

# Dienstbeschrijving KPN EEN met Webex

Versie: 1.1

Datum : 15 september 2021



## Inhoud

<b>1 Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2 Hoe het werkt</b>	<b>4</b>
Webex licenties	4
<b>3 Belangrijkste kenmerken en componenten</b>	<b>5</b>
De pakketten van KPN EEN met Webex	5
De vergadermogelijkheden	6
Webex App Hub	7
Toonaangevend in beveiliging	7
<b>4 Toelichting op de functionaliteiten</b>	<b>9</b>
Bellen via de cloud	9
Messaging	9
Vergaderen	9
Intelligente samenwerking	10
<b>5 Eenvoudige implementatie</b>	<b>11</b>
<b>6 Systemvereisten voor Webex</b>	<b>12</b>
<b>7 Prijzen en contractduur</b>	<b>13</b>
<b>8 Service Level Agreement (SLA)</b>	<b>14</b>
Aanmelding en communicatie	14
Toepassing van Service Level Agreements	14
Verantwoordelijkheid CSP	14
Kantoortijden	15
Feestdagen	15

# 1 Inleiding

---

Bedrijven staan of vallen met de kracht van de teams die hun wendbaarheid blijven vergroten. Samenwerken is niet alleen gericht op interne collega's, maar ook via ecosystemen van externe deskundigen en partners. Tegelijkertijd dient de gedeelde informatie veilig en beveiligd te zijn. Het is tijd voor u om te kijken naar de nieuwe mogelijkheden voor samenwerking voor teams, mogelijk gemaakt door Webex.

Webex is een toonaangevend communicatie- en samenwerkingsplatform voor bedrijven en organisaties wereldwijd. Met meer dan 600 miljoen maandelijkse gebruikers en een volledig geïntegreerd cloud platform voor bellen, vergaderen, messaging en samenwerking, biedt Webex de functionaliteit, veiligheid en kwaliteit die organisaties nodig hebben voor efficiënte en effectieve samenwerking en communicatie.

Webex is dé plek om contact te leggen en dingen gedaan te krijgen. Het is een gebruiksvriendelijke en krachtige samenwerkingsoplossing die ervoor zorgt dat mensen en teams altijd en overal met elkaar verbonden zijn, op elk device.

Webex integreert telefonie op basis van de KPN EEN telefooncentrale met geavanceerde chatfunctionaliteit, samenwerken en vergadermogelijkheden. Deze veilige geïntegreerde oplossing biedt eenvoudige en flexibele communicatie, waardoor bedrijven productiever worden. Zo wordt samenwerken gestroomlijnd en worden geweldige resultaten geboekt, sneller dan ooit.

## 2 Hoe het werkt

KPN EEN met Webex is de integratie van de KPN EEN telefooncentrale (gebaseerd op BroadWorks) met Webex:

- De Webex client van de gebruiker maakt verbinding met de Webex-cloud voor het leveren van functies voor messaging, aanwezigheid en vergaderingen.
- De Webex client registreert zich tevens op de KPN EEN telefooncentrale voor belfunctionaliteit.

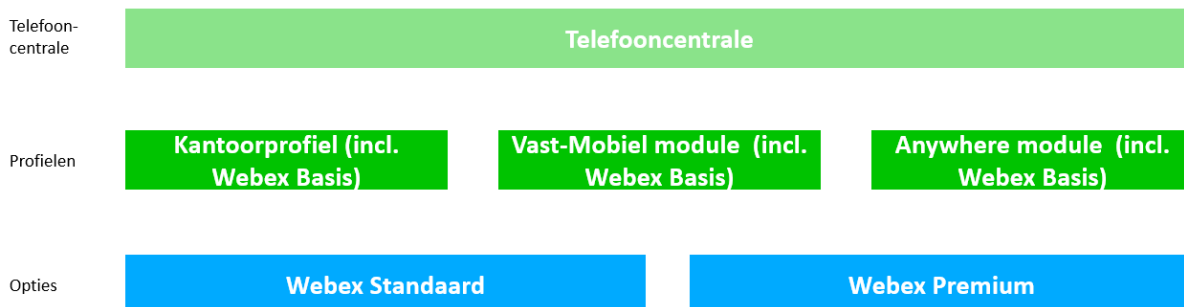
Hierdoor hoeven gebruikers slechts één enkele applicatie (Webex) te gebruiken\*:

