

# **Tjenestekvalitet**

01.07.2019 versjon 1.3

01.07.2019



**GlobalConnect**



## Table of contents

<b>1</b>	<b>Generell informasjon</b>	<b>4</b>
1.1	Tjenestekvalitetsparametere	4
<b>2</b>	<b>Definisjoner</b>	<b>5</b>
2.1	Leveransedefinisjoner	5
2.2	Driftsdefinisjoner	5
2.3	Andre definisjoner	8
<b>3</b>	<b>Tekniske kvalitetsparametere</b>	<b>8</b>
3.1	Tjenestetilgjengelighet	8
3.2	Tjenesteavhengige kvalitetsparametere og Servicegarantier	9
3.3	Garantert Rettetid	9
<b>4</b>	<b>Drift og support</b>	<b>9</b>
4.1	Kontaktpunkt	9
4.2	Definisjon av feilkategorier	9
4.3	Serviceetid	10
4.4	Responstid og oppdatering	10
4.5	Eskaleringsrutine	10
4.6	Servicegaranti	11
4.7	Prosedyre for Feilretting og feilrettingstid	12
4.8	Omruting ved brudd og planlagt arbeid	13
4.9	Planlagt arbeid	13
<b>5</b>	<b>Leveranse</b>	<b>13</b>
5.1	Leveranseprosessen	13
5.2	Kommunikasjon med Kunden	14
5.3	Leveranseinformasjon	15
5.4	Leveransepresisjon	15
5.5	Kansellering og endring av ordre som er i behandling	15
5.6	Eskalering ved leveranseavvik	16
<b>6</b>	<b>Sanksjoner</b>	<b>17</b>
6.1	Teknisk kvalitet	17
6.2	Kompensasjon ved brudd på rettetid	17
6.3	Leveringspresisjon	17
<b>7</b>	<b>Ansvarsområder og forbehold</b>	<b>18</b>
7.1	Tjenestens omfang	18
7.2	Utnyttelse av aksesslinje	18
7.3	Leveranse	18
7.4	Lokal bistand og feilretting	20





7.5 Operasjonsmiljø ..... 20



# 1 Generell informasjon

Dette bilaget til Hovedavtalen angir standarder og prosedyrer for leveranse og drift samt service og vedlikehold av Tjenesten. Videre spesifiserer dette bilaget hvilke sanksjoner som gjelder dersom GlobalConnect ikke overholder tjenestekvalitetsparameterne som er fastsatt i Tjenestekvalitetsavtalen (SLA).

## 1.1 Tjenestekvalitetsparametere

GlobalConnects Tjenestekvalitetsavtale (SLA) er bygget opp slik at Tjenestens Servicegaranti kan tilpasses Kunden per lokasjon.

GlobalConnects tjenestekvalitetsparametere dekker følgende områder og kvalitetsparametere:

Tekniske parametere:

- Tjenestetilgjengelighet
- Tjenesteavhengige kvalitetsparametere som for eksempel bitfeil, pakketap, jitter, prioritering eller forsinkelse
- Garantert Rettetid

Leveranseparametere:

- Informasjonsrutiner ved leveranse
- Leveransepresisjon
- Eskalering

Driftsparametere:

- Servicetid
- Support
- Eskalering

Det er per i dag variasjoner i tilgjengelige Servicegarantier for kundelokasjoner utenfor Norge. For disse lokasjonene vil GlobalConnect, på forespørsel, vurdere hvilken Servicegaranti GlobalConnect kan tilby per kvalitetsparameter basert på lokasjonens beliggenhet.



## 2 Definisjoner

### 2.1 Leveransedefinisjoner

Begrep	Spesifikasjon
Mottaksmelding	Mottaksmelding er en melding som sendes ut når en ordre blir lagt inn i GlobalConnects leveransesystem.
Ordrebekreftelse	Ordrebekreftelse er en bekreftelse på at GlobalConnect har mottatt en ordre fra Kunden med informasjon om leveringsdato for ordren.
Ferdigmelding	Ferdigmelding er en melding fra GlobalConnect om at en tjeneste er ferdig levert og vil blir fakturert.
Endringsmelding	Endringsmelding er en melding som sendes ut fra GlobalConnect når det er avdekket endring i leveransen i forhold til informasjon i Ordrebekreftelse.
Leveringsdato	Med Leveringsdato menes den dag Tjenesten er tilgjengelig for bruk for Kunden. Fakturering av Tjenesten starter på Leveringsdato. Bindingstid starter fra denne dato.

