

GlobalConnect Service Level Agreement

GlobalConnect Service Level Agreement

Page

3

- 1. Indledning
- 2. GlobalConnects Standard Service Levels
- 3. Kvalitetsparametre
 - 3.1. Servicetilgængelighed
 - 3.1.1. Generelt
 - 3.1.2. Utilgængelig tid

Page

4

- 3.1.3. Ikke inkluderet tid
- 3.2. Fejlretningstid
- 3.3. Reaktionsstid
- 3.4. Statusopdatering
- 3.5. Servicetid
- 4. Fejlmelding

Page

5

- 5. Medvirken til fejlretning og fejlsøgning
- 6. Service Status
- 7. SLA-pause
- 8. Servicevindue
- 9. Planlagt Arbejde
- 10. Intern kabling

Page

6

- 11. GlobalConnects ansvarsområde
- 12. Refusion

Page

7

- 13. Operationelle definitioner

Service Level Agreement

1. Indledning

Dette dokument, "Service Level Agreement", beskriver de tilgængelige standard service level niveauer og gældende vilkår for GlobalConnects services.

2. GlobalConnects Standard Service Levels

GlobalConnect tilbyder en række standard service levels som anført i tabellen nedenfor.

Service Levels	Platinum**	Gold24*	Gold*	Silver24	Silver	Bronze	Basic
Tilgængelighed	99,99%	99,90%	99,90%	99,75%	99,75%	99,75%	Ikke relevant
Fejlretningstid (Remote)	<1h	<1h	<1h	<4h	<4h	<4h	<24h
Fejlretningstid (On-site)	<3h	<5h	<5h	<8h	<8h	<8h	<48h
Reaktionstid	Øjeblikkeligt	Øjeblikkeligt	Øjeblikkeligt	Øjeblikkeligt	Øjeblikkeligt	Øjeblikkeligt	<8h
Statusopdatering	<1h	<2h	<2h	<4 h	<4 h	<4h	<8h
Servicetid	Alle dage 00-24	Alle dage 00-24	Alle dage 07-23	Alle dage 00-24	Alle dage 07-23	Arbejdsdage 08-17	Arbejdsdage 08-16

Tabel 1: GlobalConnects standard service levels

*Diversitet er påkrævet

**Redundansmekanisme og fuld diversitet er påkrævet

Kundens valg af service level for deres services er en del af hovedaftalen mellem GlobalConnect og kunden.

Hvis ikke andet er aftalt arver add-on services service level fra den primære service.

For services, hvor standard service level ikke tilbydes eller er aftalt, vil servicen blive leveret som "best effort" og uden ret for kunden til at gøre krav på Refusion i tilfælde af fejl.

3. Kvalitetsparametre

3.1. Servicetilgængelighed

3.1.1. Generelt

"Servicetilgængelighed" måles som en procentdel af den samlede tid og beregnes på månedlig basis i henhold til følgende formel:

$$\text{Servicetilgængelighed i \%} = \frac{(\text{Måleperiode} - (\text{Utilgængelig tid} - \text{Ikke inkluderet tid} - \text{Planlagt arbejde})) \times 100}{\text{Måleperiode}}$$

3.1.2. Utilgængelig tid

"Utilgængelig tid" betyder tidsintervallet i løbet af den aftalte måleperiode, hvor servicen er utilgængelig ("Service Nede"), som yderligere er specificeret i den relevante Servicebeskrivelse og denne sektion 3.1.2.

Beregningen af Utilgængelig Tid begynder, når GlobalConnect har registreret servicen som "Service Nede" i en Service Ticket, og den slutter, når servicen er genoprettet (helt eller delvist, som angivet i den relevante Servicebeskrivelse). GlobalConnect vil informere kunden om ændringen i Service Status.

3.1.3. Ikke inkluderet tid

Hvis en service har været utilgængelig på grund af kundens handlinger eller forsømmelser, herunder men ikke begrænset til mangler ved udstyr, der ejes af kunden eller dennes leverandører, forkert brug af servicen eller problemer med kundens egne kabler på stedet, betragtes det som **"Ikke inkluderet tid"**.