- Gebruikers melden zich aan op de Webex app en client met hun e-mail adres en hun wachtwoord van de KPN EEN telefooncentrale
- Gebruikers bellen via de vertrouwde KPN EEN telefooncentrale
- Gebruikers van mobiele KPN abonnementen met vast-mobiel integratie kunnen mobiele 4G gesprekken combineren met de mobiele Webex Teams app en hebben daarbij de vrije keuze of de gesprekken via 4G of als VoIP via de app plaatsvinden.
- Gebruikers kunnen via de Webex app of client bellen naar PSTN gebruikers of andere Webex gebruikers
- Gebruikers kunnen Webex-vergaderingen organiseren en eraan deelnemen.
- Gebruikers kunnen elkaar één-op-één of in ruimtes ("persistent group chat") berichten sturen, en profiteren van functies als zoeken en bestanden delen (op Webex-infrastructuur).
- Gebruikers kunnen aanwezigheid (status) delen. Ze kunnen kiezen voor aangepaste aanwezigheid of aanwezigheid berekend door de client.
- Webex biedt een plugin in Microsoft Teams, om vanuit Microsoft Teams te bellen via Webex.
- Er is ook een webversie van Webex Teams die op dit moment nog geen belfuncties bevat.

\* de beschikbaarheid van sommige functies hangt af van het type licentie

### Webex licenties

De Webex Basis licentie maakt standaard deel uit van de KPN EEN Kantoor, Vast-Mobiel en Anywhere profielen. Daarnaast zijn de uitgebreide versies (Standaard en Premium) leverbaar als optie.



Om de Webex functionaliteit beschikbaar te maken, dient deze via de MijnKPN Zakelijk / OneBase beheeromgeving aan de gebruikers te worden toegewezen.

## 3 Belangrijkste kenmerken en componenten

**Complete telefonie-ervaring:** De Webex-app is geïntegreerd met onze KPN EEN cloud calling- en PSTN-diensten en biedt de flexibiliteit, betrouwbaarheid en veiligheid die uw bedrijf nodig heeft. Publiceer één zakelijk telefoonnummer en voer en ontvang gesprekken vanaf het device van uw keuze: desktop, laptop, tablet en smartphone.

**Messaging voor productiviteit:** Breng iedereen gemakkelijk en snel samen in Webex. Stel iedereen in staat alle informatie te zien en te delen die ze nodig hebben. Verstuur berichten, deel bestanden en maak of bewerk whiteboards op een veilige manier, zowel binnen als buiten uw bedrijf. Alles is altijd op één plek.

**Vergaderfaciliteiten gemaakt voor teams:** Gebruik hoogwaardige videovergaderingen met schermdeling en aantekeningen vanaf elk device. Andere coole functies zoals breakout-rooms, gebaren en reacties geven iedereen een stem. Virtuele achtergronden, ruisonderdrukking en spraakverbeteringen helpen u om de deelname te verbeteren en uw professionele uitstraling te behouden.

**Integratie met Webex-devices:** De Webex-app werkt naadloos samen met Webex-video conferencing-devices om u de best mogelijke videovergaderings- en teamworkervaring te geven. Verbind de app eenvoudig met een Webex-device om vergaderingen te starten, uw scherm te delen of zelfs gesprekken te verplaatsen als u van locatie moet veranderen.

**Integratie met andere tools voor een ononderbroken workflow:** Webex levert vooraf gebouwde bots voor applicaties van leveranciers zoals Microsoft, Google Cloud, Salesforce, ServiceNow, Trello, Asana, Salesforce en Jira. Dit maakt het mogelijk om content vanuit deze applicaties naar Webex-ruimtes te brengen en biedt toegang tot bedrijfsinformatie en waarschuwingen vanuit andere systemen. Hiermee is het niet meer nodig om verschillende apps in- en uit te schakelen om informatie te verkrijgen.

