



SLA
“Mobiele Telefoonie en datadiensten”

Bijlage 8

1. Service Level Agreement (SLA)

Mobiele Telecommunicatiediensten

2. Doel en reikwijdte

2.1 Doel

Deze SLA beschrijft de overeengekomen serviceniveaus, prestatie-indicatoren (KPI's), meetmethoden, rapportageverplichtingen en consequenties bij het niet behalen van de afgesproken serviceniveaus voor de door Leverancier te leveren mobiele telecommunicatiediensten.

2.2 Scope – inbegrepen

Onder deze SLA vallen ten minste de volgende diensten:

- Mobiele spraak-, SMS- en datadiensten (4G/5G);
- Data-only abonnementen;
- Beheerportal voor SIM- en eSIM-beheer, abonnementen, blokkades, bundels en rapportages;
- Incidentafhandeling, service requests en wijzigingen binnen overeengekomen kaders;
- Rapportage over serviceniveaus, verbruik en kosten;
- Informatiebeveiliging en privacy (AVG), inclusief periodieke testen en rapportages op verzoek.

2.3 Scope – uitgesloten

Niet onder deze SLA vallen:

- Eindgebruikersapparatuur (zoals smartphones en tablets), tenzij expliciet overeengekomen;
- Lokale netwerken (WiFi/LAN);
- Storingen veroorzaakt door systemen of infrastructuur buiten de invloedssfeer van Leverancier;
- Diensten van derden (zoals Microsoft Teams Phone/ Operator Connect), tenzij expliciet anders overeengekomen.

3. Definities en meetperiode

3.1 Meetperiode

KPI's worden primair maandelijks gemonitord en gerapporteerd.

3.2 Beschikbaarheid

Beschikbaarheid wordt berekend volgens de formule:

$$\frac{\text{Totale tijd} - \text{Downtime}}{\text{Totale tijd}} \times 100\%$$

Geplande downtime telt niet mee, mits deze vooraf is aangekondigd en plaatsvindt binnen overeengekomen change-windows.

4. Servicevensters en bereikbaarheid

4.1 Servicedesk

Leverancier beschikt over één vast aanspreekpunt en een servicedesk. Communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk.

Ondersteunde kanalen:

- Beheerportal/ ticketsysteem;
- E-mail;
- Telefoon.

4.2 Servicevensters

- **Standaard servicewindow:** maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 18:00 uur, exclusief Nederlandse feestdagen;
- **Optioneel:** 24/7 ondersteuning voor Prioriteit-1-incidenten, indien contractueel overeengekomen.
- Nadere uitwerking van doorlooptijden en procedures kan worden vastgelegd in nadere werkafspraken tussen Klant en Leverancier, zonder dat dit leidt tot wijziging van deze SLA.

Onverminderd het voorgaande geldt dat Opdrachtnemer conform het Programma van Eisen te allen tijde (24x7) een telefonische meldmogelijkheid beschikbaar stelt voor incidenten die naar het oordeel van Opdrachtgever niet tot de volgende werkdag kunnen wachten.

De in dit artikel genoemde optionele 24/7 ondersteuning voor Prioriteit-1-incidenten ziet uitsluitend op de structurele afhandeling en opvolging van dergelijke incidenten buiten het standaard servicewindow.

5. Incidentmanagement

5.1 Prioriteitsclassificatie

Leverancier hanteert een prioriteitenmatrix gebaseerd op impact en urgentie, met minimaal de classificaties Prioriteit 1 t/m 4.

5.2 Servicelevels incidenten

Prioriteit	Omschrijving	Maximale reactietijd	Maximale hersteltijd / workaround	Communicatie
P1	Grootschalige uitval, veel gebruikers onbereikbaar	15 minuten (24/7 indien overeengekomen)	4 uur workaround / 8 uur definitief herstel	Statusupdate elke 30 minuten
P2	Serieuze verstoring, meerdere teams	1 uur	1 werkdag	Statusupdate elke 2 uur
P3	Beperkte impact, individuele gebruikers	4 uur	3 werkdagen	Dagelijks
P4	Vraag of kleine storing	1 werkdag	10 werkdagen	Wekelijks

Voor Prioriteit-1 en Prioriteit-2 incidenten geldt een Major-Incidentproces inclusief evaluatie achteraf.