Ikke inkluderet tid inkluderer også:

- SLA-pause
- Fejl forårsaget af en situation udenfor GlobalConnects kontrol og
- Force majeure-hændelser, som specificeret i hovedaftalen

3.2. Fejlretningstid

"Fejlretningstid" er den maksimale forventede tid til udbedring af fejl, der er klassificeret som Service Nede. Der skelnes imellem "Remote" (hvor fejlretning kan foretages af Kundeservice) og "On-site" (hvor et teknikerbesøg er påkrævet).

3.3. Reaktionsid

"Reaktionsid" betyder den forpligtede reaktionsid (inden for servicetiden), hvor GlobalConnect åbner en Service Ticket og responderer til kunden efter modtagelse af en fejlmelding eller visse alarmer.

3.4. Statusopdatering

"Statusopdatering" bestemmer intervallerne, som GlobalConnect bruger til opdatering af en åben Service Ticket.

Hvis en anden planlagt statusopdatering er blevet aftalt direkte med kunden og anført i sagen, vil den aftalte planlagte statusopdatering være gældende.

3.5. Servicetid

"Servicetid" specificerer det tidsrum, hvor GlobalConnects kundeservice er tilgængelig for håndtering af fejlmeldinger.

Hvis en fejl registreres uden for den aftalte Servicetid, påbegyndes fejlretningen, når den aftalte Servicetid begynder. Målingen af tilgængeligheden af servicen starter ikke før begyndelsen af den aftalte Servicetid.

Fejlretning, der påbegyndes inden for den aftalte Servicetid, fortsætter, indtil servicen igen er tilgængelig, eller op til 2 timer efter udløbet af den aftalte Servicetid. I så fald genoptages fejlretningen i begyndelsen af det næste interval for Servicetid.

Hvis det aftales med kunden, kan fejlretning i visse situationer udføres uden for den aftalte Servicetid. I sådanne situationer vil GlobalConnect fakturere kunden for fejlretning i overensstemmelse med GlobalConnects prisliste.

4. Fejlmelding

Hvis kunden oplever serviceforringelse eller nedbrud, skal kunden rapportere problemet til GlobalConnects kundeservice som en **"Fejlmelding"** uden unødigt forsinkelse.

En Fejlmelding kan oprettes enten via e-mail, telefon eller gennem GlobalConnects kundeportal.

Før kunden melder et problem til Kundeservice, er det vigtigt, at kunden udfører standard fejlfinding på eget udstyr, herunder strømkontrol, korrekt tilslutning af netværkskabler og kontrol af eventuelle andre fejl på eget udstyr. Kunden bør også bemærke den aktuelle lampestatus på deres CPE.

5. Medvirken til fejlretning og fejlsøgning

I de fleste situationer vil kunden blive bedt om at hjælpe GlobalConnect i fejlsøgningen på adressen, hvor en fejl er opstået. En sådan hjælp vil være på kundens egen regning. Dette kan indebære aflæsning af statusindikatorer på udstyr, verificering af, at udstyr og CPE'er er tilsluttet strøm, genstart af udstyr eller give adgang til GlobalConnect-personale.

6. Service Status

GlobalConnect opererer med tre niveauer af **"Service Status"**:

- Tilgængelig Service
- Forringet Service
- Service Nede

Kriterierne for de forskellige service levels varierer mellem forskellige services og er defineret i Servicebeskrivelserne.

Kunden kan via en eskalering anmode om, at en "Forringet Service" ændres til "Service Nede" i tilfælde af langvarige problemer eller gentagne periodiske problemer, der resulterer i, at kunden oplever en utilgængelig service. GlobalConnect skal ikke uberettiget afvise en sådan anmodning.

7. SLA-Pause

"SLA-Pause" er enhver tid, der er gået, hvor målingen af Utilgængelig Tid bliver sat på pause på grund af omstændigheder, der er uden for GlobalConnects kontrol.

SLA-pause inkluderer, men er ikke begrænset til; omstændigheder, hvor GlobalConnect venter på, at kunden giver GlobalConnects tekniker adgang til kundens lokaler, eller når GlobalConnect venter på, at kunden svarer på nødvendige spørgsmål eller handlinger.

