert de tekst van de partnerovereenkomst. Zou een vergelijkbare situatie zich voordoen tussen de teksten van dit document en de SLA en de algemene voorwaarden van Cloud Distributie, dan gaat de tekst van dit document en de SLA voor.

Type service levels

Cloud Distributie gebruikt voor alle Premium partners die een SLA afsluiten hetzelfde service niveau

Naam	Oplossen gemelde incidenten
Cloud Distributie SLA	24/7 (ook zon- en nationale feestdagen)

Als u een Cloud Distributie SLA afsluit, dan kunt u 24/7 incidenten aanmelden, dus ook op zon- en nationale feestdagen. Cloud Distributie werkt ook 24/7 aan de oplossing van uw meldingen. Dat is ook de reden dat Cloud Distributie in klokuren rekent. Er wordt continu aan het oplossen van uw melding gewerkt. Ook buiten kantooruren. Uw meldingen kunt u telefonisch doen. Omwille van de oplossnelheid, raadt Cloud Distributie u aan uw melding zo gedetailleerd mogelijk te doen. De reactie en oplostijden zijn bij Cloud Distributie gekoppeld aan de prioriteit van het incident en worden gemeten aan de hand van onze KPI's.

Prioriteit definitie

Definitie van prioritering bij incidenten is als volgt:

Prioriteit	Beschrijving	Impact
1	Bedrijfsvoering van de partner en/of van een groot aantal eindklanten is zeer ernstig verstoord of stilgevallen	Groot
2	Bedrijfsvoering partner ondervindt hinder maar de bedrijfsvoering kan doorgang vinden.	Middel
3	Kleine ongemakken bij gebruikmaking dienst; vragen/verbetervoorstellen	Laag/Geen

Cloud Distributie reageert uiterlijk binnen de opgegeven reactietijd op uw incident op basis van de aangegeven prioriteit. Onze support afdeling informeert u over de verwachte oplostijd (hierna ook 'ETTR" Estimated Time to Resolution) van de melding en bevestigt de prioriteit of schaaft deze op of af op basis van de doorgevoerde impact analyse.

De gemiddelde oplostijd (MTTR ,Mean Time To Repair) start op het moment dat Cloud Distributie reageert op uw melding. De oplossing kan ook eventueel een tijdelijke work-around zijn die ervoor zorgt dat uw klanten en u weer van de diensten gebruik kunnen maken.

Prioriteit 1 incidenten hebben een grote impact op de bedrijfsvoering voor U als partner. Dit betekent in de praktijk vaak dat alle eindklanten een ernstig probleem ondervinden of dat één of enkele essentiële eindklanten ernstige hinder ondervinden. Hou er rekening mee dat een incident afgeschaald kan worden na de impact analyse of na het inzetten van een workaround.

Cloud Distributie eist om Prioriteit 1 meldingen altijd telefonisch te doen ook als er reeds een e-mail is gestuurd. U belt dan met het storingsnummer: + 31 55 204 8888. Buiten kantoor tijd gebruikt u de gegeven PIN code om onze storingsdienst te bereiken en duidelijk aan te geven dat het een prioriteit 1 incident betreft. Gebruik ook de escalatie matrix indien er niet tijdig gereageerd wordt of de oplossing te lang duurt.

Prioriteit 2 incidenten hebben een kleinere impact. Uw klanten en u kunnen nog wel gebruikmaken van de Cloud Distributie diensten maar ondervinden hinder bij het gebruik. De reactietijd is hier 2 klokuren en de gemiddelde oplostijd bedraagt 8 klokuren.

Prioriteit 3 meldingen gaan over kleine ongemakken die uw klanten en u ondervinden bij het gebruikmaken van de Cloud Distributie diensten. De dienstverlening is niet verstoord maar zou wellicht beter kunnen. Vragen die kunnen leiden tot verbetering of aanpassing van de Cloud Distributie dienstverlening vallen hier ook onder. U wordt schriftelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van uw melding en daar kunt u ook vinden op welke wijze en wanneer Cloud Distributie uw vraag beantwoordt of melding oplost. Voor wat betreft het laatste: in dit soort gevallen bepaalt Cloud Distributie of uw melding leidt tot een aanpassing van de dienstverlening.

Bij alle meldingen dient u, voorafgaand aan het doen van de melding via <https://support.clouddistributie.nl>, te kijken in FLUX, of als dat niet lukt op <https://www.clouddistributie.nl/status/>, om te zien of uw melding al bekend is en of het melden van een al bekend incident nog nodig is. Is dat wel het geval, dan dient u het incidentnummer dat u in FLUX of op <https://www.clouddistributie.nl/status/> vindt, aan uw melding toe te voegen. Dat kan leiden tot een verkorte oplostijd.

