

EVOLVE

THE CLOUD STRATEGY COMPANY™

Evolve IP – Service Level Agreement

PROPRIETARY AND CONFIDENTIAL
VERSION 1.9.1

28 juli 2020

Deze Service Level Agreement (SLA) legt de afspraken vast tussen Evolve IP en Klant over de kwaliteit en de omvang van de Dienst. De SLA is onlosmakelijk verbonden met de afgesloten Overeenkomst en bijbehorende Algemene Voorwaarden van Evolve IP .

1. Definities

- Beschikbaarheid is gebaseerd op de totale tijd in minuten dat de Dienst beschikbaar was in relatie tot het totaal aantal minuten in dat jaar. De niet beschikbare tijd wordt berekend op basis van de werkelijke duur van alle prioriteit 1 storingsmeldingen in dat jaar, waarbij meerdere meldingen die betrekking hebben op hetzelfde probleem als 1 tellen, minus de tijd dat de Dienst niet beschikbaar was als gevolg van periodiek onderhoud.
- Prioriteit 1 is een gebrek in het functioneren van de Dienst waarvan door de klant, in overleg met Evolve IP, is vastgesteld, dat deze een kritische verstoring van het elementaire bedrijfsproces van de Klant tot gevolg heeft. Voor zover het Gebrek betrekking heeft op de bereikbaarheid van de Klant zal hieronder worden verstaan: een uitval van meer dan 10% van de gesprekken c.q. gebruikers.
Voorbeelden:
 - Volledige uitval van de Dienst op één of meerdere vestigingen
 - Audiokwaliteit problemen, waaronder een Mean Opinion Score (MOS) score lager dan 3,5, in meer dan 10% van de gesprekken
 - Verbreken van gesprekken in meer dan 10% van gevallen
 - (potentiële) security incidenten, waaronder datalekken
- Prioriteit 2 is een gebrek in het functioneren van de Dienst waarvan door de klant, in overleg met Evolve IP is vastgesteld, dat deze een ernstige verstoring van het elementaire bedrijfsproces van de Klant tot gevolg heeft.
Voorbeelden:
 - Audiokwaliteit problemen, waaronder een Mean Opinion Score (MOS) score lager dan 3,5, in minder dan 10% van de gesprekken
 - Verbreken van gesprekken in minder dan 10% van gevallen
 - Uitval van een communicatiekanaal anders dan telefonie
- Prioriteit 3 is een gebrek in het functioneren van de Dienst waarvan door de klant, in overleg met Evolve IP is vastgesteld, dat deze een beperkte verstoring van het elementaire bedrijfsproces van de Klant tot gevolg heeft.
Voorbeelden:
 - Audiokwaliteit problemen in minder dan 1% van de gesprekken
 - Uitval van beheer en rapportage tools
- Prioriteit 4 is een gebrek in het functioneren van de Dienst waarvan door de klant, in overleg met Evolve IP is vastgesteld, dat deze geen verstoring van het elementaire bedrijfsproces van de Klant tot gevolg heeft.
Voorbeelden:
 - Beperkt functioneren van beheer en rapportage tools en desktop applicaties
 - Vragen over het functioneren van de Dienst
- Evolve IP zal zich maximaal inspannen de vermelde 'targets' te realiseren.

2. Platform

Het Evolve IP platform is een robuust 'carrier class' systeem, en bestaat uit een cluster van verschillende functionele units, waarbij kritische units redundant zijn uitgevoerd. Het platform wordt gehost op beveiligde carrierlocaties binnen de Europese Gemeenschap, die zijn voorzien van alle telecomvoorzieningen zoals toegang tot meerdere netwerken, UPS, brandbeveiliging en klimaatbeheersing.

Applicaties worden ontwikkeld door een team van zeer ervaren en hoogopgeleide engineers. Het platform en de applicaties worden door het Evolve IP operations team op afstand beheerd en 24x7 bewaakt met behulp van het Evolve IP netwerk managementsysteem.

Het platform is gekoppeld aan de openbare netwerken van verschillende gerenommeerde Telecom Operators voor het ontvangen van inkomend verkeer en het plaatsen van uitgaande gesprekken naar iedere willekeurige bestemming in de wereld. Daarnaast is het platform uitgerust met een beveiligde koppeling met internet en een SMS-centrale.