**Interoperabiliteit voor snelheid en gemak:** Naast de ervaring die wordt geleverd in de Webex-app en op Webex-devices, kunnen deelnemers aan vergaderingen deelnemen vanaf SIP-video devices, rechtstreeks vanaf hun telefoon met behulp van een inbelnummer, of zelfs Microsoft Teams. En voor vergaderingen die buiten Webex plaatsvinden, kan de gebruiker eenvoudig deelnemen aan SIP-compatibele vergadering.

**Beveiliging op ondernemingsniveau:** Webex houdt gebruikers en hun informatie veilig. De berichten, bestanden, vergaderstukken en whiteboard-tekeningen worden beschermd met end-to-end encryptie. En we hebben het risico van samenwerking met andere bedrijven weggenomen. De beleidsregels van de klant zijn van kracht, zelfs wanneer werknemers samenwerken met anderen buiten het bedrijf, dankzij integratie met de door de klant gekozen Data Loss Prevention (DLP)-oplossing. Devices zijn beveiligd en de gebruikersidentiteiten en -toegang worden beschermd.

### De pakketten van KPN EEN met Webex

Omdat er een grote verscheidenheid is aan behoeftes op het gebied van samenwerking, bieden we drie pakketten voor KPN EEN met Webex, beginnend met een basis telefoniegebruiker tot een geavanceerde samenwerkingsgebruiker met de mogelijkheid om een vergadering met 1.000 personen te organiseren. Iedereen kan precies krijgen wat hij nodig heeft en van pakket wisselen wanneer de behoefte zich voordoet, op elk gewenst moment.

#### Webex Basis

Webex Basis biedt de basisbehoefte voor **samenwerking**. Zo bevat Webex Basis onder andere:

- Bellen en gebeld worden met audio en video
- Te gebruiken als 'softphone' in de Broadsoft centrale
- Chatten en samenwerken in een ruimte met maximaal 25 deelnemers

- Scherm delen en bestanden delen in een ruimte
- Hoogstaande veiligheid met o.a. TLS v1.2 en SRTP
- Integratie met apps zoals Salesforce en Zoho

### Webex Standaard

Webex Standaard biedt de mogelijkheid om te **vergaderen** met maximaal 100 deelnemers. Naast de features in Webex Basis bevat Webex Standaard ook:

- Persoonlijke ruimte om vergaderingen te plannen met eigen inbelnummer
- Inbellen in vergaderingen vanaf PSTN
- Meeting beveiligen met pincode
- Meer controle als host
- Breakout rooms
- Meer opslagcapaciteit voor berichten
- Annotaties (tekenen of typen op het scherm als iemand een scherm deelt)

### Webex Premium

Webex Premium biedt **geavanceerde vergaderfunctionaliteiten** tot wel 1000 deelnemers. Naast alle features in Webex Standaard biedt Webex Premium ook:

- Mogelijkheid tot opnemen van vergaderingen, zowel lokaal als in de cloud
- Transcriptie
- Moderator-mogelijkheid binnen een vergadering

### De capaciteit van de pakketten van Webex

	Basis	Standaard	Premium
Max. aantal deelnemers ruimte meeting (Space)	25	100	300
Max. aantal deelnemers persoonlijke meeting ruimte (Meeting Room)	-	100	1.000
Maximale lengte vergadering	24 uur	24 uur	onbeperkt
Opslagcapaciteit berichten	2GB	5GB	10GB
Opslagcapaciteit opnames meetings	-	-	10GB
Bewaartermijn	3 jaar	3 jaar	5 jaar

### De vergadermogelijkheden

Alle Webex pakketten bieden de mogelijkheid om samen te werken in ruimtes (Spaces), waarbij men de beschikking heeft over gezamenlijke chat, delen van documenten en whiteboard en het houden van vergaderingen voor maximaal 25 deelnemers.

