



VOTRE RÉSEAU SÉCURITÉ  
COMMUNICATIE VOOR VEILIGHEID

**SERVICE LEVEL AGREEMENT  
TUSSEN ASTRID EN HAAR KLANTEN**

**VERSIE: 1.9  
DATUM: 16.03.2015**

# Inhoudsopgave

|    |  |    |
|----|--|----|
| 1  | Inleiding.....   | 3  |
| 2  | Catalogus van de diensten .....  | 3  |
| 3  | ASTRID Service Centre .....  | 3  |
|    | 3.1 Rol en opdracht van het ASTRID Service Centre (ASC) .....                              | 4  |
|    | 3.1.1 Het Contact Centre (ASC-CC).....   | 4  |
|    | 3.1.2 De eerste lijn (ASC-1L) .....  | 5  |
|    | 3.1.3 De tweede lijn (2L).....   | 5  |
|    | 3.1.4 De bewaking van het ASTRID-netwerk .....   | 6  |
| 4  | Incident management .....  | 6  |
|    | 4.1 Proces.....  | 7  |
|    | 4.2 Prioriteit .....   | 11 |
|    | 4.3 Feedback tijdens het oplossen van een Kritiek Incident.....                            | 11 |
|    | 4.4 Incident dat aanleiding geeft tot een Probleem.....                                    | 11 |
|    | 4.5 Dienstverleningsniveaus voor de 'Resolution Time' .....                                | 11 |
|    | 4.5.1 Incident met prioriteit 'Kritiek' .....  | 12 |
|    | 4.5.2 Incident met prioriteit 'Major' .....  | 12 |
|    | 4.5.4 Incident met prioriteit 'Minor' .....  | 12 |
|    | 4.5.5 Resolution Time .....  | 12 |
|    | 4.5.6 Incident op de infrastructuur van de klant .....                                     | 13 |
|    | 4.5.7 Incident op de infrastructuur van een partner van ASTRID .....                       | 13 |
| 5  | Beheer van de abonnees.....  | 13 |
| 6  | Beheer van de aanvragen en van de klachten .....   | 14 |
| 7  | Problem Management.....  | 14 |
| 8  | Change Management .....  | 15 |
|    | 8.1 Types Change.....  | 17 |
| 9  | Preventief onderhoud.....  | 18 |
| 10 | Contactgegevens .....  | 18 |
| 11 | Escalatie .....  | 18 |
|    | 11.1 Escalatie tijdens de kantooruren .....  | 19 |
|    | 11.2 Escalatie buiten de kantooruren.....  | 19 |
| 12 | Gepland onderhoud: communicatie en informatie .....  | 20 |
|    | 12.1 Service Windows.....  | 20 |
| 13 | Infrastructuur van de klant .....  | 21 |
|    | 13.1 Incident op de infrastructuur van de klant: .....                                     | 21 |
|    | 13.2 Gepland onderhoud op de infrastructuur van de klant: .....                            | 21 |
| 14 | Rapportering .....   | 21 |
|    | 14.1 Rapporteren van Incidenten .....  | 21 |
|    | 14.2 Rapporteren van Klachten .....  | 21 |
|    | 14.3 Rapporteren van Problemen.....  | 22 |
|    | 14.4 Rapporteren van Changes .....   | 22 |
|    | 14.5 Abonneebeheer.....  | 22 |
| 15 | Verbeteren van de SLA.....   | 22 |
| 16 | Samenvatting van de taken .....  | 22 |
|    | 16.1 Taken van ASTRID .....  | 22 |
|    | 16.2 Taken van de klant .....  | 24 |
| 17 | Bepalingen betreffende laattijdige betaling of wanbetaling (en minimum dienstverlening) 24 |    |
|    | Algemene bijlage .....   | 28 |
| 1  | Inleiding.....   | 28 |
| 2  | Escalatie .....  | 28 |
|    | 2.1 Escalatie tijdens de kantooruren .....   | 28 |
|    | 2.2 Escalatie buiten de kantooruren .....  | 29 |
| 3  | Dringende tijdelijke desactivering van een radioterminal .....                             | 29 |
| 4  | Het elektriciteitsnet in de CIC's en de verdeling van de verantwoordelijkheden .....       | 32 |
| 5  | Infrastructuur van de klant .....  | 34 |

## 1 Inleiding

Dit document bepaalt de Service Level Agreement (SLA) tussen de nv ASTRID en haar klanten.

Het bepaalt de **diensten**, evenals de **kwaliteitsniveaus** voor deze diensten, die ASTRID linkt met haar klanten.

Het bepaalt ook de **permanente verbeteringscyclus** van ASTRID: de evaluatie van de geleverde kwaliteit met de vertegenwoordigers van de klant en het gezamenlijk bepalen van de te ondernemen acties zal van dit document een levend document maken met toekomstige versies.

De Service Level Manager van ASTRID is verantwoordelijk voor het beheer en de evolutie van dit document.

Dit document wordt aangevuld met de bijlage 'Algemene bijlage bij de SLA tussen ASTRID en haar klanten'.

Opmerking: in dit document betekent de term 'klant' een gebruiker (of een organisatie die gebruik maakt) van een ASTRID-dienst.

## 2 Catalogus van de diensten

De 'Dienstencatalogus' is bedoeld als een **complete definitie** van de diensten die ASTRID verleent en van hun **belang** voor de klanten van ASTRID.

Deze catalogus bepaalt ook de reikwijdte (*scope of work*) van de verantwoordelijkheid van ASTRID: elke dienst die er niet in is opgenomen, wordt dus niet door ASTRID verleend.

Voor elke dienst wordt telkens het belang ingeschat volgens het effect dat het niet-beschikbaar zijn van de dienst heeft op de hulp- en veiligheidsopdracht die wordt uitgevoerd door de ASTRID-gebruiker.

**Kritieke impact:** de onbeschikbaarheid van de dienst (of van een functiemogelijkheid van de dienst) **verhindert** dat de ASTRID-gebruiker (politieagent, brandweerman, ambulancier, enz.) zijn hulp- en veiligheidsopdracht tot een goed einde brengt.

**Niet-kritieke impact:** de onbeschikbaarheid van de dienst (of van een functiemogelijkheid van de dienst) verhindert niet dat de ASTRID-gebruiker (politieagent, brandweerman, ambulancier, enz.) zijn hulp- en veiligheidsopdracht tot een goed einde brengt, maar vormt wel een **belemmering**.

De mate waarin het uitvoeren van de hulp- en veiligheidsopdracht wordt belemmerd, werd onderverdeeld in verschillende niveaus ('veel impact', 'gemiddelde impact' en 'weinig impact') volgens het belang van de betrokken dienst.

Deze impact zal (deels) de interventietermijnen bepalen in het kader van het correctief onderhoud (dat in de volgende hoofdstukken wordt gedefinieerd).

De diensten en de functiemogelijkheden worden uitvoerig beschreven in het document 'Dienstencatalogus'.

## 3 ASTRID Service Centre

Het ASTRID Service Centre (ASC) is de Service Desk van ASTRID.

Het is het contactpunt bij uitstap tussen de ASTRID-gebruiker en ASTRID, voor vragen (Customer Request), informatieaanvragen (RFI), Incidents, prijsaanvragen (RFQ), klachten: zie hieronder 'Rol en opdracht van het ASC'.

Het ASC is bereikbaar per telefoon, e-mail, fax of brief.

Het ASC beantwoordt de telefonische oproepen na hoogstens 30 s in 95 % van de gevallen.

Het ASC registreert de oproep van de klant als « Service Call ».

Elke Service Call (ingedeeld als Incident, Customer Request, RFI/RFQ of Klacht) krijgt een unieke identificatie (Service Call Number). Na de toekenning ervan wordt het Service Call Number meegedeeld aan de klant en als referentie gebruikt voor alle verdere communicatie. De klant moet het Service Call Number gebruiken bij al zijn communicatie met ASTRID.

Om Incidenten mee te delen kan de klant 365 dagen per jaar, 24 uur op 24 contact opnemen met het ACS.

Voor het doorgeven van de andere aanvragen (Customer Request, RFI, RFQ, klacht) kan de klant contact opnemen met het ASC op werkdagen van 8u00 tot 17u00.

De contactgegevens van het ASTRID Service Centre zijn:

ASTRID SERVICE CENTRE  
Boulevard du Régent 54 Regentlaan  
B-1000 Brussel / Bruxelles

Tel: 02 500 6789

Fax 02 500 6703

E-mail: [Info@astrid.be](mailto:Info@astrid.be)

Opmerking: in geval van 'overflow' wordt het ASC bijgestaan door een extern Contact Centre.

Hoogstens 5% van de oproepen gedurende 6 maanden zullen door dit externe Contact Centre worden afgehandeld.

Dit externe Contact Centre zal in staat zijn te communiceren in het Nederlands en het Frans. Bij de communicatie met de klant zal dit externe Contact Centre zich voorstellen als losstaand van ASTRID.

### **3.1 Rol en opdracht van het ASTRID Service Centre (ASC)**

Het ASC is de Service Desk die ASTRID heeft opgezet. Het vormt de hoeksteen van de diensten die ASTRID aan haar gebruikers verleent: het ASC zorgt voor het toezicht op de systemen, onderneemt de nodige stappen voor het opnieuw bedrijfsklaar maken van de dienst in geval van panne en vormt het unieke contactpunt voor de klanten voor vragen, klachten en allerlei aanvragen (Front Office).

Met het oog hierop bestaat het ASC uit allrounders die een heel ruime waaier van problemen aankunnen. Het ASC bestaat dus niet uit experts voor elke technologie of toepassing die ASTRID ter beschikking stelt. De geopperde vragen en klachten worden zo snel mogelijk afgehandeld door het ASC zelf of door interne specialisten of zelfs door leveranciers waarop het ASC een beroep doet.

Om deze redenen vervult het ASC geen opdracht als HelpDesk voor toepassingen, m.a.w.: het verleent geen on-line of real-time ondersteuning wat de toepassingen en hun functiemogelijkheden betreft.

Het ASC is rond 3 diensten georganiseerd:

#### **3.1.1 Het Contact Centre (ASC-CC)**

Het Contact Centre vervult de volgende hoofdtaken op werkdagen en tijdens de kantooruren (08u00-17u00):

- het beantwoorden van de oproepen van de gebruikers (Single Point Of Contact: SPOC);
- het beheer van de vragen en van de informatieaanvragen;
- het beheer van de abonnementen en van de klantendatabases (abonneebeheer);
- het beheer van de klachten (coördinatie van de antwoorden);
- het opstellen en uitvoeren van de communicatie met de klanten in geval van Incidenten en gepland onderhoud;
- de credit collection.

Het ASC-CC vormt in alle gevallen het toegangspunt voor de gebruikers. De technische Incidenten worden rechtstreeks doorgegeven aan de ASC-1L.

Zodra de capaciteit van het ASC-CC wordt overschreden, wordt dit ondersteund (op verzoek) door een extern Call Centre voor het vervullen van:

- de oproepbeantwoording (registreert de oproep en geeft deze door aan het ASC), en/of
- het verspreiden van informatie aan gebruikers (via telefonische contacten met de klanten op basis van vooraf opgestelde lijsten).