Tabell 2-1: Leveransedefinisjoner

### 2.2 Driftsdefinisjoner

Begrep	Spesifikasjon
Kundeplassert Utstyr	Kundeplassert Utstyr er utstyr, inklusiv programvare, som eies eller disponeres av GlobalConnect, og som er plassert i Kundens lokaler, eller lokaler angitt av Kunden, for at Kunden skal kunne benytte Tjenesten.
Kundeservice	Kundeservice er Kundens kontaktpunkt mot GlobalConnect. Kontaktinformasjon for kundeservice finnes på <a href="http://www.GlobalConnect.no">www.GlobalConnect.no</a> .
Tjenestetilgjengelighet	Tjenestetilgjengelighet er den tid i en gitt måned som Tjenesten er tilgjengelig for Kunden. Se punkt 3.1 for utregning av Tjenestetilgjengelighet. Tjenestetilgjengelighet måles som standard månedvis per kalender måned.
Servicetid	Servicetid er den avtalte tidsramme der GlobalConnect garanterer å rette feil og utføre servicearbeidet i. Servicetid skal avtales for hvert NTP.
Degradert	Tjenesten har redusert funksjonalitet som følge av pakketap, bitfeil, jitter eller andre mindre feil på Tjenesten. Tjenesten er fremdeles tilgjengelig for Kunden.
Utilgjengelig	En Tjeneste er Utilgjengelig når funksjonaliteten til Tjenesten ikke er i henhold til avtalt Servicegaranti og Tjenesten ikke kan benyttes av Kunden.
Feilmelding	Feilmelding er en opprettet feillogg i GlobalConnects feilhåndteringssystem. Tid (dato/klokkeslett) for start og stopp av Feilmelding loggføres av GlobalConnect. Feil kan meldes 24/7/365.



Begrep	Spesifikasjon
	GlobalConnect kan loggføre Feilmeldinger som avsluttet dersom det ikke oppnås kontakt med Kunden innen 12 timer.
Responstid	Responstid er tiden fra Feilmelding er mottatt fra Kunden og registrert hos GlobalConnect til feilretting er påbegynt.
Rettetid	Rettetid er tiden fra Feilmelding er mottatt fra Kunden og registrert hos GlobalConnect til feil er rettet.  Følgende forhold gir unntak på ovennevnte definisjon: <ul style="list-style-type: none"><li>• Unntatt tid</li><li>• Feilen foreligger ikke på det tidspunktet feilen er meldt til GlobalConnect. Typisk vil dette gjelde for feil med varighet mindre enn ett minutt</li><li>• Kunden har kansellert Feilmelding</li><li>• Kunden ber GlobalConnect utsette feilrettingen</li><li>• Kunden er ikke til stede eller tilgjengelig på NTP, slik at GlobalConnect ikke får nødvendig tilgang for feilretting</li></ul>
Garantert Rettetid	Garantert Rettetid er maksimal tid for feilretting for feil i kategorien Utilgjengelig.
Nedetid	Feil på den leverte Tjenesten kan medføre Nedetid. Nedetid betegnes som tiden mellom åpning og lukking av en Feilmelding. Nedetid beregnes kun innenfor Servicetiden, og omfatter kun feilkategorien Utilgjengelig. I de tilfeller hvor Kunden opplever Nedetid skal han kontakte GlobalConnects kundeservice for å opprette en Feilmelding. En Nedetid skal regnes som opphørt når Tjenesten er tilgjengelig igjen med de kvalitetsparametere som er avtalt. GlobalConnect informerer Kunden når feilen er rettet.
Måleperiode	GlobalConnects standard Måleperiode er per kalendermåned. Når Måleperioden er ett måned defineres denne som: $(365*24t)/12 = 730$ timer /måned.
Vedlikeholdsvindu	Den perioden som GlobalConnect forbeholder seg retten til å gjennomføre vedlikehold og oppgradering på sine plattformer. GlobalConnects Vedlikeholdsvindu er natt til mandag fra kl. 00:00 til kl. 06:00 og natt til torsdag fra kl. 00:00 til kl. 06:00.
Planlagt arbeid	For å kunne opprettholde en høyest mulig kvalitet på Tjenesten må GlobalConnect i enkelte tilfeller gjennomføre Planlagt arbeid. Dette utføres i hovedsak i GlobalConnects Vedlikeholdsvindu. Arbeidet tilstrebes lagt natt til mandag mellom kl. 02:00 – kl. 06:00. Aksesslinjer levert av underleverandører kan ha andre tidspunkter for Planlagt arbeid. Arbeidet som utføres av GlobalConnect som Planlagt arbeid kan medføre redusert funksjonalitet, eller at Tjenesten i spesielle tilfeller vil være Utilgjengelig for Kunden. Kunden skal varsles pr. e-mail 10 virkedager før Planlagt arbeid skal utføres. Unntaksvis, for eksempel dersom faren for et ukontrollert brudd ansees for overhengende, kan GlobalConnect varsle Planlagt arbeid med kortere frist enn 10 virkedager. GlobalConnect har rett til å varsle Planlagt Arbeid til andre tider enn Vedlikeholdsvindu.
Unntatt tid	Det kan i tilknytning til drift av Tjenesten oppstå problemsituasjoner som GlobalConnect ikke har forårsaket.