Ruimtes (Spaces) kunnen deel uitmaken van een Webex team met vaste deelnemers. De eigenaar van het team is de moderator van de onderliggende ruimtes en kan andere deelnemers moderator maken.

Vanaf het Standaard pakket beschikt de gebruiker over een persoonlijke ruimte met uitgebreide vergaderfaciliteiten voor vergaderingen tot 100 (Standaard) en 1.000 deelnemers (Premium), zoals:

- Audio omschakelen naar PSTN
- Meeting beveiligen met pincode
- Meer controle als host
- Breakout rooms
- Meer opslagcapaciteit voor berichten
- Annotaties (tekenen of typen op het scherm als iemand een scherm deelt)
- Enquêtes

## Webex App Hub

Webex biedt verschillende apps. Dit app-ecosysteem is ontworpen om gebruikers te helpen toonaangevende apps te vinden die diepgaande integraties met Webex bieden om het werk eenvoudiger en sneller te maken. Het is gemakkelijk om de Webex App Hub te bezoeken en apps te vinden die uw werkervaring automatiseren en verbeteren via <https://apphub.webex.com/>

Samenwerking vanuit Cisco met ontwikkelaars, partners en onafhankelijke softwareleveranciers helpt de waarde van Webex te vergroten door u een suite van samenwerkingsoplossingen te bieden voor verschillende sectoren en functies. De Webex App Hub maakt het eenvoudig voor gebruikers en IT om te profiteren van native integraties, bots en widgets om de workflow eenvoudiger en slimmer te maken. Een aantal voorbeelden:

**Salesforce:** Met de Webex app voor Salesforce worden meeting-, chat- en belfunctionaliteiten van Webex mogelijk in Salesforce. Dit zorgt ervoor dat de klant kan blijven werken in Salesforce, zonder elke keer te hoeven switchen tussen applicaties.

**OneDrive for Business:** Als gebruik gemaakt wordt van OneDrive for Business, kan met deze bot gezorgd worden voor real-time notificaties wanneer een document is gemaakt of geüpdatet. Op deze manier is de klant altijd op de hoogte van eventuele wijzigingen in OneDrive.

**Slack:** Met de Webex in Slack app is het mogelijk om meteen vanuit Slack deel te nemen aan een meeting, of om een meeting te starten of plannen. Zo kan de klant real-time samenwerken en eenvoudig vergaderen.

**Trello:** Maak en update eenvoudig nieuwe kaarten in Trello, gewoon vanuit Webex. Ook is het mogelijk om in Webex verschillende notificaties te ontvangen, zoals een notificatie als een kaart is gemaakt of geüpdatet.

**JIRA:** Met de Webex in JIRA app is het mogelijk om meteen vanuit JIRA een meeting te starten of te plannen. Anderen kunnen eenvoudig deelnemen via een link of via een knop in JIRA. Het is ook mogelijk om in Webex een notificatie te krijgen als een Board, Issue of Project is gemaakt of geüpdatet, of als ergens een opmerking is geplaatst.

### Microsoft Teams plugin

Webex biedt een plugin binnen Microsoft Teams, om vanuit Microsoft Teams te bellen via Webex. Deze plugin is vooral handig als je samenwerkt via Microsoft Teams, maar wel externen moet bellen. Het is uiteraard ook mogelijk om Webex collega's en contactpersonen te bellen via de plugin.

## Toonaangevend in beveiliging

Webex is gebouwd in overeenstemming met de Cisco Secure Development Lifecycle (SDL). Dit omvat onder meer privacy-effectbeoordelingen, proactieve penetratietests en threat modelling. Cisco's Security and Trust-organisatie houdt toezicht op de beveiliging en privacy van Webex en maakt beveiligingslekken openbaar. Klanten vertrouwen hun bedrijfs kritische samenwerking, vergaderingen, berichten, telefoongesprekken en gegevens toe aan Webex. De bescherming van de gegevens zorgt ervoor dat wereldwijde privacywet- en regelgeving wordt nageleefd en vermindert het risico van blootstelling aan concurrenten, het openbaar worden van bedrijfsseigen informatie, verlies van vertrouwen, herstelkosten, boetes, ongewenste pers en een slechte reputatie.