### 3.1.2 De eerste lijn (ASC-1L)

De eerste lijn bestaat uit operators die 24u/24 en alle dagen van het jaar de volgende technische taken verzorgen:

- het aannemen van oproepen voor de technische Incidenten,
- het klasseren en categoriseren van deze Incidenten,
- het aanvragen van interventies bij de leverancier(s),
- de opvolging van de interventie van de leveranciers (naleving van de SLA's) tot het Incident is opgelost;
- het informeren van de klanten bij het oplossen van technische Incidenten

plus:

- de reactieve bewaking van de systemen (monitoring);
- het beheer van de Alerts (technische Incidenten die worden gedetecteerd door de bewakingssystemen);
- het opvolgen en coördineren van de geplande onderhoudsactiviteiten (preventief onderhoud).

De eerste lijn neemt buiten de kantooruren de informatie- en communicatietaken over die zijn toegewezen aan het ASC-CC.

### 3.1.3 De tweede lijn (2L)

Het ASC-2L bestaat uit ingenieurs die een aanwezigheid van 07u00 tot 18u30 en een *'on call'* permanentie buiten de kantooruren verzorgen, en dit 365 dagen per jaar.

Het ASC-2L staat in voor de volgende taken:

- pro-actieve monitoring: analyse van de Minor alarms vóór het afkondigen van Incidenten;

- het beheer van de Incidenten:
  - diagnose, verband met de bestaande Incidents, verband met de “gekende problemen” en de standaard oplossingen, enz.
  - beheer van de interventie van de leveranciers.
- het detecteren van de problemen: de proactieve analyse van Incidenten die leidt tot het uitroepen van een probleem (recurrente Incidenten, afwezigheid van een *root cause*);
- het opvolgen van de uitvoering van het evolutief onderhoud (Changes);
- het opstellen van Incidentrapporten en statistieken;
- de begeleiding en opleiding van het ASC-1L;
- het opstellen en onderhouden van de operationele procedures (ASC);
- de crisisidentificatie en het beheer van het Disaster Recovery Plan.

Het ASC-2L vormt het eerste escalatieniveau voor de Incidenten die de mogelijkheden van het ASC-1L overtreffen of die niet worden opgelost binnen de vastgestelde termijn.

### 3.1.4 De bewaking van het ASTRID-netwerk

De ASTRID-bewakingsystemen maken het mogelijk de alarmberichten te volgen die afkomstig zijn van de ASTRID-netwerken en op deze wijze zo snel mogelijk in te grijpen op eventuele Incidenten.

Dit systeem bestrijkt alle kritieke componenten van de netwerken, zonder echter alle componenten te omvatten: zo worden bijvoorbeeld de CAD werkstations, de LCT werkstations, de paging-eindapparatuur momenteel niet bewaakt.

## 4 Incident management

Een Incident is elke gebeurtenis die een gedeeltelijk of volledig verlies van een ASTRID-functiemogelijkheid of van een ASTRID-dienst veroorzaakt. Een verslechtering van de kwaliteit van een ASTRID-dienst is ook een Incident.

Het doel van Incident Management is het zo snel mogelijk herstellen van de ASTRID-functiemogelijkheid of ASTRID-dienst, in overeenstemming met het serviceniveau dat is overeengekomen in deze SLA.

Het ASC zal ofwel de dienst *volledig* herstellen binnen de in deze SLA voorziene termijnen, ofwel, indien dat niet mogelijk is, in overleg met de gebruiker een WorkAround aanbrengen. De Workaround vormt een *tijdelijke* oplossing die de dienst opnieuw op een voor de klant aanvaardbaar niveau brengt.

Bij het meedelen van een Incident zal aan de klant gevraagd worden om aan het ASC de informatie te verstrekken die nodig is voor het identificeren van het Incident, voor de diagnose ervan en voor het bepalen van de prioriteit van de interventie.

De klant moet minstens de volgende informatie verstrekken:

- zijn persoonsgegevens: Naam, Contact, Site
- de getroffen functiemogelijkheid of dienst,
- of de functiemogelijkheid of dienst deels of volledig onbeschikbaar is,
- of de klant een alternatieve oplossing heeft of geblokkeerd is.
- het ASC kan nog andere vragen stellen om het Incident beter te kunnen situeren.

Vooraf voor Incidenten die te maken hebben met de CAD en met de radiodekking kunnen de formulieren "CAD problem report" en "Coverage Incident Report" worden gebruikt en via e-mail worden doorgestuurd naar ASTRID.

Indien het voorziene formulier niet wordt gebruikt of als er essentiële informatie in ontbreekt, zal ASTRID contact opnemen met de klant om de informatie te verkrijgen die noodzakelijk is voor de afhandeling van het Incident.

#### 4.1 Proces

De klant deelt telefonisch een Incident aan het ASC, eventueel gevolgd door een e-mail of fax.

Na analyse kan het ASC het Incident aanvaarden of weigeren. Bij weigering kan de oproep van de klant anders dan als incident worden ingedeeld, bijvoorbeeld als een Customer Request of als een Klacht.

Meteen na de aanvaarding wordt het Incident geregistreerd in de database van de Incidenten (als een Service Call van het type Incident), waarin het een unieke identificatie krijgt (het Service Call Number). Het ASC kent het ook een prioriteit toe (Kritiek, Major, Medium of Minor).

Deze informatie wordt aan de klant meegedeeld via een automatische e-mail die geldt als ontvangstbevestiging zodra deze Service Call van het type Incident geregistreerd is.

Het ASC kan het Incident om verschillende redenen weigeren: bijvoorbeeld als het een Incident betreft voor een dienst die niet door ASTRID wordt geboden, of als het om een dubbelmelding gaat: dezelfde gebruiker of zijn dienst hadden het Incident reeds gemeld.

Een Incident kan ook door ASTRID worden aangemaakt, bijvoorbeeld wanneer een storing wordt gedetecteerd via de bewakingsapparatuur van de ASTRID-systemen.

In dit geval brengt het ASC de getroffen klant binnen maximaal 30 minuten op de hoogte.

Een Incident wordt toegewezen aan een Incident Owner die verantwoordelijk is voor het oplossen van 'zijn' Incident.

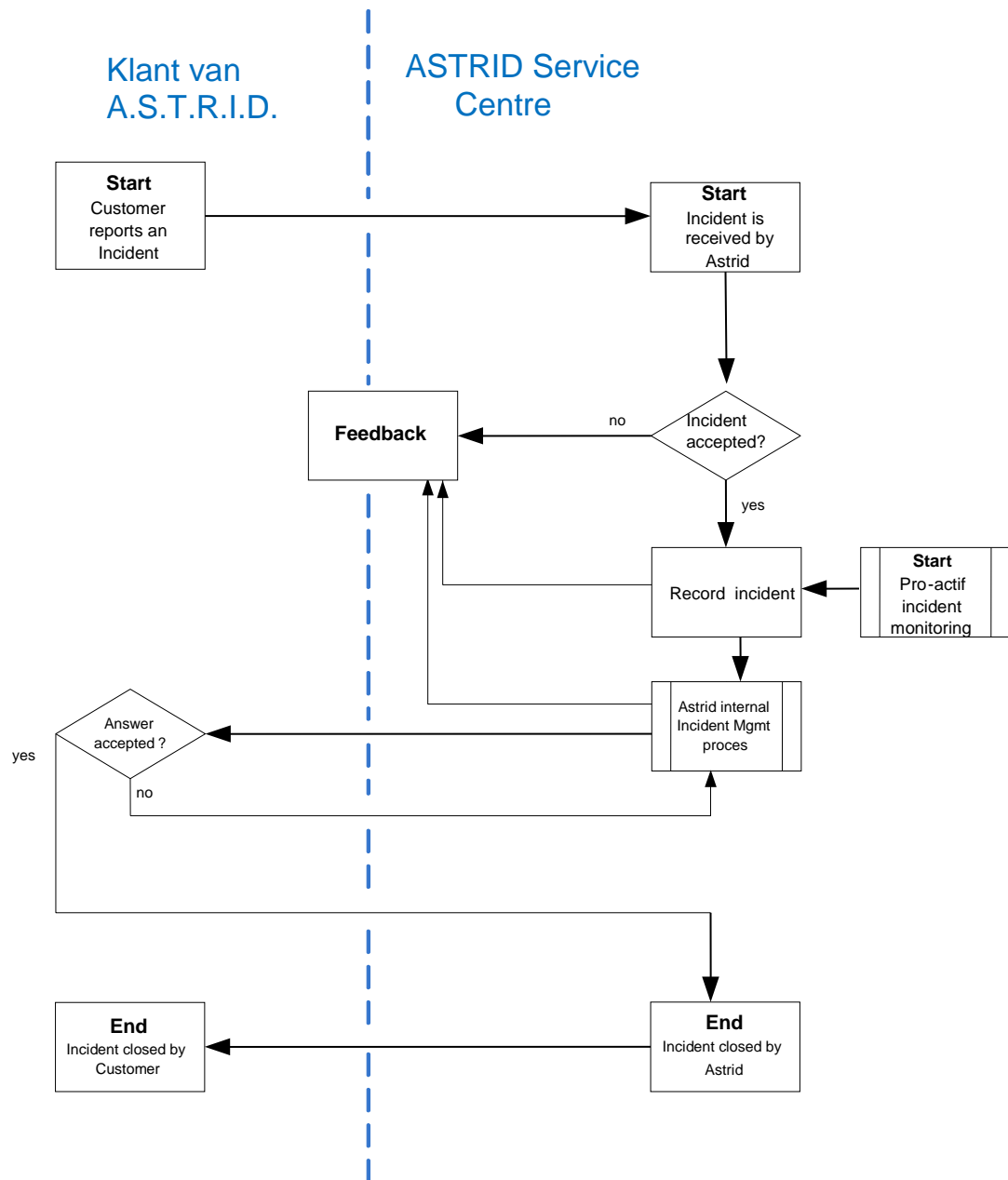


Diagram Incident Management



De verschillende statussen die het Incident kan aannemen, worden hieronder beschreven:

**Assigned:**

Het Incident werd geregistreerd en toegewezen aan een *owner*, die verantwoordelijk is voor het oplossen van het Incident.

**Work in Progress:**

De Incident Owner zet de behandeling van het Incident voort.  
Hij kan contact opnemen met de klant om extra informatie te vragen die noodzakelijk is voor het oplossen van het Incident.

**Waiting for Customer:**

Het ASC wacht op de informatie van de klant die noodzakelijk is om de afhandeling van het Incident te kunnen voortzetten: de Resolution Time teller van de SLA (definitie zie hieronder) wordt stilgelegd zolang die informatie niet werd meegedeeld.

**Resolved:**

Het Incident is opgelost zodra de dienst volledig hersteld is.  
Het ASC brengt de klant onmiddellijk op de hoogte wanneer het Incident is opgelost:  
➤ voor Kritieke Incidenten wordt de feedback gegeven via telefoon en e-mail,  
➤ voor Major en Minor Incidenten wordt de feedback gegeven via e-mail.