Indien een beheeromgeving onderdeel uitmaakt van de Dienst kan de Klant via deze omgeving zelf bepaalde instellingen in de Dienst aanpassen. Wijzigingen worden binnen 10 minuten doorgevoerd. Voor statistieken geldt een verwerkingstijd van 15 minuten.

Evolve IP bewaakt de capaciteit van het platform en/of de infrastructuur die zij aan haar klanten ter beschikking stelt door regelmatig analyses te maken van het capaciteitsverbruik en tijdig te anticiperen op het te verwachten gebruik.

3. Implementatie

Na ontvangst van een opdracht (nieuw, wijziging of opzegging) wordt door de afdeling Customer Service in overleg met de Klant een voorstel voor een planning gemaakt. Deze planning specificeert de verantwoordelijkheden van Evolve IP en Klant in het implementatietraject en bevat tenminste de volgende onderdelen:

- Review en vaststellen specificaties
- Applicatiebouw en/of configuratie
- Training
- Interne test en Klanttest
- Aanvaarding Dienst
- Indienstelling

Indien op verzoek van Klant wijzigingen in de specificaties worden aangebracht gedurende een implementatietraject of indien Klant de verantwoordelijkheden die blijken uit de planning niet nakomt, zal de planning herzien worden. In het laatste geval zal de oorspronkelijk geplande datum voor indienstelling gelden als moment van levering en start facturatie. Bovendien kunnen voornoemde wijzigingen aanleiding zijn tot vergoeding van Meerwerk als bedoeld in artikel 4.3 van de Algemene Voorwaarden.

4. Wijzigingen

Wijzigingen dienen bij voorkeur ingediend te worden via onze Customer Portal: <https://customerportal.evolveip.eu>.

Voor via de Customer Portal ingediende wijzigingen gelden de volgende voordelen:

- Een doorgaans kortere doorlooptijd;
- Terugkoppeling en eventuele aanvullingen via de portal;
- Het portal geeft duidelijk aan welke informatie noodzakelijk is voor de uitvoering, zodat in de meeste gevallen direct kan worden begonnen met het behandelen van het verzoek;
- Indienen vindt plaats door geautoriseerde gebruikers.

Klant is zelf verantwoordelijk voor het up to date houden van contactgegevens en toegang tot de portal door geautoriseerde medewerkers. Kosten voortkomend uit wijzigingen ingediend door geautoriseerde medewerkers bij Klant worden akkoord verondersteld.

Door Klant

Indien de Dienst voorzien is van een webbased beheeromgeving heeft Klant via een beveiligde inlog toegang tot de instellingen van de Dienst. Hiermee kan Klant zelfstandig, 24 x 7 en zonder doorlooptijden de meest voorkomende wijzigingen doorvoeren.

Door Evolve IP

Op verzoek van een geautoriseerde gebruiker van Klant kan Evolve IP binnen kantoortijden wijzigingen aanbrengen in de Dienst waarbij de onderstaande doorlooptijden gehanteerd worden. Kosten voor wijzigingen worden in principe via een strippenkaart verrekend. Het aantal beschikbare strippen wordt in de Customer Portal onder de accountgegevens van Klant getoond op: <https://customerportal.evolveip.eu>. Als de strippenkaart leeg is dient een nieuwe strippenkaart met de gewenste staffel afgenomen te worden voordat nieuwe wijzigingen doorgevoerd kunnen worden.

Soort wijziging	Standaard doorlooptijd	Spoed
Instelling	8 uur	1 uur
Configuratie	16 uur	4 uur
Functioneel	op aanvraag	op aanvraag
GDPR verzoek	10 werkdagen	n.v.t.

Definitie wijzigingen:

- Instelling: het wijzigen van een instelling is een handeling die Klant ook zelf zou kunnen doen via de beheeromgeving.
- Configuratie: het wijzigen van de configuratie van de Dienst die Klant niet zelf kan doen.
- Functioneel: wijziging van de functionaliteit van de Dienst

Indien Klant als onderdeel van de Evolve IP Online BedrijfsTelefonie dienst eerstelijns support heeft afgenomen kunnen zowel gebruikers als beheerders verzoeken voor het wijzigen van instellingen rechtstreeks indienen bij Evolve IP Customer Service.