Webex biedt een robuust samenwerkingsplatform dat helpt de gegevens van klanten veilig te houden. Webex doet dit door privacy en beveiliging tot topprioriteit te maken bij het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren en onderhouden van onze netwerken, platforms en toepassingen. Webex maakt gebruik van meerdere technologieën, procedures en teams om ervoor te zorgen dat het samenwerkingsplatform voldoet aan de privacy- en beveiligingseisen.

De Webex dienst wordt gehost door Cisco in de EU data centers in Londen en Frankfurt, en is geïntegreerd met de hosted telefoniedienst op het KPN Broadworks platform in Amsterdam en Arnhem.



## 4 Toelichting op de functionaliteiten

### Bellen via de cloud

Single number reach	Publiceer één zakelijk telefoonnummer en al uw zakelijke gesprekken komen terecht op het toestel van uw keuze: desktop, tablet of smartphone.
Wi-Fi bellen	Vanuit onze mobiele app kunt u zakelijke gesprekken plaatsen en ontvangen via Voice over IP (VoIP) en het mobiele netwerk met behulp van uw zakelijke telefoonnummer.
VoIP-bellen	Plaats en ontvang zakelijke gesprekken via VoIP tijdens roaming om hoge roamingkosten te vermijden.
VoIP handover	Behoud automatisch uw VoIP-gesprekken als u van gegevensnetwerk wisselt, zoals van Wi-Fi naar LTE.
Meerdere gesprekken	Verwerk twee gesprekken tegelijkertijd en voeg ze zelfs samen in een drie-weg gesprek.
HD video	HD video
Bedrijfstelefoongids	Gemakkelijk toegang tot uw bedrijfstelefoongids, zodat u collega's binnen enkele seconden kunt vinden met een eenvoudige zoekopdracht vanaf elk device.
Call pull	Verplaats actieve gesprekken naadloos van een desktop naar mobiel of omgekeerd met één klik, zonder uw lopende gesprek te onderbreken.

### Messaging

Directe en groepschats	Geniet van extra flexibiliteit met uw chatberichten: bewerken, verwijderen, doorsturen, markeren voor follow-up, citeren, geanimeerde reacties, en threading.
Messaging mogelijkheden	Berichten en bestanden delen geïntegreerd met je inhoud en workflow.
Geschiedenis	Alles wordt opgeslagen in je ruimtes, zodat je nooit het overzicht verliest over je chats en inhoud; alles wordt veilig gearchiveerd.
Meldingen	Minimaliseer afleiding zonder kritische updates te missen door uw meldingen aan te passen zodat u alleen meldingen krijgt over berichten die voor u van belang zijn
Aanwezigheidsstatus	Slimme aanwezigheid laat je weten wanneer je collega's beschikbaar zijn, waardoor je niet meer hoeft te gissen bij het communiceren.
Offline modus	Bekijk je berichten en luister naar je voicemail als je geen datanetwerkverbinding hebt, zodat je altijd productief kunt blijven.
Externe samenwerking	Werk samen met mensen buiten uw bedrijf door externe partijen direct aan ruimtes toe te voegen en te federeren met andere XMPP applicaties.

### Vergaderen

Ruimtevergaderingen	Plan een vergadering of start een ad-hoc vergadering met iedereen in je ruimte met een enkele klik. En de bonus: iedereen is een host, dus iedereen in de ruimte kan de vergadering starten.
Persoonlijke vergaderruimte <sup>1</sup>	Geniet van je eigen privé en veilige online vergaderruimte met een speciaal telefoonnummer waar teams kunnen deelnemen aan HD audio, video, messaging en scherm delen samenwerking.