Na het oplossen van het Incident vraagt het ASC een bevestiging door de klant om het Incident af te sluiten. Het incident wordt in dit stadium niet afgesloten: de klant beschikt over een termijn (zie hieronder) om het herstel van de dienstverlening al dan niet te bevestigen.

**Closed:**

Het opgelost Incident krijgt de status 'Closed' wanneer de klant heeft bevestigd dat de dienst hersteld is.  
Zonder antwoord van de klant wordt het Incident automatisch afgesloten na een periode van:  
➤ 3 uren voor de Kritieke incidenten.  
➤ 48 uur voor de Major en Minor incidenten.

De ondervonden of waarschijnlijke terugkeer van een Incident vormt geen beletsel voor het afsluiten ervan.

**Resolved with workaround:**

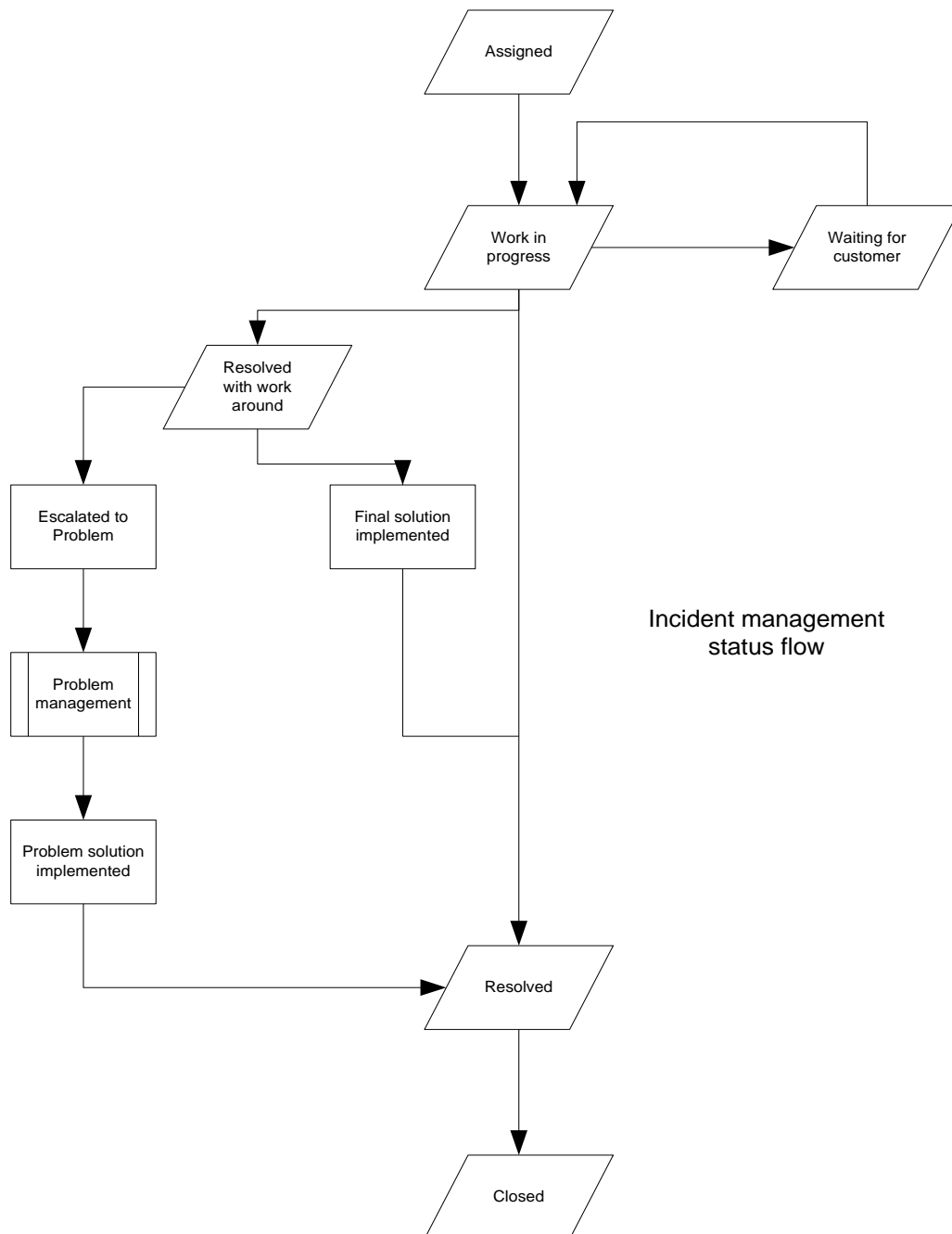
In sommige gevallen is het niet mogelijk om een Incident volledig op te lossen, ofwel omdat de dieperliggende oorzaak van het Incident niet gekend is en er een grondige analyse moet gebeuren, ofwel omdat het uitwerken van een definitieve oplossing ettelijke weken of zelfs maanden kan vergen (dit is vooral het geval als er nieuwe softwareontwikkelingen noodzakelijk zijn).

In de meeste van deze gevallen kan de klant zijn werkzaamheden voortzetten omdat de hinder die het Incident veroorzaakt beperkt is of omdat de dienstverlening op een aanvaardbaar (zij het beperkt) niveau kan worden hersteld, en het Incident dus deels kan worden opgelost met behulp van een tijdelijke oplossing (workaround).

In deze beide gevallen zal de status van het Incident met toestemming van de klant op 'Resolved with workaround' worden gezet, hoewel het Incident niet helemaal is opgelost.

Aangezien het om een tijdelijke situatie gaat zal het 'Resolved with workaround' Incident niet worden afgesloten (geen 'Closed' status). De analyse van de structurele oorzaak van het incident en de nodige bijsturingen zullen worden uitgevoerd volgens het Problem Management proces.

Pas wanneer een 'uiteindelijke' oplossing is toegepast zal het Incident kunnen worden opgelost (Resolved) en ten slotte afgesloten (Closed). Een e-mail waarin deze afsluiting wordt gemeld zal naar de klant worden gestuurd.



Incident management status flow

## 4.2 Prioriteit

Zoals eerder vermeld kent het ASC een prioriteit toe aan elk Incident, rekening houdend met de impact die is bepaald in het hoofdstuk 'Catalogus van de Diensten'.

Sommige gebeurtenissen, zoals het bezoek van een staatshoofd in een stad, kunnen ook een invloed hebben op de prioriteit van een Incident.

Daarom is het belangrijk dat de klant aan ASTRID één week vooraf alle grote gebeurtenissen meldt die speciale aandacht vergen op het vlak van de monitoring.

Er worden vier prioriteitsniveaus beheerd: Kritiek, Major, Medium en Minor.

Er wordt een Incident met prioriteit Kritiek, Major, Medium of Minor aangemaakt wanneer de onbeschikbaarheid van een dienst leidt tot kritieke, veel, gemiddelde of weinig impact zoals bepaald in het hoofdstuk 'Dienstencatalogus'.

## 4.3 Feedback tijdens het oplossen van een Kritiek Incident

Tijdens het oplossen van een Incident met **Kritieke prioriteit** verstrekt het ASC feedback aan de klant:

- één uur na het aanmaken van het Incident
- indien de SLA wordt overschreden en het Incident nog niet is opgelost.

Deze **feedback** zal tamelijk beknopt zijn en moet het volgende omvatten:

- reeds ondernomen ingrepen,
- nog te ondernemen ingrepen,
- raming van de datum van oplossing.

## 4.4 Incident dat aanleiding geeft tot een Probleem

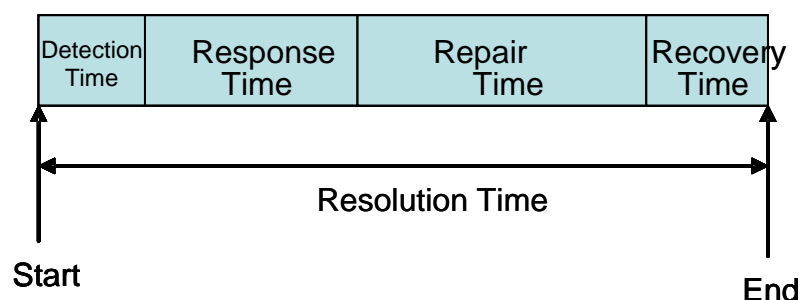
Indien men vermoedt dat het Incident zich zou kunnen herhalen of als de oorzaak van het Incident niet kan worden geïdentificeerd, zelfs als het Incident afgesloten is (status: Closed), wordt een Probleem aangemaakt voor verder onderzoek.

Indien een Incident tijdelijk hersteld wordt met behulp van een workaround (status: *Resolved with workaround*), wordt een 'Probleem' aangemaakt om tot een definitieve oplossing te komen. In dit geval zal het Incident enkel afgesloten worden (status *Closed*) wanneer de oplossing van het Probleem geïmplementeerd is.

## 4.5 Dienstverleningsniveaus voor de 'Resolution Time'

ASTRID verbindt zich tot het hieronder beschreven dienstverleningsniveau voor de "Resolution Time".

- De Resolution Time wordt als volgt gedefinieerd:  
 $\text{Resolution Time} = \text{Detection Time} + \text{Response Time} + \text{Repair Time} + \text{Recovery Time}$



- Detection Time = de tijd die de bewakingssystemen nodig hebben om een Incident te detecteren. Er is geen Detection Time indien het Incident rechtstreeks door de klant wordt meegedeeld.
- Response Time = de tijd die nodig is voor
  - het registreren van het Incident, het klasseren ervan (categorie, prioriteit, enz.), het verband met andere bestaande Incidenten, de diagnose en het verband met bestaande problemen en oplossingen (*known errors*),
  - de reis van de technicus naar de site of het tot stand brengen van een verbinding op afstand.
- Repair Time = interventie ter plaatse (desgevallend) en storingsverhelping van de defecte componenten of oplossen van de onregelmatigheden in de software.
- Recovery Time = controle van de werking en tests voor herstel van de dienst, registratie en mededeling aan de klant door het ASC.

#### **4.5.1 Incident met prioriteit 'Kritiek'**

##### **Alle Kritieke diensten en functiemogelijkheden**

- 'Resolution Time' < 6 uren voor 95% van de Incidenten
- 'Resolution Time' < 7 uren voor 100 % van de Incidenten

##### **LCT DSL connectiviteit**

- 'Resolution Time' < 9 uren voor 95% van de Incidenten
- 'Resolution Time' < 10 uren voor 100 % van de Incidenten

##### **Paging**

- 'Resolution Time' < 7 uren voor 95% van de Incidenten
- 'Resolution Time' < 8 uren voor 100 % van de Incidenten

#### **4.5.2 Incident met prioriteit 'Major'**

##### **Alle Major diensten en functiemogelijkheden**

- 'Resolution Time' < 24 uren voor 90% van de Incidenten
- 'Resolution Time' < 32 uren voor 100% van de Incidenten

#### **4.5.3 Incident met prioriteit 'Medium'**

##### **Alle Medium diensten en functiemogelijkheden**

- 'Resolution time' < 'end of next business day' voor 90% van de Incidenten

#### **4.5.4 Incident met prioriteit 'Minor'**

##### **Alle Minor diensten en functiemogelijkheden**

- 'Resolution Time' < 7 werkdagen voor 100% van de Incidenten

#### **4.5.5 Resolution Time**

De dienstverleningsniveaus voor de Resolution Time worden gewaarborgd wanneer de interventie van het type '*hardware swap*' is, behalve voor de interventie op de projector en het meubilair in het CIC.