8. Servicevindue

GlobalConnects standard **"Servicevindue"** for planlagt arbejde er fra mandag kl. 0.01 til mandag kl. 6.00 og torsdag kl. 0.01 til torsdag kl. 6.00 i alle uger.

9. Planlagt Arbejde

GlobalConnect har retten til at udføre **"Planlagt Arbejde"** for at sikre nødvendige ændringer og opgraderinger i netværket. Planlagt Arbejde udføres primært i GlobalConnects Servicevinduer, medmindre andet er angivet i Servicebeskrivelsen for en specifik service.

GlobalConnect bestræber sig på at underrette kunden skriftligt mindst 10 arbejdsdage før Planlagt Arbejde skal udføres. GlobalConnect forbeholder sig retten til at underrette kunden om Planlagt Arbejde uden for Servicevinduerne, hvis det er nødvendigt. I visse tilfælde, for eksempel hvis der er en høj risiko for afbrydelser af services eller hvis Planlagt Arbejde udføres i en underleverandørs netværk, kan GlobalConnect underrette om Planlagt Arbejde med et kortere varsel.

Under Planlagt Arbejde udført af GlobalConnect kan kunden opleve en reduceret eller utilgængelig service. I det omfang Planlagt Arbejde er blevet meddelt som aftalt, vil en sådan forringelse eller nedetid blive trukket fra den samlede måling af Utilgængelige Tid.

GlobalConnect tilstræber altid at minimere indvirkningen af Planlagt Arbejde for kunderne.

10. Intern kabling

"Intern kabling" er enten det elektriske eller optiske ledningsnet inde i kundens ejendom mellem NTP og et "service delivery point" (f.eks. CPE), som yderligere beskrevet i Servicebeskrivelserne.

Den interne kabling på den fysiske adresse er (medmindre andet er anført i hovedaftalen) kundens ejendom og dermed kundens ansvar og forpligtelse, selv hvis installationen er udført af GlobalConnect.

11. GlobalConnects ansvarsområde

GlobalConnect er ansvarlig for de services, der leveres til kunden. Hvis der opstår en fejl med servicen, som ikke kan henføres til omstændigheder i GlobalConnects netværk eller servicen, som beskrevet i Servicebeskrivelsen, er GlobalConnect ikke forpligtet til at udføre fejlretning, og kunden har ikke ret til at kræve Refusion og/eller erklære kontraktbrud. Dog kan GlobalConnect efter kundens anmodning og efter eget skøn bistå kunden i at forsøge at identificere, hvor fejlen ligger.

Hvis en rapporteret fejl viser sig at være forårsaget af kunden eller af en anden part, som kunden er ansvarlig for, er GlobalConnect berettiget til at gøre krav på rimelig kompensation fra kunden for omkostninger, der er pådraget GlobalConnect jf. GlobalConnects prisliste.

12. Refusion

Kunden har ret til at anmode om **“Refusion”**, når GlobalConnect ikke er i stand til at imødekomme den aftalte tilgængelighed for en bestemt service. Kundens ret til Refusion bestemmes af kundens valg af service level som anført i tabellen nedenunder.

Refusion i procent af den månedlige pris for den berørte service:

Tilgængelighed	Platinum	Gold24	Gold	Silver24	Silver	Bronze	Basic
100% - 99,99%	Ikke relevant	Ikke relevant	Ikke relevant	Ikke relevant	Ikke relevant	Ikke relevant	Ikke relevant
99,99% - 99,90%	10%	Ikke relevant	Ikke relevant	Ikke relevant	Ikke relevant	Ikke relevant	Ikke relevant
99,89% - 99,75%	15%	5%	5%	Ikke relevant	Ikke relevant	Ikke relevant	Ikke relevant
99,74% - 99,59%	30%	20%	20%	10%	10%	5%	Ikke relevant
99,58% - 98,35%	40%	30%	30%	20%	20%	10%	Ikke relevant
98,34% - 97,71%	60%	50%	50%	35%	35%	25%	Ikke relevant
96,70% - 93,42%	80%	70%	70%	50%	50%	40%	Ikke relevant
< 93,42%	100%	100%	100%	75%	75%	75%	Ikke relevant

Tabel 2: Refusion ifølge standard service levels

Refusion tildeles kun i tilfælde af fejl defineret som Service Nede (medførende Utilgængelig Tid). Kunden skal indsende et skriftligt krav på Refusion til kundeservice.