Begrep	Spesifikasjon
	<p>Følgende problemsituasjoner skal betraktes som Unntatt tid og skal trekkes fra ved beregning av Tjenestetilgjengelighet:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Feil på Kundens utstyr *)</li><li>• Skade på eller tap av Kundeplassert Utstyr</li><li>• Feil som følge av Planlagt arbeid</li><li>• Ingen feil funnet ved feilsøking på Tjenesten</li><li>• Feil bruk eller misbruk av Tjenesten fra Kunden sin side</li><li>• Miljømessige forhold i Kundens lokaler. Ref. punkt 7.5.*)</li><li>• Tid som Tjenesten har vært Utilgjengelig utenfor Servicetiden</li><li>• Feil på Kundens bedriftsinterne nett eller gårdeiers spredenett eller fremføringsnett fra NTP</li><li>• Forsinkelser ved vedlikehold eller feilretting som skyldes at Kunden ikke har fulgt de rutinene som er avtalt mellom partene, eller at personale fra GlobalConnect ikke har fått tilgang til NTP</li><li>• Forsinkelser som skyldes at kontaktpersoner hos Kunden ikke har vært tilgjengelig *)</li><li>• Forsinkelser som skyldes at Feilmeldingen ikke kan loggføres som avsluttet fordi Kunden ikke kan besvare om Tjenesten igjen er i drift eller ikke</li><li>• Forsinkelser som følge av ekstraordinære forhold (Force majeure)</li><li>• Forsinket feilretting som følge av at erstatningsutstyr som GlobalConnect har sendt til Kunden ikke umiddelbart er installert av Kunden når utstyr er ankommet lokasjonen.</li><li>• Når bakenforliggende årsak til feil på Kundeplassert Utstyr er strømutfall som ikke er rettet av Kunden</li><li>• Forsinkelse i feilretting som følge forsinkelse i bud- eller post levering</li></ul> <p>*) der GlobalConnect er påført kostnader/timeforbruk som følge av feilen/forsinkelsen vil dette bli fakturert Kunden.</p>

Tabell 2-2: Driftsdefinisjoner



## 2.3 Andre definisjoner

Begrep	Spesifikasjon
Nettermineringspunkt	Nettermineringspunkt (NTP) er termineringspunktet der GlobalConnect overleverer Tjenesten til Kunden. GlobalConnect har leveranse- og driftsansvar fram til NTP.
Standard etableringspris	Standard etableringspris er GlobalConnects etableringspris i henhold til GlobalConnects prislister for Tjenesten. Standard etableringspris inkluderer ikke eventuelle entreprisetillegg som kan tilkomme ved leveranse til enkelte NTPer. Dersom avtalt etableringspris er lavere enn GlobalConnects prislisterpris for Tjenesten regnes avtalt etableringspris som Standard etableringspris.
Virkedager	Virkedager er alle dager unntatt lørdager, søndager og lovfestede fridager og helligdager.

Tabell 2-3: Andre definisjoner

## 3 Tekniske kvalitetsparametere

### 3.1 Tjenestetilgjengelighet

Dette kapitlet beskriver Tjenestetilgjengelighet, hvordan denne beregnes/måles, samt en beskrivelse av de forhold som påvirker beregningen av Tjenestetilgjengelighet.