De dienstverleningsniveaus voor de Resolution Time zijn *'best effort'* wanneer de interventie een aanpassing in de configuratie of een wijziging van de software vereist, en voor de interventies op de projector en het meubilair (tafel + motor) in het CIC.

#### 4.5.6 Incident op de infrastructuur van de klant

Sommige diensten die ASTRID aanbiedt, maken gedeeltelijk gebruik van de infrastructuur van de klant.

Bepaalde Dispatch/S maken bijvoorbeeld gebruik van het HiLDE netwerk.

Wanneer het incident op de ASTRID dienst het gevolg is van een incident op de infrastructuur van de klant, is het dienstverleningsniveau voor de 'Resolution Time' niet van toepassing.

ASTRID is dan afhankelijk van de tijd die de klant of zijn onderaannemer erover doet om de panne te verhelpen. Zie ook hoofdstuk " 13 Infrastructuur van de klant" .

#### 4.5.7 Incident op de infrastructuur van een partner van ASTRID

Voor de LBS/ANI-ALI dienst wordt het ter beschikking stellen van gegevens door de telecomoperatoren geregeld door het koninklijk besluit van 27 april 2007 houdende bepalingen voor het aanleveren van locatiegegevens voor noodoproepen uitgaande van mobiele netwerken aan de nooddiensten overeenkomstig artikel 107, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Het end-to-end dienstverleningsniveau voor de LBS/ANI-ALI dienst (prestaties, beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de gegevens) wordt beperkt door het niveau van dienstverlening dat de telecomoperatoren bieden voor het verstrekken van deze gegevens.

De componenten waarvoor ASTRID instaat, zijn wel onderworpen aan de standaard ASTRID SLA.

## 5 Beheer van de abonnees

De **niet-dringende** aanvragen in het kader van abonneebeheer worden verwerkt in 5 werkdagen: bijvoorbeeld:

- activeren van abonnementen,
- aanpassen van rechten,
- aanpassen van gebruikersprofielen,
- 'swap' van radioterminals,
- definitieve opzegging van een abonnement.

De activeringsaanvragen die de klant als **dringend** bestempelt, worden verwerkt in 24 uur. Opmerking: deze dienst wordt extra gefactureerd.

De dringende aanvragen voor een radio swap of voor een tijdelijke desactivering na verlies, diefstal of defect van een radio, en wanneer de uitzonderlijke operationele noden dit rechtvaardigen, worden in 1 uur afgehandeld.

De volgende elementen moeten aan ASTRID worden meegedeeld:

- voor de swap van de radio:
  - de ITSI van de oude radio en de TEI van de nieuwe radio
  - ASTRID moet vooraf in het bezit zijn van de authenticatiesleutels (REF-K) die door de distributeur (bvb. AEG, Zenitel) moeten worden verstrekt;

- voor de opzegging:
  - de ITSI en diverse andere elementen (beschreven in de algemene bijlage).

Op verzoek van de gebruikers werd de procedure voor tijdelijke opzegging vereenvoudigd wanneer de gebruiker de dringende en tijdelijke desactivering vraagt van EEN ENKELE RADIOTERMINAL.

Deze procedure wordt beschreven in de algemene bijlage van deze SLA.

## 6 Beheer van de aanvragen en van de klachten

Klachten of informatieaanvragen worden door de klant eveneens aan het ASC of aan de Service Level Manager meegedeeld.

ASTRID maakt een onderscheid tussen een klacht en een Incident:

- een klacht betreft de procedures, een medewerker of de nv ASTRID of een van haar leveranciers;
- een Incident betreft een ASTRID-functiemogelijkheid of -dienst. Het wordt snel opgelost in het kader van het correctief onderhoud.

ASTRID bezorgt een formeel antwoord:

- in 15 werkdagen voor informatieaanvragen;
- in 20 werkdagen voor de klachten.

Het antwoord dat door ASTRID wordt verstrekt, bevat:

- de volledige beschrijving van de aanvraag,
- desgevallend de reeds ondernomen ingrepen,
- desgevallend de nog te ondernemen ingrepen,
- desgevallend een schatting van de datum voor het uiteindelijke antwoord.

Het uiteindelijke antwoord zou kunnen worden verstrekt in een termijn van meer dan 15 of 20 dagen.

## 7 Problem Management

Het doel van het Problem Management is het bepalen van de structurele oorzaak ('*root cause*') van een of verscheidene Incidenten, en het voorkomen van de terugkeer van de Incidenten.

Het betreft hier geen 'fire fighting' aanpak zoals het geval is voor het Incident management.

ASTRID zal ALLE Incidenten onderzoeken, om de gevallen te bepalen die aanleiding geven tot een Probleem.

Een belangrijk aspect van het Problem Management proces is het meedelen aan de klant van de beheerde Problemen, de bijbehorende Incidenten, en de verwachte datum van oplossing.

ASTRID zal met de gebruikers communiceren over de Problemen: zie het hoofdstuk 'Rapportering' voor meer informatie.

Het 'Problem Management' proces wordt hieronder schematisch weergegeven.

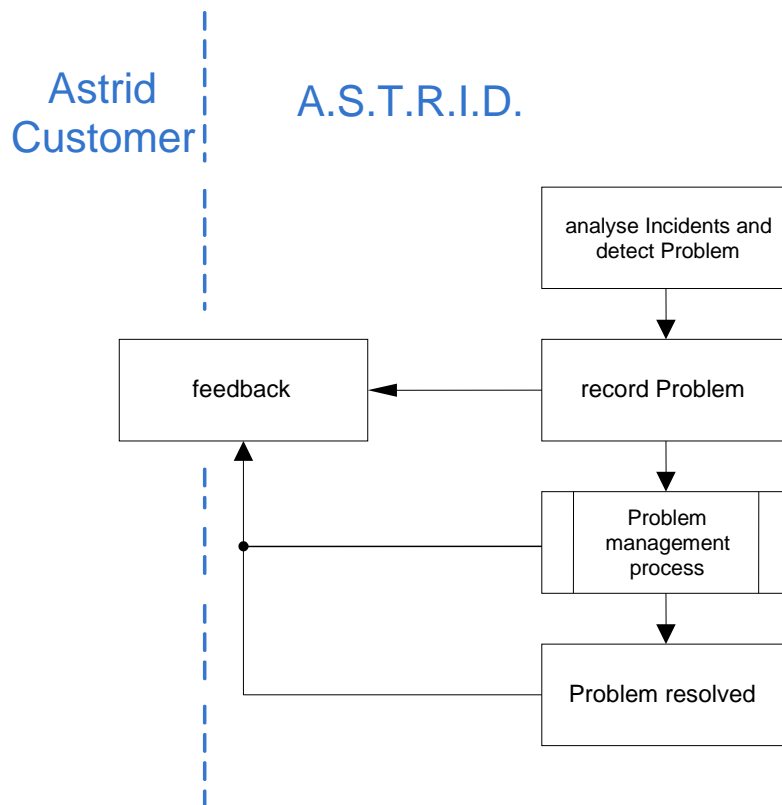


Diagram Problem Management

ASTRID zal de klant in haar rapportering informeren over de beheerde Problemen en over de relatie tussen de Problemen en de Incidenten.

## 8 Change Management

Het doel van het Change Management is het hanteren van een methodologie en een proces voor het beheersen van de invoering van wijzigingen in de ASTRID-systemen, en vooral hun impact op de kwaliteit van de dienstverlening. Het 'Change Management' proces wordt hieronder beknopt weergegeven.

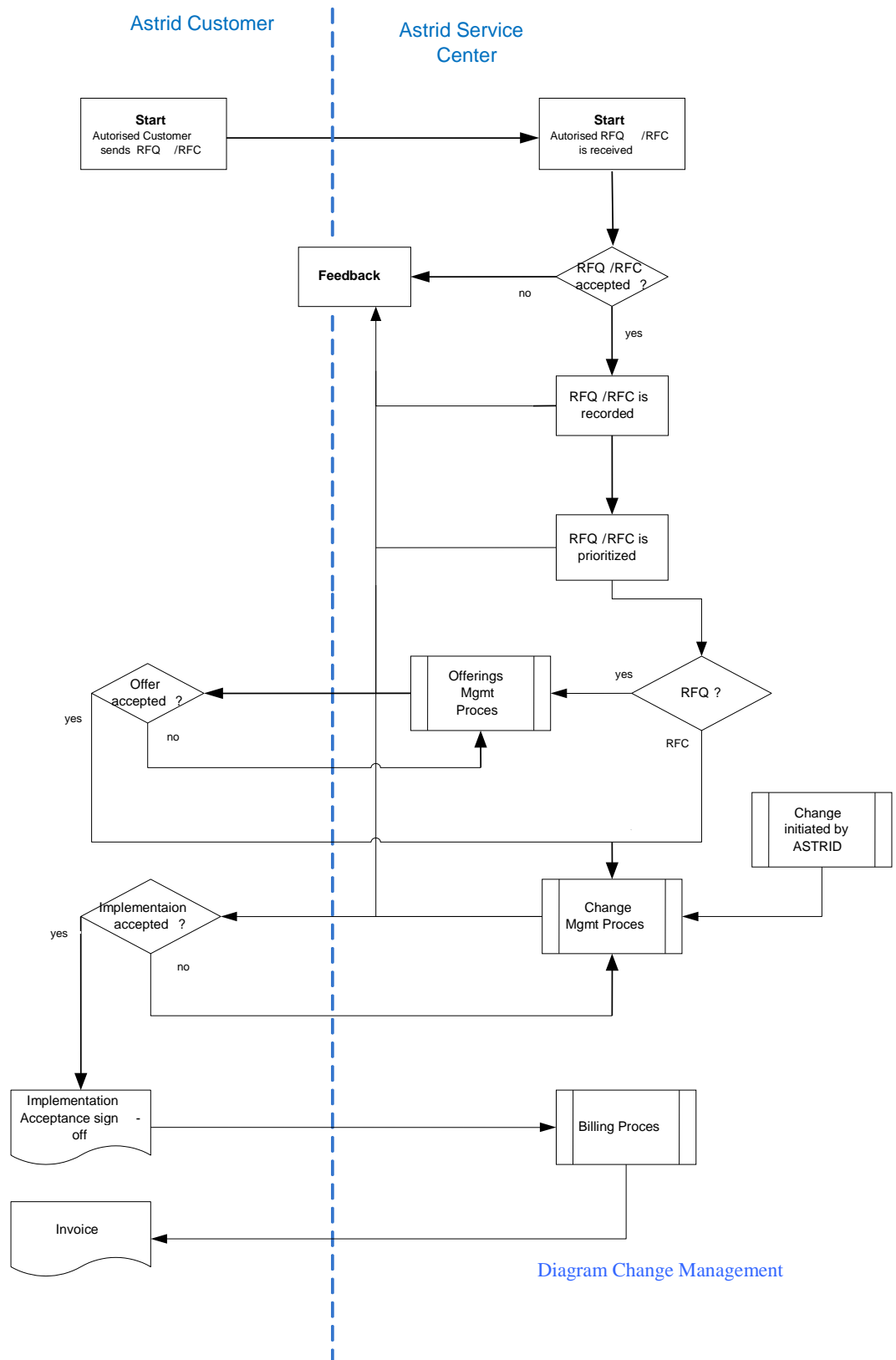


Diagram Change Management



Een prijsaanvraag (RFQ: Request for Quotation) of een wijzigingsaanvraag (RFC: Request for Change) wordt door de klant meegedeeld aan de Service Level Manager van ASTRID.