Key Performance Indicators (KPI)

De Key Performance Indicators (KPI), in het Nederlands ook wel kritieke prestatie indicatoren genoemd, zijn variabelen om de prestaties van de Cloud Distributie dienstverlening te meten. Cloud Distributie hanteert de volgende KPI's:

- gemiddelde beschikbaarheid dienstverlening
- gemiddelde reactietijd na melding incident door klant;
- gemiddelde oplostijd incident (MTTR);
- communicatie over de incidenten (Escalatie Matrix);

Uitleg bij een aantal KPI's

Hoewel de meeste KPI's voor zich spreken, heeft een aantal een nadere uitleg nodig. Dan weet u wat u van Cloud Distributie mag verwachten. Hieronder worden de KPI's die relevant zijn voor deze SLA nader toegelicht.

Gemiddelde Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van de dienstverlening is de belangrijkste indicator van de betrouwbaarheid van de dienstverlening. Er zijn diverse factoren die van invloed kunnen zijn op de beschikbaarheid van de dienstverlening van Cloud Distributie. Als eerste is daar de domeinafbakening. Het is triviaal maar de beschikbaarheid van de Cloud Distributie dienstverlening wordt alleen berekend over dat deel van de dienstverlening waarover Cloud Distributie de gehele controle heeft of waarover zij afspraken met leveranciers heeft gemaakt. Hierbij valt te denken aan de beschikbaarheid van de (fysieke glasvezel) infrastructuur die wordt gebruikt voor de internettoegangsdienst waarover Cloud Distributie beschikbaarheidsafspraken heeft gemaakt. Buiten de beschikbaarheid valt bijvoorbeeld de hardware die van u is en die niet door Cloud Distributie wordt beheerd.

Naast de domeinafbakening wordt de beschikbaarheid ook beïnvloed door het aantal incidenten dat plaatsheeft. De incidenten, die leiden tot ongepland onderhoud, worden meegenomen in de berekening van de beschikbaarheid van de Cloud Distributie dienstverlening.

Het geplande onderhoud, zowel het vaste maintenance window in de nacht van zaterdag op zondag als het aangekondigde onderhoud dat buiten het vaste maintenance window valt, wordt niet meegenomen in de beschikbaarheidsberekening.

Tot slot de "Intrusion Detection System" (IDS). Doormiddel van het Intrusion Detection System probeert Flux ervoor te zorgen dat mogelijk ongewenst en/of frauduleus verkeer op nationaal en internationaal belverkeer te registreren. Dit kan dus invloed hebben op de beschikbaarheid maar zal niet worden meegenomen in de beschikbaarheidsberekening omdat de instelling van de IDS door de partner wordt bepaald.

De gemiddelde beschikbaarheid van de dienstverlening van Cloud Distributie ziet er als volgt uit:

Beschikbaarheid	Type SLA	Meetperiode
99,98%	Cloud Distributie	Kalenderjaar (1 jan – 31 dec)

Beschikbaarheid	Berekening
% Beschikbaarheid	$\frac{((365 \text{ werkdagen per jaar} \times 24 \text{ uur} \times 60 \text{ minuten}) - \text{Aantal storingsminuten})}{(365 \text{ werkdagen per jaar} \times 24 \text{ uur} \times 60 \text{ minuten})}$

Gemiddelde Reactietijd

De reactietijd start na aanmelden van het incident en sluit op het moment dat gestart met het werken aan de oplossing. Deze wordt gemeten in klokuren en klokminuten. Bij prioriteit 1 start de reactietijd bij de telefonisch bevestiging dat het om een prioriteit 1 incident gaat.

Gemiddelde Oplostijd

Mean time to repair (MTTR). De MTTR is een berekening waaruit valt op te maken hoe lang het gemiddeld duurt voordat de dienstverlening na het begin van een incident weer is hersteld. Dat herstel kan ook een work-around zijn die u in staat stelt weer van de Cloud Distributie dienstverlening gebruik te maken. De feitelijke oplossing van het probleem kan dan tijdens een regulier maintenance window plaatsvinden.

De reactietijden en gemiddelde oplostijden binnen de Cloud Distributie SLA zijn als volgt :

Prioriteit	Reactietijd	MTTR
1	98 % < 30 minuten	98 % <4 klokuren
2	98 % < 2 klokuren	98 % <8 klokuren
3	n.v.t.	FLUX bevat de actuele status van de melding/vraag

De gemiddelde reactie- en oplostijden worden per kalenderjaar per account berekend op basis van gemelde incidenten.