GDPR verzoeken worden gratis uitgevoerd, tenzij het verzoek ook door de Klant zelf uitgevoerd had kunnen worden.

Spoedwijzigingen dienen altijd telefonisch aangevraagd te worden. Hiervoor zullen additionele kosten berekend worden.

5. Storingsbeheer

Meldingen van alle niet-Prioriteit 1 storings dienen bij voorkeur gemeld te worden via onze Customer Portal: <https://customerportal.evolveip.eu>. In de Customer Portal vindt registratie plaats van de storing door daartoe geautoriseerde medewerkers van Klant.

Evolve IP Customer Service draagt zorg voor de continuïteit van de dienstverlening door het detecteren en herstellen van Gebreken. Evolve IP is tijdens het overeengekomen service window bereikbaar voor het melden van prioriteit 1 en 2 storings en tijdens kantooruren voor het melden van prioriteit 3 en 4 storings. Meldingen worden alleen geaccepteerd van beheerders en worden als volgt behandeld:

- Registratie en priorisering
- Reproductie en isolatie van het probleem
- Verhelpen van het probleem
- Periodieke status updates
- Terugkoppeling van de oorzaak en acceptatie van de oplossing

Om een correcte werking van het platform te garanderen is het noodzakelijk om periodiek onderhoud te verrichten. Evolve IP zorgt ervoor dat dit minimale impact heeft op de werking van de Dienst door dit zoveel mogelijk tussen 23.00 uur en 07.00 uur uit te voeren. Evolve IP streeft er naar periodiek onderhoud te beperken tot gemiddeld tweemaal, dan wel vier uur per maand. De tijd die nodig is voor onderhoud valt buiten de definitie van beschikbaarheid.

In sommige gevallen kan het voor het opsporen van de verstoring noodzakelijk zijn dat Evolve IP op de klantlocatie apparatuur moet plaatsen. Klant zal hier te allen tijde medewerking aan verlenen.

Indien de oorzaak van een aangemelde storing achteraf gezien in het domein van Klant ligt wordt deze melding aangemerkt als onterechte storing. Indien het percentage onterechte storings 3 maanden op rij groter is dan 25% kan Evolve IP de in redelijkheid gemaakte uren in rekening brengen bij Klant tegen het alsdan geldende en toepasselijke uurtarief en eventueel verrekend worden met een van tevoren aangeschaft tegoed, een zogenaamde strippenkaart.

6. Beveiligingsbeleid

Evolve IP is ISO 27001 gecertificeerd. In het Evolve IP Information Security Management System (ISMS) zijn de stringente maatregelen vastgelegd die Evolve IP op het gebied van informatiebeveiliging neemt. Evolve IP Europe is GDPR compliant. Voor meer informatie over security en privacy kunt u onze website raadplegen.

7. Service Niveaus

Evolve IP onderscheidt de onderstaande serviceniveaus. In de Overeenkomst is het toepasselijke SLA niveau aangegeven.

	Standard	Extended	Premium
Service window	werkdagen van 08.00 – 18.00 uur	werkdagen van 08.00 – 21.00 uur en zaterdag van 9.00 – 17.00 uur	24 x 7
Boeteregeling			X
Calamiteiten plan			X
Proactief melden van prioriteit 1 storings			X
Maatwerk Verwerkerovereenkomst			X
Periodiek overleg met Service Manager			X

Prioriteit 1 storingen buiten het overeengekomen service window kunnen in behandeling genomen worden tegen het alsdan geldende en toepasselijke uurtarief, met een minimum van 2 uur en eventueel verrekend worden met een van tevoren aangeschaft tegoed, een zogenaamde strippenkaart.

8. Key Performance Indicators

De kwaliteit van de Evolve IP dienstverlening wordt geborgd door een systeem van Key Performance Indicators (KPI's). Dit systeem is maatgevend voor de systemen en procedures die ten grondslag liggen aan de dienstverlening.