Na aanvaarding wordt de RFQ/RFC geregistreerd bij ASTRID, waar ze een unieke identificatie krijgt. ASTRID bezorgt de klant vervolgen na hoogstens 5 werkdagen een ontvangstbevestiging met

- de unieke identificatie van de RFQ/RFC,
- de implementatiedatum en/of -termijn voor de standaard Changes (zie hierna Types Change)
- een samenvatting van de aanvraag van de klant,
- en de naam van de Change Owner bij ASTRID die het unieke contact van de klant zal zijn voor de RFQ/RFC.

De klant en de Change Owner kunnen vervolgens samen een prioriteit bepalen voor de RFQ/RFC.

Indien het een prijsaanvraag (RFQ) betreft, wordt de aanvraag behandeld door het Offer Management, dat een offerte doet.

Zodra de offerte is aanvaard door de klant, gaat het Change Management over tot het implementeren van de Change. De RFQ wordt een Change, met een unieke identificatie die aan de klant wordt meegedeeld.

Indien het implementeren van de Change leidt tot een onderbreking van de dienstverlening, brengt ASTRID de klant vóór de implementatie op de hoogte.

Indien het implementeren van de Change niet leidt tot een onderbreking van de dienstverlening, brengt ASTRID de klant in de mate van het mogelijke op de hoogte.

Bij het implementeren van de Change kan ASTRID de medewerking van de klant vragen, bijvoorbeeld voor:

- het toelaten van technici tot de lokalen,
- het uitvoeren van tests.

Na het implementeren van de Change voert ASTRID zo nodig een Post Implementation Review uit met de klant, om samen na te gaan of het vooraf bepaalde resultaat van de Change wel degelijk werd bereikt, en of er eventueel nog verbeteringsacties nodig zijn.

ASTRID vraagt ten slotte een bevestiging aan de klant voor het afsluiten van de Change. Zonder reactie van de klant sluit ASTRID de Change af na 10 werkdagen.

Hierbij dient opgemerkt dat het initiatief tot bepaalde Changes uitgaat van ASTRID.

In de beide gevallen (Change die uitgaat van de klant of van ASTRID), is de feedback waartoe ASTRID zich verbindt een belangrijk onderdeel van dit proces, met name in het kader van de rapportering (zie het hoofdstuk 'Rapportering').

## 8.1 Types Change

ASTRID onderscheidt de volgende Changes:

- specifieke Changes (en dus niet-standaard);
- standaard Changes: terugkerende punten waarvan de inhoud door iedereen gekend is en waarvoor ASTRID verbintenissen op zich zal nemen wat de duur van de implementatie betreft.

Voorbeeld van standaard Changes: aanpassing van de configuratie van:

- de Security infrastructuur (Firewall),
- CAD toepassingen.

## 9 Preventief onderhoud

Om de beschikbaarheid van haar diensten te vergroten en de werkzaamheden voor correctief onderhoud te verminderen, controleert ASTRID de meeste componenten van haar netwerken in het kader van het preventief onderhoud. Wij zullen naar dit onderhoud verwijzen in de rest van dit document in de paragrafen over het geplande onderhoud en de rapportering.

## 10 Contactgegevens

Zoals in de vorige hoofdstukken gebleken is, vormt de feedback van ASTRID aan de klant een belangrijk aspect van deze SLA.

Om efficiënte feedback mogelijk te maken verbindt de klant zich ertoe om aan ASTRID *binnen de werkdag* elke wijziging te melden van deze contactgegevens:

- contactpersoon,
- vaste telefoon en mobiele telefoon (GSM),
- e-mail,
- fax,
- adres,

en dit voor alle types contacten, dit wil zeggen:

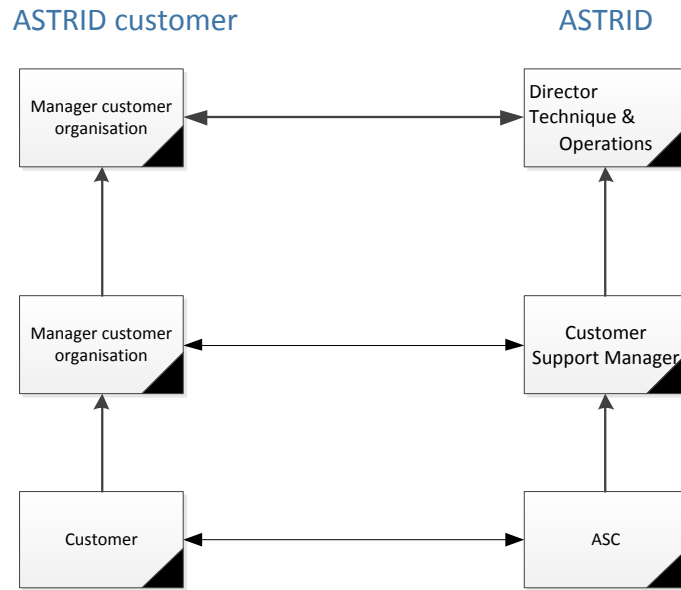
- contact overdag,
- contact 's nachts,
- technisch contact,
- contact facturatie,
- contact Service Level Management.

## 11 Escalatie

Indien de dienstverleningsniveaus, in het kader van het Incident Management, waartoe ASTRID zich in deze SLA verbindt niet worden nageleefd\*\*, mag de klant het onderstaande escalatieschema gebruiken om rechtstreeks contact op te nemen met het management van ASTRID. De verantwoordelijke van ASTRID kan zo sneller de nodige stappen ondernemen. Opmerking: de escalatie gebeurt op een redelijkerwijze gelijkaardig hiërarchisch niveau. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen escalatie tijdens de kantooruren en escalatie buiten de kantooruren.

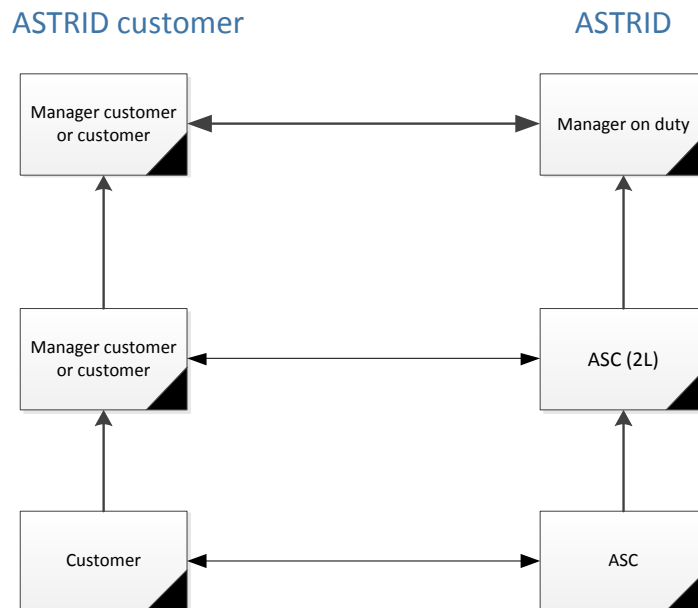
(\*\*): De klant gebruikt de escalatie als de Resolution Time met 20% wordt overschreden voor Kritieke en Major Incidenten.

## 11.1 Escalatie tijdens de kantooruren



De gegevens van de ASTRID contacten worden vermeld in de algemene bijlage van de SLA.

## 11.2 Escalatie buiten de kantooruren



De gegevens van de ASTRID contacten worden vermeld in de algemene bijlage van de SLA.

## 12 Gepland onderhoud: communicatie en informatie

Als de interventie een onderbreking van de dienstverlening veroorzaakt, in het kader van het gepland onderhoud (preventief en evolutief onderhoud), brengt het ASC de klant op de hoogte:

- 3 weken vóór de interventie en
- 24 uur vóór de interventie.

Het ASC deelt het volgende mee:

- de plaats, de datum, het tijdstip van de interventie
- de onderbroken dienst(en) en de tijdsduur van de onderbreking
- de operationele gevolgen
- het teken van het einde van het onderhoud voor de klant
- de eventuele back-up oplossing.

De klant bevestigt de ontvangst van de eerste door het ASC verstuurde e-mail binnen 1 werkdag.

Zonder deze bevestiging neemt het ASC opnieuw contact op met de klant via e-mail. Zonder bevestiging binnen 3 werkdagen na deze herhaling, beschouwt het ASC het antwoord van de klant als positief.

De klant kan vragen de implementatiedatum te verschuiven naar een ander ogenblik in geval van een onverwachte en ernstige gebeurtenis. Dit verzoek wordt via e-mail bevestigd door de klant.

Het ASC zal het SPOC (*single point of contact*) zijn voor de klant en voor de technici die verantwoordelijk zijn voor het onderhoud.

Opmerking: in geval van een onderbreking van de RCS-diensten (radio), verstuurt het CIC een broadcast oproep vóór en na de onderbreking (geval van de GPI), met vermelding van:

- het tijdstip en de tijdsduur van de onderbreking
- de beschrijving van de tekens van begin en einde van het onderhoud voor de gebruiker
- de eventuele back-up oplossing die wordt toegepast
- de maatregelen die het CIC heeft genomen of die de gebruiker moet nemen in geval van een onverwachte verlenging van de onderbreking.

### 12.1 Service Windows

Dit zijn de voorkeurperiodes waarin een geplande Change (evolutief onderhoud) mag worden uitgevoerd.

Zoals hoger vermeld brengt het ASC, als de implementatie een onderbreking van de dienstverlening veroorzaakt, de klant vóór de implementatie op de hoogte.

#### **Uitvoering van een Change met onderbreking van de dienstverlening:**

RCS, CAD, LCT: tussen 2u00 en 4u00, maandag tot donderdag

Paging: tussen 9u00 en 12u00, zaterdag

#### **Uitvoering van een Change zonder onderbreking van de dienstverlening:**

tussen 9u00 en 11u00, maandag tot donderdag

#### **Service Window voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:**

Uitvoering van een Change met onderbreking van de dienstverlening:

RCS, CAD, LCT: tussen 04u00 en 06u00, van dinsdag tot donderdag.

(Paging: tussen 9u00 en 12u00, zaterdag)

Uitvoering van een Change zonder onderbreking van de dienstverlening:

tussen 11u00 en 16u00, van maandag tot vrijdag

## 13 Infrastructuur van de klant

Sommige diensten die ASTRID aanbiedt, maken gedeeltelijk gebruik van de infrastructuur\* van de klant.

Bepaalde Dispatch/S maken bijvoorbeeld gebruik van het HiLDE netwerk.

In geval van onderhoud op deze infrastructuur moet de klant het ASC op de hoogte stellen.

