

Dienstbeschrijving

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Versie 202104
Datum: april 2021



Inhoudsopgave

Service Level Agreement	3
Aanmelding- en communicatie protocol	4
Toepassing van Service Level Agreement	5
Verantwoordelijkheid opdrachtgever	6
Kantoortijden en feestdagen	7
Aansprakelijkheid	8

COMGATE - SERVICE LEVEL AGREEMENT

Deze aanvullende Service Level Agreement (SLA) is een overeenkomst tussen opdrachtgever en Comgate waarin de afspraken over het niveau van de dienstverlening zijn vastgelegd. Deze SLA heeft betrekking op de diensten "Solutions" en "All-in-One".

Comgate hanteert voor deze dienst drie niveaus van Service Level Agreement*:

- SLA A (Always Online)
- SLA N (Next Business Day)
- SLA O (Office Hours)

Inhoud Comgate Service Level Agreement

Type	Service Level Agreement	Service Windows	KPI: Beschikbaarheid	KPI: Respntijd	KPI: Hersteltijd	Kosten: per router per maand
A	Always Online	24 x 7	99,70 %	< 2 uur	< 4 uur	€ 5,00
N	Next Business Day	Kantoortijden	99,40 %	< 6 uur	< 8 uur	€ 2,50
O	Office Hours	Kantoortijden	95,00 %	< 8 uur	< 24 uur	€ 1,25

* Zowel bij SLA N als bij SLA O gelden de uren binnen de kantoortijden. Alleen SLA A (Always Online) wordt berekend op basis van klokuren.

AANMELDING- EN COMMUNICATIE PROTOCOL

Via de Comgate Partner Portal is 24 uur per dag, 7 dagen per week een Case aan te maken op een bij Comgate afgenomen Dienst. Ook buiten kantoor tijden worden de Cases en tickets conform de overeengekomen SLA afgehandeld.

Als uitgangspunt voor de aanmelding van een Case geldt altijd de schriftelijke aanmelding via een ticket in de Comgate Partner Portal of via support@comgate.io. Het tijdstip van aanmaken van een ticket of ontvangen van een e-mail geldt als uitgangspunt voor de bepaling van de respons- en hersteltijd.

Om aanspraak te maken op de SLA-A, dient de opdrachtgever buiten kantoor tijden de storing ook telefonisch aan te melden. Via het algemene telefoonnummer van Comgate kan de opdrachtgever buiten kantoor tijden de Comgate Storingsdienst bereiken. De Comgate Storingsdienst neemt vervolgens binnen twee uur contact op met de opdrachtgever.

TOEPASSING VAN SERVICE LEVEL AGREEMENT

Zoals mede bepaald in de Algemene Voorwaarden van Comgate zijn SLA's niet van toepassing:

- Als de volledige Dienst of de mobiele verbinding (nog) niet is opgeleverd;
- Tijdens de reguliere Service Windows: van maandag t/m vrijdag van 23:00 uur tot 06:00 uur Nederlandse tijd en tijdens niet geplande upgrades en onderhoud die niet kunnen worden uitgevoerd tijdens de daarvoor bestemde Service Windows;
- Comgate behoudt het recht om het reguliere Service Window te verplaatsen;
- In geval van incidenten als gevolg van Force Majeure;
- Enig probleem of storing als gevolg van handelen door de Partner, eindgebruiker of een derde partij buiten de invloedssferen van Comgate.
- Indien opdrachtgever gebruik maakt van producten en diensten van derden die van directe invloed zijn op de Dienst.
- Het niet beschikbaar zijn van de Partner / eindgebruiker of benodigde derde partij wanneer Comgate verzoekt om assistentie van de Partner en/of eindgebruiker bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de storing.

De Comgate Service Level Agreement is van toepassing op de levering van diensten van Comgate aan de opdrachtgever. Aanspraken van een derde partij zijn hiervan uitgesloten. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor ondersteuning en levering aan haar klant dan wel eindgebruiker indien daar sprake van is.

De beschikbaarheid van de dienst zoals bepaald in de SLA wordt gemeten op basis van de periode waarin Comgate deze dienst niet heeft geleverd en de opdrachtgever ingevolge daarvan niet over de dienst heeft kunnen beschikken. De beschikbaarheid van de dienst zoals bepaald in de SLA geldt slechts ten opzichte van een totale verstoring van de dienst. Op performance en onderhoud is de SLA niet van toepassing.

VERANTWOORDELIJK OPDRACHTGEVER

De opdrachtgever is - onafhankelijk van de SLA - verantwoordelijk voor de eerstelijns support en troubleshooting op de geleverde dienst. Bij aanmelding van een storing is het aanmaken van een ticket met daarin vermeld de reeds uitgevoerde troubleshooting en resultaten daarvan van groot belang. De opdrachtgever is beschikbaar voor ondersteuning in de troubleshooting op locatie.

KANTOORTIJDEN EN FEESTDAGEN

Kantoortijden

Dag	Kantoortijden	Service Level Agreement
Zondag	-	00:00 – 24:00 uur
Maandag	09:00 – 17:00 uur	00:00 – 24:00 uur
Dinsdag	09:00 – 17:00 uur	00:00 – 24:00 uur
Woensdag	09:00 – 17:00 uur	00:00 – 24:00 uur
Donderdag	09:00 – 17:00 uur	00:00 – 24:00 uur
Vrijdag	09:00 – 17:00 uur	00:00 – 24:00 uur
Zaterdag	-	00:00 – 24:00 uur

Feestdagen

Op officiële feestdagen is Comgate niet bereikbaar. Als officiële feestdagen worden aangemerkt:

- Nieuwjaarsdag
- 1e en 2e Paasdag
- Hemelvaartsdag
- Koninginnedag/Koningsdag
- 5 mei (indien dit landelijk bepaald is)
- 1e en 2e Pinksterdag
- 1e en 2e Kerstdag

AANSPRAKELIJKHEID

Comgate is nooit aansprakelijk voor directe of indirecte schade als gevolg van downtime van de Dienst.
De Algemene Voorwaarden van Comgate zijn van toepassing op deze Service Level Agreement.

MEER INFORMATIE

Wilt u meer informatie over deze Service Level Agreement?

Neem dat contact op met onze klantenservice de Business Servicedesk via het nummer +31 (0) 85 111 0839.

Bedrijfsgegevens

Comgate

Haagse Schouwweg 6
2332 KG Leiden

+31 (0) 85 111 0839
sales@comgate.io

KVK: 17252210