KPI's worden maandelijks gemeten op basis van geregistreerde evenementen in de ondersteunende (ticketing) systemen. Doel van deze metingen is om het prestatieniveau structureel te kunnen verbeteren indien de gemeten performance daar aanleiding toe geeft. KPI's zijn een integraal onderdeel van het beloningssysteem van de medewerkers van Evolve IP .

De maandelijkse rapportage over storingen en wijzigingen per Klant wordt beschikbaar gesteld via de Customer Portal: <https://customerportal.evolveip.eu>.

Overzicht Key Performance Indicators	Target
Op tijd leveren	100%
Beschikbaarheid van de Dienst op jaarbasis (exclusief verbindingen)	99,95%

Klassificatie	In behandeling	MTTR 90%	MTTR 100%	Updates
Prioriteit 1	In service window	4 uur	8 uur	leder uur
Prioriteit 2	In service window	8 uur	16 uur	leder uur
Prioriteit 3	Kantoortijden	5 werkdagen		Dagelijks
Prioriteit 4	Kantoortijden	Best effort		N.v.t.

9. Boeteregeling Premium SLA

In onderstaande gevallen kan Klant, aanspraak maken op een vergoeding als gevolg van niet nakoming van de SLA door Evolve IP , mits de oorzaak daarvan aan Evolve IP te verwijten is:

- Creditering van de eenmalige kosten, tot een maximum van één maandbedrag, indien een nieuwe dienst 5 of meer werkdagen te laat is opgeleverd.
- Creditering van eenmaal het maandbedrag indien in die maand één of meerdere prioriteit 1 storingen niet binnen respectievelijk 8 klokuren zijn opgelost.

Voor gebruikers die via internet zijn aangesloten gelden geen garanties en boetes.

Voor het vaststellen of Service Levels al dan niet zijn gehaald, zullen de gegevens en data uit het ticketing systeem van Evolve IP leidend zijn, tenzij de Klant kan aantonen dat deze niet correct zijn. Uitbetaalde boetes zullen in mindering worden gebracht op een eventueel aan de Klant te betalen schadevergoeding in verband met eventuele toerekenbare tekortkomingen. De aanspraak op boetes vervalt 60 dagen nadat zij verschuldigd zijn geworden.

10. Contactgegevens

Evolve IP Customer Service is gedurende het overeengekomen service window bereikbaar.

- Alle niet-prio 1 storingen, wijzigingen en vragen bij voorkeur via onze Customer Portal: <https://customerportal.evolveip.eu>
- e-mail: cs@evolveip.eu
- Telefoon tijdens kantooruren: 088-4283111
- Telefoon buiten kantooruren: 0800-0233288

Calamiteiten dienen uitsluitend telefonisch te worden meegedeeld.

11. Escalaties

In die gevallen dat het normale operationele proces niet binnen de afgesproken termijnen tot het gewenste resultaat leidt, wordt het incident op het eerstvolgende organisatorische niveau aangemeld. In dit geval escaleren de Klant en Evolve IP volgens onderstaande schema:

Niveau 1
Incident Management
Telefoon: 088-4283120
E-mail: incidentmanagement@evolveip.eu

Niveau 2
Operations Management
Telefoon: 088-4283190
E-mail: manageroperations@evolveip.eu

Niveau 3
Management
Telefoon: 088-4283150
E-mail: management@evolveip.eu

Overige
Commerciële escalaties
Telefoon: 088-4283198
E-mail: salesmanagement@evolveip.eu

Security Officer
Telefoon: 088-4283199
E-mail: securityofficer@evolveip.eu

12. Aanvullende bepalingen en servicelevels voor specifieke diensten

SMS

Voor de verzending van SMS-berichten gelden de volgende aanvullende bepalingen en service levels:

- De koppeling naar de mobiele netwerken voor SMS-berichten heeft een beschikbaarheid van 99,5%.