Dit zal het ASC in staat stellen om beter te reageren op de oproepen die het ontvangt van de gebruikersorganisaties, die dan niet langer gebruik kunnen maken van bepaalde diensten zoals Disp/S, ANG/BNG, enz.

\* Deze infrastructuur wordt uitvoerig beschreven in de algemene bijlage van de SLA.

### 13.1 Incident op de infrastructuur van de klant:

De klant brengt het ASC telefonisch op de hoogte zodra een dergelijk incident wordt vastgesteld, en wanneer dit incident technisch is opgelost.

### 13.2 Gepland onderhoud op de infrastructuur van de klant:

De klant brengt het ASC op de hoogte:

- 3 weken vóór de interventie, en
- 24 uur vóór de interventie.

De datum van de interventie, de duur, de gevolgen voor de dienstverlening moeten worden meegedeeld.

De klant brengt het ASC op de hoogte wanneer de interventie afgelopen is.

## 14 Rapportering

Dit hoofdstuk definieert de rapportering die ASTRID aan de klant zal bezorgen.

### 14.1 Rapporteren van Incidenten

ASTRID verstrekt de volgende gegevens over de Incidenten:

- totaal aantal niet-afgesloten Incidenten,
- gemiddelde reparatietijd,
- aantal en percentage binnen het dienstverleningsniveau,
- gemiddelde vertraging ten opzichte van het dienstverleningsniveau.

Deze rapportering zal worden onderverdeeld per systeem (RCS, CAD, LCT, Paging), per prioriteit.

### 14.2 Rapporteren van Klachten

ASTRID zal de volgende gegevens verstrekken wat de klachten betreft:

- aantal nieuwe klachten,
- aantal afgesloten klachten,
- de nog openstaande klachten,
- de met vertraging afgehandelde klachten,
- gemiddelde vertraging.

### 14.3 Rapporteren van Problemen

ASTRID zal de volgende gegevens verstrekken wat de Problemen betreft:

- aantal nieuwe Problemen,
- aantal afgesloten Problemen,
- nog niet afgesloten Problemen,
- gemiddelde verstreken tijd voor de beschikbaarheid van een workaround,
- gemiddelde tijd voor probleemoplossing.

Wanneer dat relevant is, zal de informatie worden onderverdeeld per systeem (RCS, CAD, LCT, Paging).

Per Probleem zullen de bijbehorende Incidenten (met gevolgen voor de gebruiker) ook worden geïnventariseerd.

### 14.4 Rapporteren van Changes

ASTRID zal verslag uitbrengen over de integratie van de nieuwe TETRA sites. Deze informatie zal ook verschaft worden aan de vergadering van het RCG: verwachte en effectieve datum van integratie van nieuwe sites.

### 14.5 Abonneebeheer

In deze paragraaf brengen wij verslag uit over de activiteiten in het kader van het abonneebeheer:

- geactiveerde radio's, pagers en LCT werkstations, en het totaal van de actieve apparatuur
- geactiveerde nieuwe klanten, en het actieve totaal
- wijzigingen in de abonnementen (desactivering, swap van radio's, enz.).

Het bereikte prestatiepeil zal eventueel in het verslag worden opgenomen.

## 15 Verbeteren van de SLA

De SLA kan door ASTRID en het RCG samen worden herzien om ze te verbeteren.

## 16 Samenvatting van de taken

### 16.1 Taken van ASTRID

| Type   | Beschrijving   | Niveau dienstverlening | Rapport |
|--|--|------------------------|---------|
| ASC  | (Maximale) reactietijd van het ASC op telefonische oproepen.   | 30 s                   | N       |
| ASC/<br>Abonnee-<br>beheer/<br>Niet dringend | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ abonnementen activeren,</li><li>➤ rechten aanpassen,</li><li>➤ gebruikersprofiel aanpassen,</li><li>➤ radio swap</li><li>➤ definitieve opzegging</li></ul> | 5 werkdagen            | Ja      |

| Type                                    | Beschrijving  | Niveau dienstverlening   | Rapport |
|---|---|--|---------|
| ASC/<br>Abonnee-<br>beheer/<br>Dringend | Dringend activeren  | 24 uren  | Ja      |
|   | Dringende tijdelijke opzegging  | 1 uur  | Ja      |
|   | Dringende radio swap  | 1 uur  | Ja      |
| ASC                                     | Overflow van de oproepen naar extern Contact Centre   | maximum 5% op 6 maanden  | N       |
| Incident management/<br>Resolution Time | Incident – Kritiek  | <u>Kritieke diensten</u><br>< 6 uren voor 95% van de Incidenten<br>< 7 uren voor 100% van de Incidenten<br><u>LCT DSL connectivity</u><br>< 9 uren voor 95% van de Incidenten<br>< 10 uren voor 100% van de Incidenten<br><u>Paging</u><br>< 7 uren voor 95% van de Incidenten<br>< 8 uren voor 100% van de Incidenten | Ja      |
|   | Incident - Major  | < 24 uren voor 90% van de Incidenten<br>< 32 uren voor 100% van de Incidenten  | Ja      |
|   | Incident - Minor  | < 7 werkdagen voor 100% van de Incidenten  | Ja      |
| Incident management/<br>Feedback        | Het ASC houdt de klant op de hoogte tijdens het oplossen van een Kritiek Incident   | Feedback<br>➤ een uur na het aanmaken van het Incident<br>➤ indien de SLA wordt overschreden en het Incident nog niet is opgelost.   | N       |
| Incident management/<br>Feedback        | Na incidentdetectie (via de monitoring apparatuur) informeert het ASC de getroffen gebruiker.   | 30 minuten   | N       |
| Incident management/<br>Feedback        | Feedback na het oplossen van het Incident   | ➤ Onmiddellijk<br>➤ Kritiek: tel + e-mail<br>➤ Major en Minor: e-mail  | N       |
| Beheer van de aanvragen (vragen)        | ASTRID geeft een formeel antwoord binnen  | 15 werkdagen   | Ja      |
| Beheer van de klachten                  | ASTRID geeft een formeel antwoord binnen  | 20 werkdagen   | Ja      |
| Change management/<br>feedback          | ASTRID bezorgt een ontvangstbevestiging met:<br>➤ de unieke identificatie van de RFQ/RFC,<br>➤ de implementatiedatum en/of de termijn voor de standaard Changes,<br>➤ een samenvatting van de aanvraag van de klant,<br>➤ en de naam van de Change Owner bij ASTRID | 5 werkdagen  | N       |
| Gepland onderhoud/<br>planning          | Onderhoud met onderbreking van de dienstverlening: ASTRID waarschuwt klant vóór uitvoering  | 3 weken en 24 uren   | N       |
| Change mgt/<br>Service Windows          | Zie paragraaf Service Windows in dit document   | Zie paragraaf Service Windows in dit document  | N       |
| Reporting                               | Maandrapporten over Incidenten, Klachten, Problemen en Changes  | Zie paragraaf Rapportering in dit document   | N       |

## 16.2 Taken van de klant

- Een Incident wordt **telefonisch** meegedeeld aan het ASC, eventueel gevolgd door een e-mail of fax.
- Voor een Incident met de status 'Waiting for Customer': zo snel mogelijk antwoorden aan het ASC. De teller 'Resolution Time' wordt stilgelegd.
- Het ASC een week vooraf op de hoogte brengen van de grote evenementen die extra aandacht vergen op het vlak van de monitoring.
- Gepland onderhoud: de klant bevestigt de ontvangst van de door het ASC verstuurde e-mail binnen 1 werkdag.
- Onderhoud op de door ASTRID gebruikte infrastructuur van de klant:
  - incident: het ASC op de hoogte brengen zodra er een incident wordt vastgesteld, en wanneer dit incident is opgelost.
  - gepland onderhoud: het ASC 3 weken en 24 uur vóór de interventie op de hoogte brengen.

## 17 Bepalingen betreffende laattijdige betaling of wanbetaling (en minimum dienstverlening)

Volgens de bepalingen van de Algemene Voorwaarden beschikken de klanten over een termijn van 30 dagen na de datum van facturatie (hierna "Vervaldag" genoemd).

A. Als de gebruiker nog niet betaald heeft op de Vervaldag + 7 dagen:

- De gebruiker krijgt een telefoontje van ASTRID waarbij gevraagd wordt naar de reden van de vertraging en met het verzoek de factuur zo snel mogelijk te betalen.
- De eventuele betalingsverbintenis van de gebruiker wordt genoteerd en wordt hem schriftelijk bevestigd.

B. Als de gebruiker nog niet betaald heeft op de Vervaldag + 20 dagen:

- ASTRID stuurt de gebruiker een brief met vermelding van het rekeningssaldo en de eventuele interesten.

C. Als de gebruiker nog niet betaald heeft op de Vervaldag + 30 dagen:

- ASTRID stuurt een aangetekende brief met vermelding van de aan te rekenen interesten en de eventuele gevolgen (reduceren van de verbindingen tot de minimum dienstverlening) voor de gebruikers.
- De gevallen waarop deze situatie betrekking heeft, zullen worden toegelicht aan het RCG, en ASTRID zal haar standpunt over de toepassing van de minimum dienstverlening (stap D en E hieronder) motiveren en hierbij het advies van het RCG vragen.
- ASTRID zal een referentiepersoon bij het voogdijministerie op de hoogte brengen.

D. Als de gebruiker nog niet betaald heeft op de Vervaldag + 90 dagen:

- De verbindingen worden gereduceerd tot een minimum dienstverlening van niveau 1.

E. Als de gebruiker nog niet betaald heeft op de Vervaldag + 110 dagen:

- De verbindingen worden gereduceerd tot een minimum dienstverlening van niveau 2.



