

## Bijlage 2: SLA

Dit SLA-document is van toepassing op het Onderhoudscontract Glasvezelnetwerk.

Er is geen SLA aanwezig op volgende diensten:

- Dienst Aankopen – Offertewerking
- Dienst Aankopen – Bestelaanvragen
- Dienst Aankopen – Levering
- Dienst Aankopen – Facturatie
- Dienst Installaties – Installatie
- Dienst Installaties – Configuratie
- Dienst Installaties - Documentatie

De SLA is van toepassing op volgende diensten:

- Dienst Nazorg – Service Desk
- Dienst Nazorg – Incidentbeheer
- Dienst Nazorg – Compensatieregeling

Voor de nazorg doet Digipolis beroep op onderaannemers.

## Dienst Nazorg – Service Desk

---

Voor elke technische of niet-technische kwestie, opent Digipolis een ticket en communiceert het ticketnummer aan de partner. Dit vergemakkelijkt de verdere communicatie.

De Service Desk zal bereikbaar zijn via een telefoonnummer en een e-mailadres.

Het Service Desk proces omvat onder meer volgende activiteiten:

- Ontvangen, registreren, valideren en afsluiten (met akkoord van de betrokkene) van een incident.

De Service Desk van Digipolis behandelt:

- Alle incidenten, wijzigingen en informatieve aanvragen die worden gemeld door de servicedesk van de partner. Bij voorkeur via telefonische aanvraag.

### Proces voor reactieve technische zaken

Proces voor reactieve technische zaken zijn alle zaken:

- betreffende de beschikbaarheid van de glasvezel (uitvallen);
- die een impact hebben op de kwaliteit van de glasvezel (verminderde kwaliteit);
- die om parametrische technische veranderingen vragen.

De Helpdesk van Digipolis is het eerste contactpunt om klanten te helpen met hun technische kwesties of aanvragen, 9/24 en 5/7 via:

- Tel: +32 9 266 09 99
- Mail: servicedesk@digipolis.gent

Buiten de kantooruren kunnen dringende incidenten gelogd worden via de wachtdienst:

- Tel: +32 476 40 2000

De medewerker van de helpdesk die het incident initieert zal het geïmpacteerde circuit identificeren. Hoewel hij het ownership behoudt over de vooruitgang en het oplossen van het probleem, fungeert hij als eerstelijnsondersteuning en kan hij systeembeheer aanspreken. Hij kan ook, indien hij dat nodig acht, onderaannemers contacteren.

De servicedesk van de partner voert een eerste analyse uit om te bepalen of de oorzaak van het incident mogelijk te wijten is aan de glasvezel. Het doel daarvan is om zo weinig mogelijk onterechte incidenten op de Servicedesk van Digipolis te laten toekomen.

## Dienst Nazorg - Incidentbeheer

---

Het doel van het incident management is om de normale werking van de dienstverlening zo snel mogelijk en met minimale impact op de business te herstellen. Met normale werking wordt bedoeld dat de dienstverlening binnen de afgesproken dienstverleningsniveaus moet uitgevoerd worden.

Het incident management proces omvat o.a. volgende activiteiten:

- Het ontvangen, registreren, valideren, oplossen en sluiten van incidenten.
- Communicatie m.b.t. incidenten bij het registreren, overschrijden van de SLA en het afsluiten conform de afspraken.
- Het opvolgen van incidenten.
- Toezicht houden op de correcte toepassing van procedures en bijsturen waar nodig
- Ondersteuning bieden aan het klachtenbeheer en relatiebeheer m.b.t klachten, vragen en escalaties en beantwoorden van vragen van Digipolis.

De Service Desk zal bijkomende statusrapporten geven in

- bij de transfer van een case naar derden;
- bij een technische of management escalatie;
- wanneer een oplossing gevonden is en de implementatie is gestart;
- wanneer het testen is volbracht en het probleem opgelost is.

## **Service Level**

- 80% van de on-site interventies starten binnen de 2 uur (= vertrek techniker naar locatie)

Er is geen repair time opgenomen in de SLA gezien dit door de aard van de werken niet vooraf kan bepaald worden.

De herstellingen zijn altijd ten kosten van de partner. De kosten zijn bepaald door de overheidsopdracht die Digipolis heeft met zijn onderaannemers.

Er is geen compensatieregeling voorzien.

## **Betaalde interventie**

In geval een repair-interventie wordt uitgevoerd voor een incident waarvan de oorzaak niet te wijten is aan de glasvezel, heeft Digipolis het recht daarvoor een extra vergoeding te vragen.

Hieronder wordt informatief een niet exhaustieve lijst van dergelijke situaties opgesomd:

- Gevallen van overmacht zoals, maar niet beperkt tot: brand, overstrooming
- Elk incident dat niet werd veroorzaakt door Digipolis of zijn onderaannemers.
- Onbeschikbaarheid en netwerk performantieproblemen tijdens een gepland onderhoud dat vooraf werd gecommuniceerd door Digipolis.