



Agentschap Telecom
Ministerie van Economische Zaken
en Klimaat

Service-level agreement: waar moet ik op letten?

Voor een **veilig**
verbonden Nederland

Je krijgt ermee te maken als je een telecomdienst afneemt, zoals een internetabonnement: de service-level agreement (SLA). Een SLA is een juridische overeenkomst tussen een aanbieder en een afnemer van -in dit geval- telecomdiensten. Naast de beschrijving van de te leveren diensten worden ook de overeengekomen kwaliteitsniveaus (*service level*) van de te leveren diensten (*services*) beschreven. Het is belangrijk dat een SLA een win-win relatie vertegenwoordigt. Met andere woorden: beide partijen moeten zich met de overeengekomen afspraken volkomen kunnen verzoenen.

Maar hoe weet je of je de juiste afspraken maakt voor jouw organisatie? Waar moet je op letten bij het afsluiten van een SLA voor telecomdiensten en als je de SLA's van verschillende aanbieders gaat vergelijken? Eerst een voorbeeld om inzicht te geven in het belang van een goede SLA.

Een SLA is meer dan 99,5% beschikbaarheid

Stel, een ondernemer met een webwinkel draait een goede omzet, heeft veel vaste klanten en er zijn verschillende mensen in dienst. Dan slaat het noodlot toe: zaterdagochtend vliegen de servers eruit. Op het slechtst mogelijke moment: het weekend voor kerst. Pas na eindeloos bellen en mailen komt er een reactie van de hostingprovider en wordt het probleem zondagavond opgelost. Maar toch: de winkel is bijna het hele weekend offline geweest. De schade door misgelopen inkomsten is enorm.

Stel dat in de betreffende SLA staat dat er een uptime van 99,5% per jaar is gegarandeerd. Helemaal niet ongebruikelijk en 99,5% klinkt best goed. Maar als de ondernemer dit narekent (zie kader), komt hij erachter dat volgens deze voorwaarden zijn webwinkel per jaar bijna 1 dag en 20 uur offline mag zijn. De aanbieder van diensten in bovenstaand voorbeeld valt dus juridisch niets te verwijten en de ondernemer kan de opgelopen schade niet op hem verhalen. En zelfs als de dienst het volle weekend (48 uur) offline zou zijn geweest, was het niet veel beter geweest. Het is niet ongebruikelijk dat de SLA dan bepaalt dat de ondernemer die maand zijn hostingkosten niet hoeft te betalen (of een korting daarop ontvangt). Lang niet genoeg om de opgelopen imagoschade en gemiste inkomsten te dekken.

Het bovenstaande voorbeeld toont aan dat het loont om je te verdiepen in een geschikte SLA. Maar waar let je dan op? Stel jezelf daarvoor de volgende vijf vragen.

1. Welke SLA kies ik voor welke telecomdienst?

Zoek uit waar en wanneer je telecom gebruikt en welke kritische bedrijfsprocessen hiervan afhankelijk zijn. Verstoring van bedrijfsprocessen door uitval van telecom kan invloed hebben op veiligheid van mensen en goederen, leiden tot financiële schade, imagoschade, of juridische consequenties hebben.

De salarisadministratie kan misschien best even zonder internet, maar de aansturing van de productielijn absoluut niet.

Beoordeel van ieder bedrijfsproces in hoeverre zij van essentieel belang is, ofwel wat de vitaliteit is. Zo zullen er processen in drie groepen zijn te verdelen: die met een hoge, matige, of lage impact bij verstoring.

Hoe hoger de vitaliteit van een bedrijfsproces, hoe belangrijker het wordt om het risico op langdurige uitval van telecom te beperken. Dit betekent dat aan de SLA voor deze onderliggende telecom veel aandacht en energie gestoken moet worden. Voor bedrijfsprocessen met een lage vitaliteit is een 'standaard' SLA waarschijnlijk al voldoende en is een beschikbaarheid van 99,99% echt niet altijd nodig. Want daar betaal je uiteraard ook voor.



2. Welke prestatie-eisen zijn nodig?

In een goede SLA staan afspraken over beschikbaarheid (*uptime*) of hoe lang een dienst maximaal offline mag zijn (*downtime*). In het kader hieronder staat hoe beschikbaarheidspercentages zich vertalen in concrete downtime. Het is belangrijk om prestatie-eisen meetbaar en controleerbaar te maken, door bijvoorbeeld het formuleren van streefwaarden.

Aandachtspunten daarbij:

- Is de beschikbaarheid van de dienst gegarandeerd op de momenten die er toe doen? Bedenk over welke periode het systeem of de dienst beschikbaar moet zijn: 24*7, tijdens kantooruren, of iets daar tussenin? Overdag gelden andere eisen dan 's nachts. Mensen die 's nachts werken hebben vaak te maken met kritieke situaties, waardoor ze dan juist een snelle respons willen, ook al kost het misschien wat meer. En voor werkzaamheden die alleen tussen 9 en 17 uur gebeuren, kunt u beter afspreken dat er overdag 99,9 % 'uptime' moet zijn.
- Hoe moet de beschikbaarheid worden gemeten: per jaar, per maand of per dag?