Schema voor de toepassing van de Minimum Dienstverlening volgens de hoger beschreven stappen.

| Niet-betaling van ... | Wanneer  | Actie   | Gevolgen   |  |
|-----------------------|--|---|--|--|
|                       |  |   | Radio  | Dispatching  |
| Eender welke factuur  | B  | Geen nieuwe abonnementen noch aanpassingen van bestaande abonnementen   | Neen   | Neen   |
| Communicatie -kosten  | C  | Schrapping rechten PSTN en individuele oproep   | Geen PSTN en individuele oproep meer   | Neen   |
| Radio-abonnement      | D = 1 <sup>e</sup> niveau minimum dienstverlening  | Schrapping rechten PSTN – making  | Ja   | Neen   |
|                       |  | Schrapping rechten PSTN - receiving   | Ja   | Neen   |
|                       |  | Schrapping recht individuele oproep – making  | Ja   | Neen   |
|                       |  | Schrapping recht individuele oproep - receiving   | Ja   | Neen   |
|                       |  | Schrapping SDS - making   | Ja   | Geen status noch AVL noch SDS meer                       |
|                       |  | Schrapping SDS - receiving  | Ja   | Geen korte event transfer naar radio meer                |
|                       |  | Schrapping Packet Data  |  | Geen MDT meer  |
|                       |  | Beperking van het aantal groepen (zelfs tot één enkele groep!)  | Opstopping! Alle communicatie op één enkel "kanaal"!                                 | Conflict met de radio standaard                          |
|                       | E = 2 <sup>de</sup> niveau minimum dienstverlening | Terminal disabling van 75 % van de abonnementen, willekeurig gekozen.   | Bepert aantal radio's Hindert de logistiek voor de klant. Emergency blijft mogelijk. |  |
|                       |  | Facturatie van latere reactivering: 124€ per radio.   | Ontbrekende radio, en latere kosten voor reactivering                                | Ja   |
| LCT factuur           | D  | Browser: Firewall toegang afsluiten   | Neen   | Wks inactief   |
|                       | D  | I/Mobile: schrapping Packet Data radio  | Ja   | I/Mobile inactief  |
|                       | D  | DISP/S: afkoppeling ADSLan of LL en Firewall toegang afsluiten  | Neen   | Wks inactief   |
|                       | D  | DWS: idem radio subscriber  | Idem radio subscriber  | Mogelijkheid tot hinderen com. management mogelijkheden. |
| Paging abonnement     | D  | Schrapping van de RIC behalve 1 gemeenschappelijke RIC voor het hele park + administratieve kosten voor reactivering: 124€ per pager. | Bepert de paging mogelijkheden (page moet telkens naar iedereen!)                    |  |



VOTRE RÉSEAU SÉCURITÉ  
COMMUNICATIE VOOR VEILIGHEID

**ALGEMENE BIJLAGE**  
**SERVICE LEVEL AGREEMENT**  
**TUSSEN ASTRID EN HAAR KLANTEN**

**VERSIE: 1.2**  
**DATUM: 24.08.2012**

# Inhoudsopgave

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | Inleiding.....  | 28 |
| 2 | Escalatie .....   | 28 |
|   | 2.1 Escalatie tijdens de kantooruren.....   | 28 |
|   | 2.2 Escalatie buiten de kantooruren.....  | 29 |
| 3 | Dringende tijdelijke desactivering van een radioterminal .....                      | 29 |
| 4 | Het elektriciteitsnet in de CIC's en de verdeling van de verantwoordelijkheden..... | 32 |
| 5 | Infrastructuur van de klant .....   | 34 |

# 1 Inleiding

Dit document vormt de algemene bijlage van de Service Level Agreement (SLA) tussen de NV ASTRID en haar klanten (zie het document 'SLA tussen ASTRID en haar klanten'). Het bevat de hoofdstukken die los van het document dat de SLA zelf bepaalt, up-to-date kunnen worden gebracht.

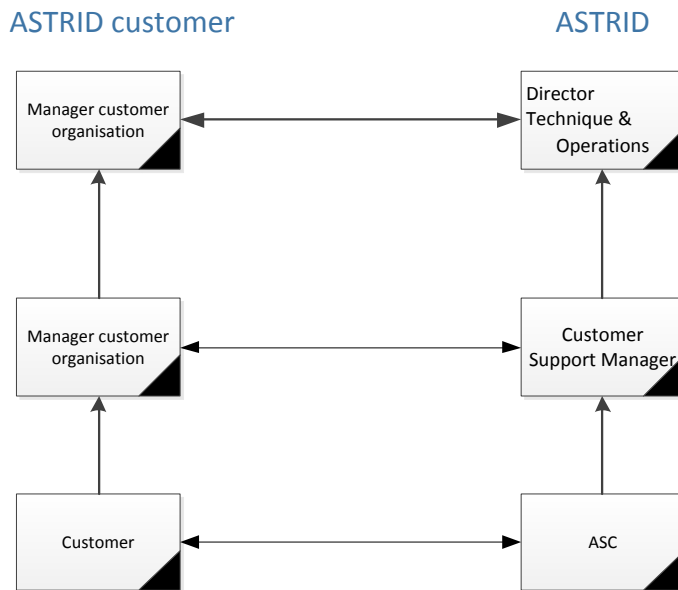
De Service Level Manager van ASTRID is verantwoordelijk voor het beheer en de evolutie van dit document.

Opmerking: in dit document betekent de term 'klant' een gebruiker van een ASTRID-dienst.

# 2 Escalatie

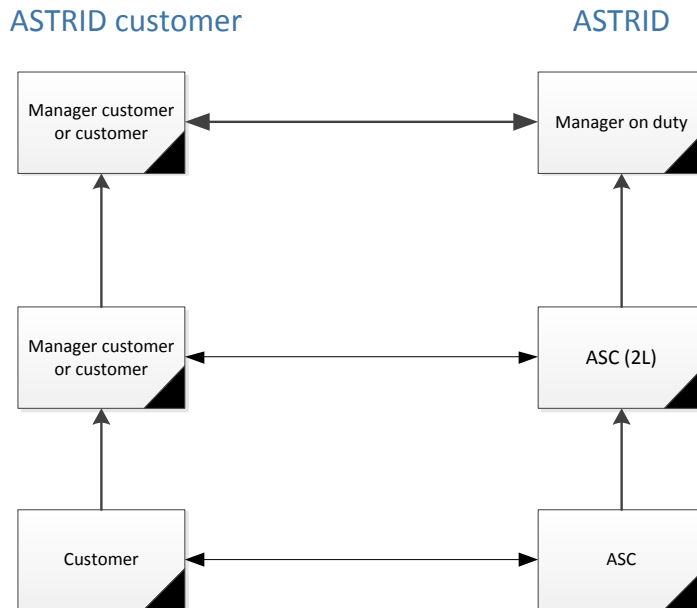
Dit hoofdstuk betreft het hoofdstuk 'Escalatie' van het SLA-document en bevat de persoonsgegevens van de contactpersonen van ASTRID.

## 2.1 Escalatie tijdens de kantooruren



| Functie                        | Naam                | Tel.         | GSM           | E-mail                        |
|--------------------------------|---------------------|--------------|---------------|-------------------------------|
| Directeur Techniek & Operaties | Christophe Grégoire | 02 500.67.33 | 0496 59 57 33 | christophe.gregoire@astrid.be |
| Customer Support Manager       | Jacky Comblin       | 02 500.67.91 | 0496 59 57 91 | Jacky.comblin@astrid.be       |
| ASC                            | 02 500 67 89        |              |               |                               |

## 2.2 Escalatie buiten de kantooruren



| Functie                               | Tel.   |
|---------------------------------------|--|
| ASC                                   | 02 500 67 89   |
| Permanentie ASC 2L                    | 02 500 67 92   |
| Manager on-duty buiten de kantooruren | 02 500 67 92:<br>De klant of zijn hiërarchische verantwoordelijke verkrijgt de contactgegevens van de ASTRID on-duty Manager van het ASC 2 <sup>de</sup> lijn. |

## 3 Dringende tijdelijke desactivering van een radioterminal

Op verzoek van de gebruikers werd de procedure voor desactivering vereenvoudigd wanneer de gebruiker de dringende en tijdelijke desactivering vraagt van EEN ENKELE RADIOTERMINAL.

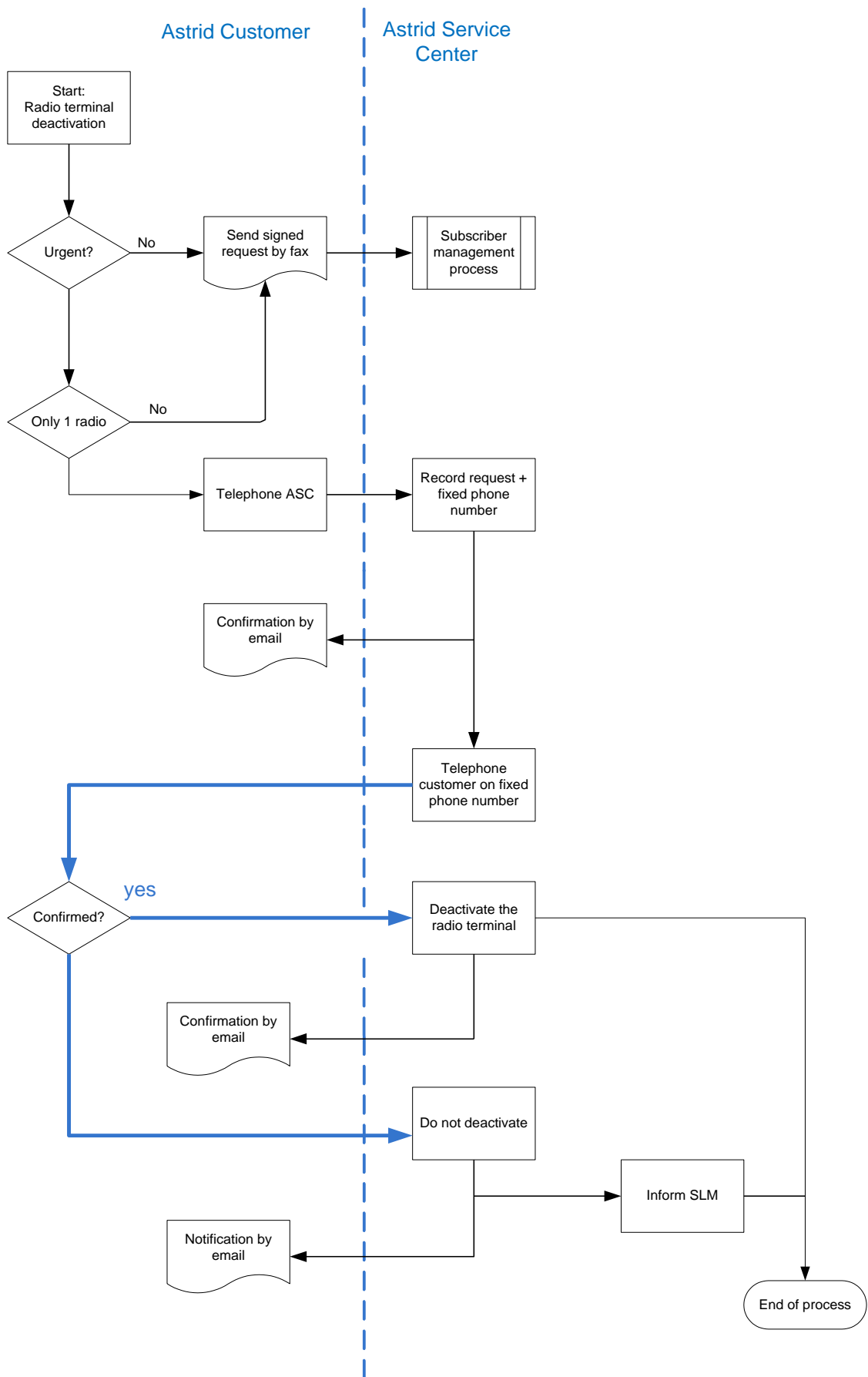
Deze procedure wordt beschreven in het onderstaande diagram:

1. De klant belt naar het ASC voor de dringende maar tijdelijke desactivering van 1 enkele radio.
2. Het ASC registreert de aanvraag, en de naam, het stamnummer of enige andere identificatiecode, de ITSI en het nummer van de vaste telefoon voor het bevestigen van de desactivering.
3. De aanvragende organisatie wordt via automatische e-mail in kennis gesteld van deze aanvraag.
4. Het ASC belt naar het nummer van de vaste telefoon om de echtheid van de aanvraag te controleren.
5. Indien ze wordt bevestigd, desactiveert het ASC de radio, en ontvangt de aanvragende organisatie een e-mail ter kennisgeving.
6. Indien de aanvraag niet wordt bevestigd, gaat het ASC niet over tot desactivering. Het ASC brengt de Service Level Manager hiervan op de hoogte.
7. De organisatie wordt via e-mail in kennis gesteld van deze niet-uitvoering.