Gepland en ongepland onderhoud

Gepland onderhoud

Cloud Distributie pleegt regelmatig gepland onderhoud aan haar diensten om de dienstverlening op het niveau te houden dat u mag verwachten en om verdere verbeteringen daaraan door te voeren. U moet hierbij onder andere denken aan het doorvoeren van (major) updates en upgrades. Onderhoud (en ook verstoringen met grote impact) wordt altijd gemeld op <https://www.clouddistributie.nl/status>. Je kunt op deze pagina ook aanmelden voor een e-mail notificatie en je kunt hier ook een historisch overzicht zien van onderhoud en eventuele verstoringen.

Het vaste tijdstip voor onderhoud is de nacht van zaterdag op zondag tussen 00:00 en 06:00 uur. Tijdens dit zogenaamde vaste maintenance window kan het zijn dat uw dienstverlening van een ander niveau is dan verwacht. Echter, omdat het een vast maintenance window is en u weet dat er in deze periode aan de dienstverlening kan worden gewerkt, is een verminderde prestatie van uw dienst geen aanleiding tot het melden van een incident. De verminderde prestatie die u misschien waarneemt tijdens de maintenance windows tellen niet mee voor de gemiddelde beschikbaarheid van uw afgenomen dienst. Hoewel het een vast wekelijks maintenance window is en u dus kunt verwachten dat de dienstverlening tijdens deze uren afwijkt van hetgeen u gewend bent, zal Cloud Distributie proberen om u van tevoren via een FLUX alert en/of e-mail te informeren wordt verwacht dat uw dienstverlening door de onderhoudswerkzaamheden kan worden beïnvloed.

Buiten dit maintenance window kan het zijn dat Cloud Distributie, om wat voor reden dan ook, op andere tijdstippen onderhoud pleegt. Als dat onderhoud niet wordt ingegeven door een incident of een andere verstoring, dan probeert Cloud Distributie te allen tijde dit soort onderhoudswerkzaamheden zo vroeg mogelijk, als het kan minimaal 24 klokuren van tevoren, te plannen en u daarvan op de hoogte stellen via FLUX en zo mogelijk ook per e-mail.

Dit soort aanvullend gepland onderhoud, waarvan u zo snel mogelijk op de hoogte wordt gesteld, telt net als het vaste maintenance window niet mee voor de gemiddelde beschikbaarheid van uw dienstverlening. Het spreekt overigens voor zich dat Cloud Distributie ernaar streeft dit soort aangekondigd aanvullend onderhoud tot een minimum te beperken en het waar mogelijk mee te nemen in het vaste maintenance window in de nacht van zaterdag op zondag. Tenslotte moet Cloud Distributie ook rekeninghouden met het reguliere onderhoud dat door de leveranciers van Cloud Distributie, zoals de partijen waar de apparatuur voor de hostingdienst is geplaatst, wordt gepleegd. Wanneer wordt verwacht dat gepland onderhoud van deze leveranciers impact kan hebben op de Cloud Distributie dienstverlening, dan zal Cloud Distributie ernaar streven u daarvan tijdig op de hoogte te brengen.

Een eventuele verminderde kwaliteit van de Cloud Distributie dienstverlening die wordt veroorzaakt door het reguliere onderhoud door de leveranciers, telt niet mee voor de berekening van de beschikbaarheid van de dienstverlening van Cloud Distributie.

Ongepland onderhoud

Ook ongepland onderhoud aan de diensten van Cloud Distributie kan voorkomen. Doorgaans wordt dit veroorzaakt door het oplossen van een incident of meer incidenten. Cloud Distributie streeft ernaar dit soort onderhoud en met name de mogelijke overlast voor u, tot een minimum te beperken. Dat betekent in de praktijk dat Cloud Distributie de oorzaak van de verminderde beschikbaarheid zo snel mogelijk probeert weg te nemen door middel van een work-around of een andere oplossing die ervoor zorgt dat uw dienstverlening zo snel mogelijk weer op het te verwachten niveau is. Aanvullende werkzaamheden, zoals bijvoorbeeld het uitvoeren van een (major) upgrade of update zullen dan in het vaste of in een aanvullend (en aangekondigd) maintenance window worden uitgevoerd.

Dit soort ongeplande onderhoudswerkzaamheden wordt meegenomen in de berekening van de gemiddelde beschikbaarheid van uw dienstverlening als u tijdens of voorafgaand aan de werkzaamheden, een incident of verstoring heeft gemeld op de manier die in deze toelichting staat beschreven en die past binnen de met u gemaakte service level afspraken. Voor de duidelijkheid: als u een incident of verstoring aanmeldt voorafgaand aan de onderhoudswerkzaamheden, dan bent u, waarschijnlijk, degene die met uw melding de onderhoudswerkzaamheden initieert.