KPI	Target	Garantie
Aanleveren berichten bij Platformaanbieder	Binnen 5 minuten	Binnen 7,5 minuten
Verzendcapaciteit	1 bericht per seconde	75% binnen target

E-mail campagnes

Voor het verzenden van e-mail campagnes gelden de volgende aanvullende bepalingen en service levels:

- E-mail berichten kunnen wereldwijd afgeleverd worden. Bijlagen kunnen op aanvraag meegestuurd worden tot een maximum van 2MB per bericht.
- De koppeling voor het verzenden van e-mail heeft een beschikbaarheid van 99,6%.

IP VPN

Voor aansluitingen van klantlocaties op het Evolve IP netwerk gelden de onderstaande aanvullende bepalingen en service levels:

- Vergunning voor eventuele graafwerkzaamheden die benodigd zijn voor de aanleg van een glasvezelverbinding buiten de erfgrans van de Klant zullen door de aannemer worden verzorgd. Indien gemeenten niet tijdig toestemming verlenen, zal dit resulteren in vertraging. Deze vertraging wordt niet meegenomen in de SLA levertijd.
- Een aantal specifieke aanvullende werkzaamheden, die door een gecertificeerd installatiebedrijf worden verricht vallen buiten de standaard levertijden. Onder extra installatiewerkzaamheden vallen: aanleggen van bekabeling, kabelgoten en geaarde stopcontacten en benodigdheden voor installatie in een patch-kast op klantlocatie.
- Voor het zorgen van geschikte locaties voor bekabeling en apparatuur is Klant zelf verantwoordelijk. De door Evolve IP afgegeven servicelevels zijn pas van toepassing indien Klant voldoet aan de door Evolve IP voorgeschreven en goedgekeurde omgevingscondities beschreven in de dienstbeschrijving.

Beschikbaarheid Dienst	Verbinding	Beschikbaarheid totaal
99,95%	Internet	Geen garantie
99,95%	VPN	99,75%
99,95%	VPN + Back-up*	99,90%

* afhankelijk van de gekozen back-up en invoer van de bekabeling in het gebouw

SIP Trunk

Voor aansluitingen van klantlocaties op het Evolve IP netwerk middels een SIP trunk over een separate VPN verbinding gelden de onderstaande aanvullende bepalingen en service levels:

- Voor het zorgen van geschikte locaties voor bekabeling en apparatuur is Klant zelf verantwoordelijk.
- De beschikbaarheid van de apparatuur valt buiten de definitie van Platformbeschikbaarheid.

Type apparatuur	Target vervanging hardware
AudioCodes Mediant 1000	Binnen 4 kantooruren
AudioCodes MP 1xx	Eerstvolgende werkdag

UC-One

Evolve IP ondersteunt de laatste versie van de UC-One PC en mobiele clients. In de standaard configuratie worden updates automatisch aangeboden aan eindgebruikers. Evolve IP raadt aan om deze standaard instellingen niet aan te passen en te laten staan op 'automatische update inschakelen' en kanaal bijwerken op 'Aanbevolen'.

De mobiele clients worden ondersteund op recente versies van Android en iOS. Gesprekken die opgezet worden via mobiele clients lopen via dataverbinding van het mobiele apparaat. Evolve IP kan geen garanties verlenen op de kwaliteit van deze verbindingen.

Teams Enterprise Voice

De oplossing maakt gebruik van een combinatie van Evolve IP en Microsoft diensten. De demarcatie tussen deze diensten ligt tussen de Evolve IP Cloud en Microsoft Cloud. Verbindingen tussen Microsoft en gebruiker vallen onder de verantwoordelijkheid van Klant/Microsoft. In geval van problemen met de audiokwaliteit is het belangrijk dat Klant eerst zijn eigen netwerk en de Microsoft omgeving onderzoekt aangezien Evolve IP daar geen invloed op heeft.

Office 365

Voor het gebruik van Office 365 applicaties en services hanteert Evolve IP de Service Level standaarden van Microsoft. Het Service Level Agreement is vrij opvraagbaar via de website van Microsoft (<https://docs.microsoft.com/en-us/office365/servicedescriptions/office-365-platform-service-description/service-level-agreement>) en houdt het volgende in:

Downtime: een periode gedurende welke Office-toepassingen in een modus van beperkte functionaliteit worden gezet als gevolg van een probleem met Office-activering.