Voorwaarden:

1. Deze procedure is enkel geldig voor het desactiveren van EEN ENKELE radio (uit voorzorg).
2. Deze procedure wordt geëvalueerd na afloop van een testperiode van 6 maanden.

### Urgent radio terminal deactivation process

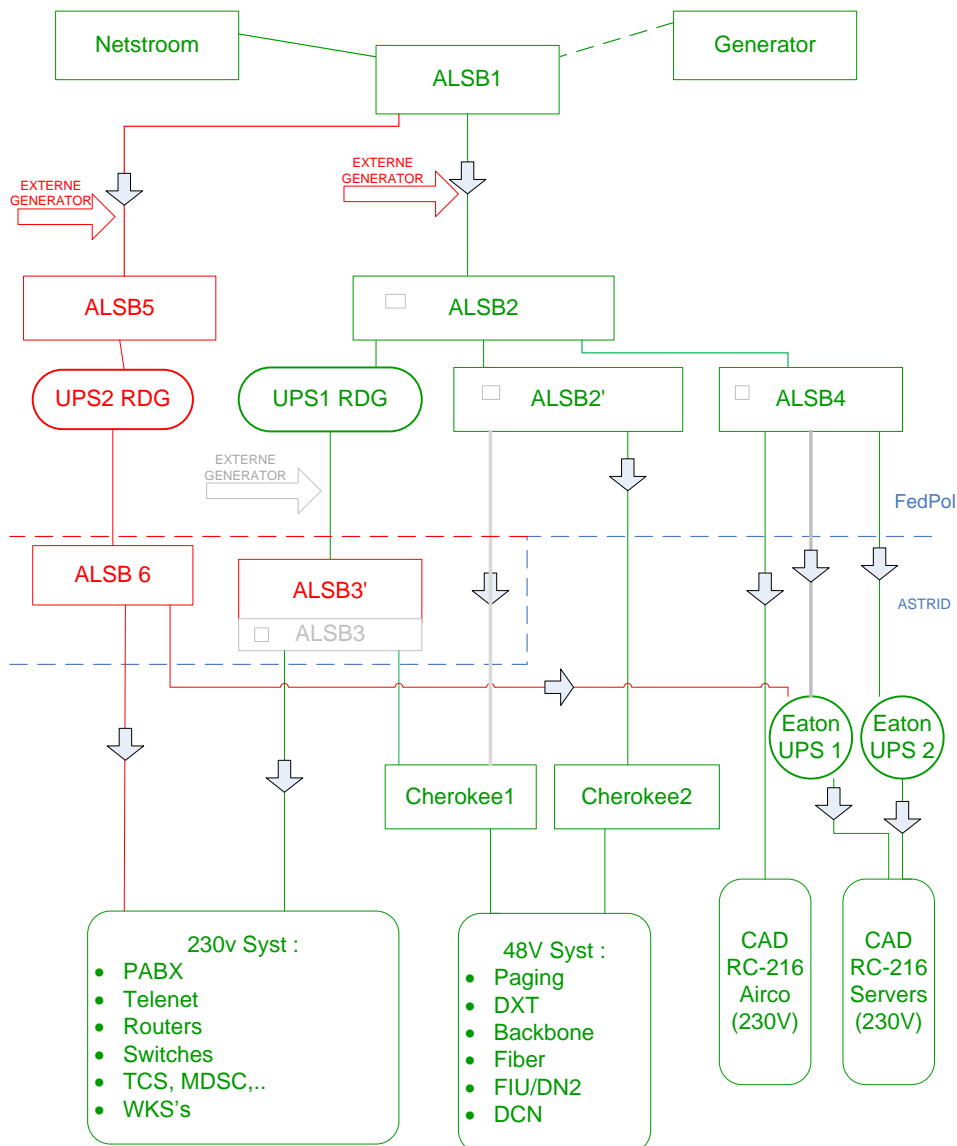


## 4 Het elektriciteitsnet in de CIC's en de verdeling van de verantwoordelijkheden

Dit hoofdstuk licht de verdeling toe van de taken en verantwoordelijkheden betreffende de elektriciteitsvoorziening in het CIC.

Elk CIC is uitgerust met de onderstaande apparatuur:

- een laagspanningscabine;
- een stroomaggregaat;
- een automatische schakelaar (ATS);
- algemene laagspanningsborden (ALSB) buiten de technische ruimte;
- één (of twee, al naargelang) UPS'en (wisselrichters);
- een verdeelbord van de stroombanen die zich in de technische ruimte bevinden;
- twee Cherokee racks;
- twee Eaton Blade UPS'en;
- klimaatregelingsunits voor de technische ruimte;
- CRAC (Computer Room Air Conditioning) voor specifieke racks.





#### Elektriciteitsschema van een CIC:

- in het groen: de bestaande elementen
  - in het rood: toekomstige elementen naar aanleiding van de aanbevelingen van fase 2 van de audit
  - in het grijs: te verwijderen elementen naar aanleiding van de aanbevelingen van fase 2 van de audit (na toevoeging van de elementen in het rood)
  - □ : te verwijderen differentieelschakelaars
  - Generator: stroomaggregaat van de Regie – onderhoud verzekerd door de Federale Politie
  - Externe Generator: noodcontact voor mobiel stroomaggregaat
  - ALSB: Algemeen Laagspanningsbord
  - UPS RDG: UPS van de Regie – onderhoud verzekerd door de Federale Politie
  - UPS Eaton: ASTRID UPS voor de CAD diensten
  - Cherokee: ASTRID UPS -48V
  - — — — — : verdeling van de verantwoordelijkheden.
- Vanuit de laagspanningscabine wordt de stroom verdeeld naar de ASTRID-apparatuur. De laagspanningscabine krijgt haar elektriciteit van de stroomleverancier van de Federale Politie. Deze cabine behoort toe aan de Regie der Gebouwen (of aan de eigenaar van de site, bijvoorbeeld de gemeente Wavre voor het CIC van Waals-Brabant).
  - Het stroomaggregaat, dat eigendom is van de Regie der Gebouwen, treedt in werking bij uitval van het elektriciteitsnet, met andere woorden: wanneer er geen stroom meer is in de laagspanningscabine. Het aggregaat wordt onderhouden door de Federale Politie via Dalkia of Cofely al naargelang het om Vlaanderen of Wallonië gaat. Het is dus de Federale Politie die bij een (klein of groot) defect actie onderneemt op het aggregaat via Dalkia of Cofely om de continuïteit van de dienstverlening te verzekeren.
  - De automatische schakelaar staat in voor de omschakeling tussen netstroom en stroomaggregaat. Deze schakelaar wordt onderhouden door de Federale Politie (via Dalkia, Cofely) en is eigendom van de Regie der Gebouwen.
  - In de ALSB'en (buiten de technische ruimte van ASTRID) bevinden zich diverse stroomkringen, en met name deze die bestemd zijn voor de ASTRID apparatuur. De ALSB'en zijn eigendom van de Regie en het toezicht erop is in handen van de Federale Politie. Bij een incident op een stroomkring van een ALSB dient de Federale Politie op te treden (via Dalkia of Cofely) om de continuïteit van de dienstverlening te verzekeren.
  - De UPS'en van de Regie (UPS RDG) zorgen voor een overgang zonder stroomuitval bij de omschakeling van stroomnet naar aggregaat of omgekeerd. Deze UPS'en zijn eigendom van de Regie der Gebouwen en worden onderhouden door de Federale Politie. Het is dus de Federale Politie die bij een (klein of groot) defect actie onderneemt op de UPS'en via Dalkia of Cofely om de continuïteit van de dienstverlening te verzekeren.
  - Het elektriciteitsbord dat zich in de technische ASTRID ruimte bevindt, wordt beschermd door een UPS en levert stroom aan de verschillende racks van het netsysteem. Dit bord, dat eigendom is van de Regie, staat onder het toezicht van de Federale Politie. Elk incident in dit bord brengt een aanzienlijk incident teweeg. In het bovenstaande schema wordt dit bord

weergegeven door het blok ALSB3 / 3'. Fase 2 van de audit beschrijft de plaatsing van een tweede bord voor de technische ruimte, beschermd door een tweede UPS. Indien fase 2 van de audit wordt uitgevoerd, zal het toezicht op het tweede bord (ALSB 6 in het bovenstaande schema) door ASTRID worden verzekerd.

- De Cherokee racks zijn gelijkrichters die stroom leveren aan de DC systemen (-48V). Ze behoren toe aan ASTRID en ze worden door ASTRID onderhouden. Ze worden van stroom voorzien vanuit een bord van de Regie dat onder toezicht staat van de Federale Politie ('ALSB2').
- De Eaton Blade UPS'en zijn specifiek bedoeld voor de racks van de CAD servers. Ze behoren toe aan ASTRID en ze worden door ASTRID onderhouden. Ze worden van stroom voorzien vanuit een bord van de Regie dat onder toezicht staat van de Federale Politie (ALSB 4).
- De klimaatregelingseenheden voor de technische ASTRID ruimte zijn eigendom van de Regie der Gebouwen en worden onderhouden door de Federale Politie (via Dalkia of Cofely). Ze worden van stroom voorzien vanuit een bord van de Regie dat onder toezicht staat van de Federale Politie (ALSB 4).
- De CRAC (Computer Room Air Conditioning) zijn specifiek bestemd voor het koelen van de CAD release 8 serverracks. Ze behoren toe aan ASTRID en ze worden door ASTRID onderhouden via het Consortium. Ze worden van stroom voorzien vanuit een bord van de Regie dat onder toezicht staat van de Federale Politie (ALSB 4).

## 5 Infrastructuur van de klant

Sommige diensten die door ASTRID worden aangeboden, maken deels gebruik van de infrastructuur van de klant.

In geval van onderhoudswerken op deze infrastructuur brengt de klant het ASC op de hoogte.

Dit zal het ASC in staat stellen om beter te reageren op de oproepen die het ontvangt van de gebruikersorganisaties, die dan niet langer gebruik kunnen maken van bepaalde diensten zoals Disp/S, ANG/BNG, enz..

| infrastructuur van de klant  | ASTRID dienst                |
|--|------------------------------|
| levering van elektriciteit in de technische ASTRID ruimte in elk CIC | de RCS, CAD, Paging diensten |
| klimaatregeling voor de technische ASTRID ruimte in elk CIC          | de RCS, CAD, Paging diensten |
| HiLDE netwerk  | Dispatch S                   |
| huurlijn tussen ASTRID/Regentlaan en CIC-Bxl/Fritz Toussaint         | ANG/BNG                      |
| database van de nummerplaten   | ANG/BNG                      |
| huurlijn   | LCT oplossing                |

Ter herinnering: het onderhoud van de radioterminals en van de pagingterminals valt niet onder de bevoegdheid van ASTRID maar wordt meestal uitgevoerd door de verkoper van deze eindapparatuur.