Als een uptime van 99,9 % per jaar wordt gegarandeerd, mag een site er per jaar een ruime werkdag achterelkaar uit liggen. Als dit percentage per maand wordt berekend, is het slechts 43 minuten. Een flink verschil.

- Valt gepland onderhoud bij de downtime? In sommige SLA's wordt gepland onderhoud niet meegerekend. Maak ook afspraken over de momenten dat onderhoud gepland mag worden. 's Avonds of 's nachts bijvoorbeeld.

- Wie houdt de nakoming van de service levels (dus de werkelijke downtime) bij en hoe wordt dat dan gemeten? Een rapportage-regeling kan worden afgesproken. Overigens moet de inhoud van de rapportage-regeling ook controleerbaar zijn, daar zou dus weer een auditregeling aan kunnen worden gekoppeld.

3. Hoe snel wordt een probleem opgelost?

Hoe snel moet een dienstverlener reageren op een melding en een oplossing aanbieden? Onder een *responstijd* verstaan we doorgaans de termijn na de melding waarbinnen moet worden gestart met het oplossen van een storing. Met een *oplostijd* wordt er ook zicht gegeven op de oplossing van het probleem.

Aandachtspunten hierbij:

- Wat is de meldingsprocedure: een telefoonnummer of een e-mailadres? Deze moet vooral niet te omslachtig zijn. Is de helpdesk dag en nacht bereikbaar? En ook in het weekend?
- Zorg voor duidelijkheid. Als de bepaling luidt dat er binnen x minuten op een melding wordt gereageerd, betekent dat soms alleen maar dat het probleem zo snel wordt doorgegeven aan het serviceteam. Maar hoe lang duurt het voordat er echt een oplossing wordt geleverd?
- Zijn er nog schakels aanwezig tussen de aanbieder van de dienst en de werkelijke provider? Sommige telecomproviders hebben geen eigen netwerk en zijn afhankelijk van een 'hoofd' provider van wiens netwerk zij gebruik maken. Welke afspraken heeft de aanbieder van diensten gemaakt met deze hoofdprovider? De *uptime* die je krijgt bij de onderaannemer zal meestal lager zijn en de hersteltijden kunnen langer zijn. Omdat een hoofdprovider eerst voor zijn 'eigen' klanten de diensten zal herstellen. En daarom betaal je ook wat minder.

99,9% beschikbaarheid, hoeveel is dat eigenlijk?

99,9% beschikbaarheid, dat klinkt prima. Maar hoe lang mag een dienst per jaar dan maximaal uit de lucht zijn?

- 99% uptime per jaar = maximaal 3 dagen 15 uur 30 seconden offline.
- 99,5% uptime per jaar = maximaal 1 dag 19 uur 45 seconden offline.
- 99,8% uptime per jaar = maximaal 17 uur 31 minuten 54 seconden offline.
- 99,9% uptime per jaar = maximaal 8 uur 45 minuten 57 seconden offline.
- 99,99% uptime per jaar = maximaal 52 minuten 36 seconden offline.
- 99,999% uptime per jaar = maximaal 5 minuten 16 seconden offline.
- 99,9999% uptime per jaar = maximaal 31 seconden offline.

Zelf rekenen? Dat kan op <http://uptime.is>

- Als bij gebreken en storingen een prioritering wordt aangebracht, let er dan op dat de definities van die prioriteiten helder en duidelijk afgebakend zijn. Leg ook vast wie de prioriteit van een gebrek bepaalt.
- Denk ook na over hoe je kunt voorkomen dat er hulpvragen komen. Maak bijvoorbeeld afspraken met de leverancier om gezamenlijk het aantal *calls* terug te brengen.
- Een provider doet wat is afgesproken. Hoe belangrijk en urgent het ook is dat de dienstverlening van jouw organisatie zo snel mogelijk weer hervat wordt.

Als je daarbij geen passende SLA hebt afgesloten sta je achteraan in de wachtrij. Ook als je een ziekenhuis of vliegveld beheert.

4. Op welke compensatie kan ik rekenen?

Wat is er afgesproken over aansprakelijkheid en schadevergoedingen? Wat zijn de gevolgen als iemand zich niet aan de SLA heeft gehouden?

Wettelijke gezien heb je als zakelijke klant of consument altijd recht op een vergoeding bij een internet-, televisie- of telefoniestoring die langer dan 12 uur duurt. De hoogte van de vergoeding die je bij een storing krijgt, hangt af van de maandelijkse abonnementskosten. Zie <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/telecommunicatie/vraag-en-antwoord/geld-terug-bij-storing-internet-televisie-telefoon>

De SLA bepaalt vaak dat de ondernemer een korting (of *service credit*) krijgt als de SLA niet wordt gehaald. Het voorkomt getouwtrek over schadevergoedingen waarbij het bedrijf moet bewijzen dat er daadwerkelijk schade is geleden. Juridisch gezien is dat niet altijd even makkelijk. Het geven van een *service credit* geeft helderheid.