Maandelijkse Uptimepercentage: Het maandelijkse Uptimepercentage wordt berekend door middel van de volgende formule:

$$\frac{\text{Gebruikersminuten} - \text{Downtime}}{\text{Gebruikersminuten}} \times 100$$

Waarbij Downtime wordt gemeten in gebruikersminuten; dat wil zeggen, voor elke maand bedraagt de Downtime de som van de lengte (in minuten) van elk Incident dat zich tijdens de betreffende maand voordoet, vermenigvuldigd met het aantal gebruikers dat de gevolgen van het betreffende Incident ondervond.

Maandelijks Uptimepercentage	Diensttegoed
<99,9%	25%
<99%	50%
<95%	100%

* Boetes beschreven in hoofdstuk 9 “Boeteregeling Premium SLA” zijn niet van toepassing op Office 365.

Bewaartermijnen

De onderstaande tabel specificeert de verschillende standaard bewaartermijnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Na deze termijnen worden de gegevens vernietigd.

Dienst	Gegevens	Termijn
Online Contact Center	Behandelde E-mails	3 maanden
Alle diensten	Recordings (voice/e-mail/Chat/Whatsapp)	1 maand
Online BedrijfsTelefonie	Voicemail berichten	3 maanden
Alle Evolve IP diensten	Rapportages*	Looptijd contract

Netwerk	Gegevens	Termijn
C7 netwerk	Netwerk CDR's	Onbepaalde tijd
VoIP netwerk	Netwerk CDR's	Onbepaalde tijd

Hardware en software van Klant

Niet door Evolve IP geleverde hardware en software van de Klant welke al dan niet in overleg met Evolve IP is aangesloten op, of geïntegreerd is in de Dienst valt buiten de scope van deze SLA. Compatibiliteit problemen kunnen op basis van 'best effort' in behandeling genomen worden tegen het alsdan geldende en toepasselijke uurtarief en eventueel verrekend worden met een van tevoren aangeschaft tegoed. Uren worden op basis van nacalculatie berekend.

Site Access Procedure

Dit onderdeel beschrijft de procedure die nodig is om toegang te krijgen en te mogen werken op een Evolve IP locatie omtrent Third Party VPN diensten.

Zonder medewerkers van Evolve IP is het niet mogelijk om toegang te krijgen tot de locaties. Identificatie in de vorm van een paspoort of rijbewijs is nodig om toegang te krijgen. Huisregels die op locatie en in procedure documenten mede gedeeld kunnen worden moeten ten alle tijde gevolgd worden om de ruimtes schoon, veilig en opgeruimd te houden.

Site Access voor geplande werkzaamheden

Werkzaamheden moeten 2 werkdagen van te voren aangemeld worden. Verzoeken kunnen alleen van daarvoor bevoegde medewerkers van onze klanten worden geaccepteerd. Stuur uw verzoek naar support@evolveip.eu

De volgende informatie is vereist:

- Namen van de personen die het werk komen uitvoeren
- Telefoonnummers
- E-mail adressen

- Beschrijving van het uit te voeren werk
- Inschatting van nodige tijd

Evolve IP behoudt zich het recht voor om werkzaamheden te weigeren en zal de aanvraag per mail bevestigen, dan wel weigeren met vermelding van de reden daarvoor. De aanvrager ontvangt per e-mail de toegangsgegevens van het betreffende datacenter. Print deze e-mail en breng deze mee naar de afspraak.

Site Access voor noodwerkzaamheden

Om toegang te krijgen voor noodwerkzaamheden op een Evolve IP locatie belt u met de service desk. Verzoeken kunnen alleen van daarvoor bevoegde medewerkers van onze klanten worden geaccepteerd.

Kantooruren: Office hours: +31884283111

Buiten kantooruren: 0800-0233288 / +31107147257

Evolve IP behoudt zich het recht voor om werkzaamheden te weigeren en zal de aanvraag direct bevestigen, dan wel weigeren met vermelding van de reden daarvoor.

Tijdens kantooruren is een on-call medewerker binnen 1 uur op locatie. Buiten kantooruren is een on-call medewerker op locatie binnen 2 uur.