Kravet skal indeholde en reference til den tilhørende Service Ticket, som ligger til grund for kundens krav på Refusion.

Kunden giver afkald på enhver ret til Refusion, hvis GlobalConnect ikke har modtaget et skriftligt krav inden for tredive (30) dage efter udløb af måleperioden, som kundens krav vedrører.

Den samlede værdi af Refusion, som der gøres krav på i enhver Måleperiode kan ikke overstige 100 % af den samlede månedlige pris inden for måleperioden for servicen, som er berørt af fejlen, uanset om flere hændelser sker i samme måleperiode.

Et krav på Refusion behandles af GlobalConnect ved at kreditere beløbet i næstkommende faktura for perioden efter GlobalConnects bekræftelse af kundens krav på Refusion.

13. Operationelle definitioner

Betingelser og definitioner, som ellers ikke er defineret i denne Service Level Agreement, skal have den samme betydning som anført i hovedaftalen mellem GlobalConnect og kunden.

Definition	Specifikation
Alle dage	Betyder alle dage året rundt.
Arbejdsdage	Betyder mandag til fredag, undtagen gældende lokale helligdage i landet, hvor servicen leveres.
Fejl	Betyder en forringet service eller service nede.
Forringet Service	Betyder en fejl, som medfører, at servicen forringes ifølge Servicebeskrivelsen. Forringet Service dækker også over, når én forbindelse eller enhed i en redundant service ikke er tilgængelig.
Fuld diversitet	Betyder en service med flere fysisk adskilte netværksveje, som yderligere beskrevet i de gældende Servicebeskrivelser. (For access linjer betyder det en løsning med mindst 2 x fiber-/radiolinks. Disse linjer skal etableres mellem 2 forskellige GlobalConnect POP's og 2 forskellige netværkstermineringspunkter. Løsningen skal leveres med mere end én CPE/Switch/Firewall)
Hovedaftale	Refererer til aftalen om levering af services indgået mellem GlobalConnect og kunden.
Kundeservice	Refererer til GlobalConnects Servicedesk, som er åbent døgnet rundt alle årets 365 dage og håndterer al kommunikation mellem kunder og GlobalConnect vedrørende fejlmeldinger. Flere oplysninger er tilgængelige online.
Kundeudstyr (CPE)	Betyder udstyr ejet og/eller håndteret af GlobalConnect med placering på kundens fysiske adresse eller en adresse angivet af kunden, hvor kunden kan bruge servicen.
Måleperiode	Refererer til en gennemsnitlig kalendermåned på 730 timer (43.800 minutter), som bruges i beregningen af tilgængelighed for en service.
Netværkstermineringspunkter (NTP)	Refererer til termineringspunktet for en access forbindelse, hvor GlobalConnect leverer den fysiske netværksforbindelse ved ydre punkt for kundens fysiske adresse (fx i kælderen i en bygning).
Redundans	Referer til en løsning med en primær og en sekundær tjeneste, hvor failover er mulig i tilfælde af en fejl, hvilket er yderligere beskrevet i Servicebeskrivelsen for den pågældende service.
Service	Alle services, som tilbydes af GlobalConnect ifølge gældende Servicebeskrivelser.
Servicebeskrivelse	Betyder en dokumentation med en detaljeret teknisk beskrivelse af en specifik service, f.eks. Internet, IPVPN, SmartFiber eller Managed LAN
Service Nede	Betyder en fejl, som medfører, at servicen er fuldstændig utilgængelig ifølge Servicebeskrivelsen.
Service ticket	Betyder en ticket oprettet af GlobalConnect eller af kunden i GlobalConnects fejlhåndteringssystem. Knyttet til denne ticket er der et sagsnummer, som bruges til kommunikation mellem GlobalConnect og kunden.
Tilgængelig Service	Betyder, at servicen virker jævnfør Servicebeskrivelsen.