6. Beschikbaarheid en netwerkprestatie

6.1 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van de mobiele diensten bedraagt minimaal **99,8%**, gemeten over een periode van twaalf (12) maanden op basis van 24x7 dienstverlening. De jaarlijkse meetperiode wordt gebruikt voor structurele beoordeling; maandelijkse rapportages dienen voor operationele sturing.

6.2 Wettelijke verplichtingen

Leverancier voldoet aan de geldende wettelijke dekkings- en snelheidsverplichtingen zoals vastgesteld door de bevoegde toezichthouder.

6.3 Technologische ontwikkelingen

Nieuwe netwerkontwikkelingen worden, indien beschikbaar binnen het werkgebied, zonder meerkosten beschikbaar gesteld aan Klant.

6.4 Beschikbaarheid beheerportal

De beschikbaarheid van het beheerportal bedraagt minimaal 99,5% per kalendermaand, exclusief vooraf aangekondigd onderhoud.

Het beheerportal is 24x7 toegankelijk voor geautoriseerde beheerders van Klant en ondersteunt de functionaliteiten zoals beschreven in het Programma van Eisen.

Geplande onderhoudswerkzaamheden aan het beheerportal worden tijdig vooraf gecommuniceerd en vinden zoveel mogelijk buiten kantooruren plaats.

7. Service requests en mutaties

7.1 Scope

Onder service requests vallen onder meer:

- Uitgifte en omruil van SIM- en eSIM-kaarten;
- Nummerportering;
- Blokkades en bundelwijzigingen;
- Gebruikersovername en beëindiging;
- Wijzigingen in data-only abonnementen.

Doorlooptijden per requesttype zijn vastgelegd in de DAP of dienstencatalogus.

7.2 Logging en audittrail

Alle mutaties worden volledig gelogd, zodat herleidbaar is wie welke wijziging wanneer heeft doorgevoerd.

Leverancier streeft ernaar dat nummerportering binnen vijf (5) werkdagen na vrijgave door de latende provider is afgerond, voor zover dit binnen de invloedssfeer van Leverancier ligt.

8. Rapportage en kostenbeheer

8.1 Rapportage

Leverancier levert maandelijks:

- SLA-rapportages met KPI-resultaten;
- Verbruiks- en kostenrapportages, uitgesplitst naar categorie (spraak, data, roaming EU/niet-EU);
- Detailniveau per gebruiker en organisatie-eenheid;
- Exportmogelijkheden in PDF en CSV.

8.2 Kwaliteit van rapportages

Rapportages zijn consistent, reproduceerbaar en audit-proof.

9. Security, privacy en compliance

Leverancier borgt naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. Incidenten met persoonsgegevens worden volgens afgesproken procedures afgehandeld.

10. Change management

Geplande wijzigingen worden vooraf gecommuniceerd. Impactanalyses en rollbackscenario's zijn verplicht en wijzigingen worden opgenomen in de periodieke rapportage.

11. Governance en escalatie

11.1 Overlegstructuur

- Maandelijks operationeel overleg (SLA-review, incidenten, trends en kosten);
- Kwartaaloverleg gericht op serviceverbetering en roadmap.

11.2 Escalatie

Escalaties verlopen van operationeel niveau via Service Delivery Management naar directieniveau. De gevolgen van het niet behalen van servicelevels worden toegepast volgens de bepalingen over verbeterplannen en maatregelen zoals opgenomen in de GIBIT.

12. Consequenties bij niet-naleving

De gevolgen van het niet behalen van servicelevels worden toegepast conform de bepalingen inzake verbeterplannen en maatregelen zoals opgenomen in de GIBIT.

13. Annex A – KPI-set (minimum)

De volgende KPI's gelden als minimale set:

- Beschikbaarheid mobiele dienst $\geq 99,8\%$;
- Reactie- en hersteltijden Prioriteit-1 en Prioriteit-2;
- Tijdige maandelijkse rapportage;
- Beschikbaarheid beheerportal $\geq 99,5\%$ per kalendermaand;
- Volledige mutatielogging;
- Naleving van security- en privacy vereisten.