Soort onderhoud	Wanneer	Onderdeel van beschikbaarheid
Vast/gepland (o.a. major upgrades & updates)	Zaterdag op zondagnacht uur	Nee
Van tevoren aangekondigd	Op (zo mogelijk 24 klokuren van tevoren) aangekondigd tijdstip; zoveel mogelijk binnen vast maintenance window	Nee
Ongepland	Indien nodig; <u>work-around</u>	Ja

Vergoedingen

Cloud Distributie garandeert een up-time voor telefonie van 99,98% per jaar. Indien Cloud Distributie Communications in gebreke blijft om het serviceniveau te leveren, zal Cloud Distributie 5% van de jaarlijkse vaste kosten terugbetalen aan de klant voor elke extra 1% down-time (dus van 99,98 naar 98,98% etc.) beschreven onder de gegarandeerde beschikbaarheid tot een maximum van 60% van de jaarlijkse vaste kosten.

Er geldt een aantal uitzonderingen die niet onder deze SLA vallen:

- Onderbrekingen of verstoringen als gevolg van foutief handelen door de partner/klant
- Onderbrekingen of verstoringen als gevolg van misbruik of onwettig gebruik van de dienst •
- Bij onvoldoende medewerking van de klant bij het verhelpen van de onderbreking of verstoring

IDS Notifications

Zodra een telefoontoestel of telefooncentrale op een netwerk aangesloten wordt, moet er nagedacht worden over de beveiliging hiervan. Flux biedt een aantal unieke mogelijkheden om uw SIP trunk beter te beveiligen. Het "Intrusion Detection System", kort gezegd IDS, is daar één voorbeeld van. Doormiddel van het Intrusion Detection System probeert Flux ervoor te zorgen dat mogelijk ongewenst en/of frauduleus verkeer op nationale en internationaal belverkeer te registreren. Zodra er daadwerkelijk ongewenst en/of frauduleus verkeer wordt waargenomen zal Flux de desbetreffende SIP trunk blokkeren, waarop het verkeer op account en op SIP basis gemonitord wordt.

Zodra het Intrusion Detection System in werking is getreden en de SIP trunk automatisch is geblokkeerd is de klant wel nog bereikbaar voor inkomende oproepen. Ook kan het noodnummer (112) nog steeds gebeld worden.

Standaard staat de IDS limiet op €40 bij nieuwe Flux accounts. Daarboven op komt het daggemiddelde.. Mocht de klant op één dag boven gemeten over alle SIP trunks boven de limiet plus het daggemiddelde uitkomen, wordt het gehele account voor uitgaand verkeer geblokkeerd en lopende gesprekken binnen 120 seconden afgebroken.

E-mail notificatie

Op het moment dat de SIP trunk en/of het Flux account wordt geblokkeerd wordt er automatisch een e-mailbericht verstuurd naar het e-mailadres dat staat ingevuld bij de algemene contactgegevens van het desbetreffende Flux account. Zodra deze wijziging doorgevoerd wordt zal de partner/klant per e-mail op de hoogte gebracht worden.

Maatregelen

Het limiet van de IDS inslag kan aangepast worden door de partner. Vanuit een beveiligingsoogpunt adviseert Cloud Distributie dit niet. Het risico van een(te vroege) IDS inslag kan gereduceerd worden, indien de IDS in verhouding tot het gemiddelde dagelijkse verkeer wordt gezet. De maximale waarde van de IDS kan op €2000 worden gezet. Hiervoor dient Cloud Distributie

schriftelijk akkoord te ontvangen van de Partner en aanvaardt de Partner ook het risico dat de grens op €2000 boven het daggemiddelde ligt.

Voor wat betreft de communicatie heeft Cloud Distributie de manier van werken verder aangescherpt. Er wordt pro-actiever gecommunicerd indien er zich een IDS melding voor doet. Dit met in achtneming van de escalatie matrix, zoals deze recentelijk is opgesteld.

Cloud Distributie wil nogmaals het belang van de IDS service benadrukken, daar deze service is ingesteld om partners en klanten te behoeden voor frauduleus gebruik. Zonder deze IDS zou bij vele partners aanzienlijke schade door fraude en hacking optreden.

Ook wijst Cloud Distributie op de diverse communicaties omtrent IDS service (zoals documentatie en een Webinar) en de beveiligingen die partners op trunk- en platform niveau kunnen doorvoeren om het gevaar op frauduleus gebruik te beperken.

Cloud Distributie
Wendenlaan 13
7315 DP Apeldoorn

T: 055 204 8888
info@clouddistributie.nl
www.clouddistributie.nl

KVK: 59827947
BTW: NL853659242B01
IBAN: NL61RABO0149542208