Scherm delen	Deel uw hele scherm of alleen een specifieke app of een document, zonder extra downloads of aparte web-samenwerkingsapps. Delen kan vanaf uw bureaublad en iedereen kan het bekijken vanaf een bureaublad, tablet of smartphone. Bekijk het op volledig scherm of zoom in of uit voor een betere weergave.
Chat tijdens de vergadering	Tijdens vergaderingen kunnen desktop- en mobiele deelnemers met elkaar chatten om de effectiviteit van de vergadering te vergroten.
Samenwerking met gasten	Nodig externe mensen uit om deel te nemen aan een multimediale samenwerkingssessie.
Opnames <sup>2</sup>	Neem vergaderingen op voor mensen die niet aanwezig kunnen zijn of voor degenen die willen terugkijken op wat er is besproken. Opnames worden handig opgeslagen in uw individuele of groepsruimte voor toekomstige beoordeling.
Presentatorbedieningen <sup>1</sup>	Beheer verschillende aspecten van de vergadering om de administratieve kant van de vergadering te beheren.
Verbinding maken met intelligente Webex-devices	Deel inhoud draadloos. Wanneer u verbinding maakt met een Cisco Webex Board, bureau of kamerdevice, kunt u draadloos inhoud delen wanneer u niet in een gesprek of vergadering zit vanuit uw Webex-app.  Word lid van een Webex-kamerdevice. U kunt ook zoeken naar een bepaald device, het device gebruiken om deel te nemen aan een vergadering of een gesprek te voeren, en u kunt audio of video van de gedeelde inhoud optimaliseren.

<sup>1</sup>Webex Standaard vereist

<sup>2</sup>Webex Premium vereist

## Intelligente samenwerking

Ruimtes (Spaces)	Creëer speciale ruimtes om uw teams, uw klanten en uw workflows samen te brengen. Voeg integraties toe aan uw belangrijkste productiviteitsapps om ervoor te zorgen dat u altijd op de hoogte bent.
Moderatorcontrole <sup>2</sup>	Bepaal wie lid wordt van specifieke ruimtes. Alleen jij kunt mensen toevoegen aan de ruimte, en je krijgt andere privileges zoals de mogelijkheid om berichten of bestanden van mensen te verwijderen.
Bestanden delen	Sleep gewoon bestanden met een collega of in een ruimte voor je hele team en de bestanden die je ontvangt zijn netjes georganiseerd, doorzoekbaar en opgeslagen. Integreer met belangrijke content management apps zoals SharePoint en Box om direct aan documenten te werken vanuit uw Webex-ruimtes.
Whiteboarding	Soms verklaart een snelle schets een idee beter dan woorden. In Webex kun je een whiteboard maken en erop tekenen om je ideeën te delen. Terwijl je werkt en wijzigingen worden automatisch opgeslagen.
Intuïtief zoeken	Gemakkelijk zoeken in ruimtes, mensen, berichten en bestanden om te vinden wat u nodig hebt.
Minder storingen	Webex vermindert storingen door ruisonderdrukking en spraakverbetering.
Integratie van toepassingen	Terwijl u chat, is alles wat u deelt met een collega of een groep, zoals e-mailberichten of bestanden van andere zakelijke toepassingen, binnen handbereik. Webex is vooraf geïntegreerd met Office 365, G-Suite, Salesforce en andere populaire toepassingen. Kijk voor een volledige lijst op de Webex App Hub.

<sup>1</sup>Webex Standaard vereist

<sup>2</sup>Webex Premium vereist

## 5 Eenvoudige implementatie

Na de bestelling kunnen de Webex licenties via de OneBase beheer-omgeving eenvoudig aan de gebruikers worden toegewezen.

De gebruikers ontvangen een welkomstbericht met daarin een download link voor de Webex clients en apps en een "Wachtwoord vergeten"-link om, indien nodig, het wachtwoord te resetten.

## 6 Systeemvereisten voor Webex

Webex wordt ondersteund op specifieke versies van Windows, macOS, iOS, iPadOS, Android en het web. Bekijk deze systeemvereisten om te controleren of u Webex kunt gebruiken op uw computer, mobiele device of webbrowser.