Is de korting in verhouding tot de schade? Als je veel orders misloopt omdat de dienst er een paar dagen uitligt, is een maand geen hosting betalen een veel te lage vergoeding. Het kan helpen als de aanbieder en jouw organisatie ongeveer even groot zijn.

De 'boete' moet groot genoeg zijn om de schade te compenseren, maar ook om voldoende als aansporing voor naleving.

Er kan niet alleen worden gedacht in termen van boetes, maar ook aan een stimulans in de vorm van een bonus als de SLA overtroffen wordt.

5. Welke restricties, randvoorwaarden en extra's zijn er?

Wat staat er in de kleine lettertjes? Bijvoorbeeld:

- Wat zijn de uitzonderingen? Problemen bij derde partijen, reserveonderdelen die niet beschikbaar zijn, ziekte bij personeel of slechte weersomstandigheden kunnen als uitzonderingsgrond worden aangevoerd. Bekijk goed of dat in jouw situatie nog acceptabel is.
- Zijn er verborgen kosten? Er zijn contracten waarin extra kosten worden verbonden aan beheer, reparaties of onderhoud. Breng dit vooraf in kaart, zodat je achteraf niet voor verrassingen komt te staan.
- Wat is de looptijd, de beëindigingsregeling en wat zijn de gevolgen van beëindiging (exit-regeling)?
- Calamiteitenregeling:

Wat gebeurt er als de dienstverlening wegvalt of (nog veel erger) als de leverancier zijn verplichtingen niet meer kan nakomen?

(bijvoorbeeld in geval van faillissement)

Kan jouw organisatie nog bij de eigen data? Wordt de dienstverlening overgenomen door een derde? Het kan in dit soort gevallen verstandig zijn om vooraf afspraken te maken over een adequate uitwijkregeling.



Tenslotte

Soms loont het een tussenpersoon in te schakelen die adviseert en bemiddelt bij het afsluiten van SLA's. Daar betaal je iets meer voor, maar het voordeel is dat een bemiddelaar een SLA-expert is, veel meer klanten heeft bij dezelfde provider en daardoor ook meer gedaan kan krijgen bij die provider. Jouw organisatie heeft dan bovendien één aanspreekpunt bij problemen en zal niet meer van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Informeer over de ervaringen van de verschillende aanbieders bij andere bedrijven in je omgeving. Hoe tevreden zijn zij met de levering van telecomdiensten?

Aanbieders verschillen in de mate waarin SLA's onderhandelbaar zijn. Soms worden twee of drie SLA-typen aangeboden (bijvoorbeeld Normaal en Plus) en is het niet mogelijk aanvullende eisen te stellen. Andere aanbieders hebben meer armslag voor maatwerk. Weet dus goed wat je nodig hebt, maar bedenk dat meer wensen van invloed zijn op de prijs.

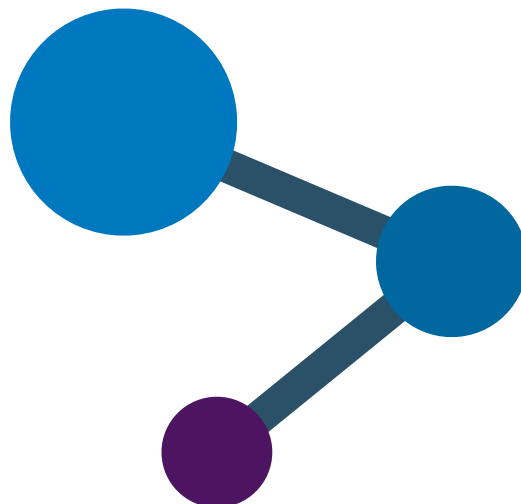
Het is niet voldoende om een SLA eenmalig op te stellen. Elke organisatie verandert in de loop van de tijd. Dit zal een weerslag hebben op de gemaakte afspraken, die zijn vastgelegd in één of meer SLA's. Een SLA dient dan ook met een zekere regelmaat geëvalueerd te worden en eventueel aangepast of vernieuwd te worden. Hoe wordt met wijzigingsverzoeken omgegaan met betrekking tot de dienstverlening? Leidt dit bijvoorbeeld tot meer- of minderwerk?

Een SLA staat bijna helemaal los van de technische robuustheid. Een papieren afspraak versus de technische realiteit. Daarnaast is niet alles technisch onderhandelbaar in een SLA. Sommige storingen gelden onmiddellijk voor alle klanten van de aanbieder en zijn voor alle klanten tegelijkertijd opgelost. Een SLA is dan meer een verzekeringspremie dan een manier om voorrang te bedingen.

Staar je vooral niet blind. Zelfs een goede SLA kan uitval van telecom nooit helemaal voorkomen.

Bronnen

- 1 [Wikipedia Service Level Agreements](#)
- 2 <https://channelconnect.nl/datacenterdossier/2014/12/16/zon-sla-wat-moet-daar-eigenlijk-in-staan>
- 3 <https://www.unizo.be/advies/een-service-level-agreement-sla-wanneer-en-hoe-stelt-u-dit-op>
- 4 <https://www.dirkzwager.nl/kennis/artikelen/de-sla-een-ondergeschoven-kindje>





www.agentschaptelcom.nl