Houd er rekening mee dat we het gebruik van Webex met pre-release of early release programma's, zoals de Apple Beta Software, Windows Insider Program, Google Android Beta, of andere soortgelijke programma's niet ondersteunen. De prestaties van de Webex-app kunnen ook door andere factoren worden beïnvloed. Zo kunnen bijvoorbeeld netwerkverbindingen of andere toepassingen op uw apparaten de prestaties beïnvloeden.

De systeemvereisten zijn [hier](#) en [hier](#) te vinden. Meer informatie over bandbreedtevereisten zijn [hier](#) te vinden.

## 7 Prijzen en contractduur

De prijzen voor KPN EEN met Webex zijn opgenomen in het productenoverzicht in IRMA. Webex kan op elk gewenst moment worden besteld en kan zonder opzegtermijn opgezegd worden.

## 8 Service Level Agreement (SLA)

Een Service Level Agreement (SLA) is een overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin de afspraken over het niveau van de dienstverlening zijn vastgelegd.

KPN EEN met Webex wordt aangeboden in combinatie met een Next Business Day SLA voor VOIP (SLA N).

SLA	Service Window	KPI: Beschikbaarheid	KPI: Responstijd	KPI: Hersteltijd
N (next business day)	kantoortijden	99,60 %	< 4 uur*	< 8 uur*

### Aanmelding en communicatie

Via IRMA is 24 uur per dag, 7 dagen per week een ticket aan te maken op een bij KPN Partner Network afgenomen dienst. Ook buiten kantoortijden worden de ingeschoten tickets conform de overeengekomen SLA afgehandeld.

Als uitgangspunt voor de aanmelding van een storing geldt altijd de schriftelijke aanmelding via een ticket in IRMA. Het tijdstip van aanmaken van een ticket geldt als uitgangspunt voor de bepaling van de respons- en hersteltijd.

### Toepassing van Service Level Agreements

Zoals mede bepaald in de KPN Partner Network CSP Overeenkomst (art. 9.1), zijn SLA's niet van toepassing:

- Als de verbinding niet is opgeleverd;
- Bij niet behaalde performance;
- Tijdens de reguliere Service Windows: van maandag t/m vrijdag van 23:00 uur tot 05:00 uur Nederlandse tijd en tijdens niet geplande upgrades en onderhoud die niet kunnen worden uitgevoerd tijdens de daarvoor bestemde Service Windows. KPN Partner Network 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 CSP en/of eindgebruiker;
- Het niet beschikbaar zijn van de CSP / eindgebruiker wanneer KPN Partner Network verzoekt om assistentie van de CSP en/of eindgebruiker bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de storing.

De KPN Partner Network Service Level Agreement is van toepassing op de levering van diensten van KPN Partner Network aan de CSP. Aanspraken van de eindgebruiker zijn hiervan uitgesloten. De CSP is verantwoordelijk voor ondersteuning en levering aan de eindgebruiker.

De beschikbaarheid van de dienst zoals bepaald in de SLA wordt gemeten op basis van de periode waarin KPN Partner Network deze dienst niet heeft geleverd en de CSP 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.

### Verantwoordelijkheid CSP

De CSP 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 CSP is beschikbaar voor ondersteuning in de troubleshooting op locatie.

## Kantoortijden

Dag	Kantoortijden
Zondag	-
Maandag	09:00 - 17:00 uur
Dinsdag	09:00 - 17:00 uur
Woensdag	09:00 - 17:00 uur
Donderdag	09:00 - 17:00 uur
Vrijdag	09:00 - 17:00 uur
Zaterdag	-

## Feestdagen

Op officiële feestdagen is KPN Partner Network, met uitzondering van de 7 x 24 SLA A(lways), tijdens kantoortijden 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

De SLA's van de leveranciers hebben betrekking op beschikbaarheid en hersteltijden en bieden geen uptime-garanties. Als downtime voor jouw klant onacceptabel is, denk dan na over redundancy.