Forhold som påvirker beregningen av Tjenestetilgjengelighet er:

- Unntatt tid
- Nedetid
- Måleperiode = 730 timer

Tjenestetilgjengelighet måles i henhold til Måleperiode. Måleperiode er per måned. Eventuell Nedetid skal beregnes ut fra den samlede Nedetid som har inntruffet i Måleperioden, minus Unntatt tid.

Utrekningen av Tjenestetilgjengelighet baseres på følgende formel:

$$\text{Tjenestetilgjengelighet} = \frac{(\text{Måleperiode} - (\text{Nedetid} - \text{Unntatt tid}))}{\text{Måleperiode}} * 100$$

Nedetid beregnes per måned basert på feil kategorisert som Utilgjengelig, og baserer seg på Feilmeldinger loggført i GlobalConnects feilhåndteringssystem etter at feil er registrert i GlobalConnects driftssystemer eller ved at Kunden sender en Feilmelding via GlobalConnects kundeservice per telefon, e-post eller lignende.





## 3.2 Tjenesteavhengige kvalitetsparametere og Servicegarantier

Tjenestebeskrivelsen for hver enkelt Tjeneste beskriver hvilke tjenesteavhengige kvalitetsparametere som er tilgjengelig for hver enkelt Tjeneste.

Det er for GlobalConnects tjenester mulig å velge mellom 4 standard Servicegarantier for Tjenestene. For kunder som ikke har behov for garantier for feilretting er det mulig å velge Servicegaranti 0. Tjenesten vil da bli rettet når GlobalConnect har tilgjengelige ressurser for feilretting.

## 3.3 Garantert Rettetid

GlobalConnect vil alltid tilstrebe å rette alle feil innenfor Garantert Rettetid. I kapittel 4.6 er Garantert Rettetid spesifisert for de ulike Servicegarantiene GlobalConnect tilbyr.

# 4 Drift og support

GlobalConnects Tjenester leveres med en Basis Servicetid der feil blir rettet på virkedager mellom kl. 08:00 og 17:00. Det kan mot et tillegg i prisen avtales Utvidet Servicetid eller Kontinuerlig Servicetid for Tjenesten. Utenfor Servicetiden kan Kunden melde feil til kundeservice, men Kunden kan ikke kreve å få rettet feil utenfor den avtalte Servicetiden. Eventuell feilretting utenfor Servicetiden vil bli fakturert Kunden, og vil kun bli utført dersom GlobalConnect har ledig kapasitet til å foreta feilrettingen.

Ved beregning av eventuell SLA-kompensasjon (Jfr. pkt. 3 – Tjenestekvalitetsparametere) overfor Kunde som innehar tjenesten Aktiv Varsling, forutsettes det at Kunde har respondert overfor Kundeservice på Trouble Tickets (TT) som har medført at GlobalConnect har hatt anledning til å igangsette et feilsøk.

## 4.1 Kontaktpunkt

Alle spørsmål og Feilmeldinger vedrørende en Tjeneste skal rettes til GlobalConnects kundeservice. Kundeservice har ansvar for mottak av alle henvendelser relatert til Feilmeldinger. Her vil generelle spørsmål besvares, samt at kundeservice vil opplyse om områdefeil eller andre større problemer som kan påvirke Tjenesten. Kundeservice er døgnbemannet for mottak av Feilmeldinger.

Etter å ha gjort en innledende evaluering av henvendelsen, vil GlobalConnect kontakte Kunden for å gi en tilbakemelding. Det vil bli lagt vekt på å opplyse Kunden om antatt feilårsak og estimert Rettetid.

Alle henvendelser til kundeservice vil bli registrert i GlobalConnects feilhåndteringssystem. Kundeservice kategoriserer feilsituasjonen og holder dialog med Kunden til saken er avsluttet.

Det kan være nødvendig at Kunden er behjelpelig med omstart eller status på Kundeplassert utstyr. Det er nødvendig at Kunden er tilgjengelig på den aktuelle lokasjonen ved feilsøking.

## 4.2 Definisjon av feilkategorier

GlobalConnect klassifiserer feil i to kategorier:

Feilkategori	Type	Forklaring
Utilgjengelig	Alvorlig feil	Tjenesten fungerer ikke, og kan ikke benyttes av Kunden.
Degradert	Mindre alvorlig feil	Tjenesten kan fortsatt benyttes, men Kunden kan oppleve nedsatt kvalitet.

Tabell 4-1: Oversikt over feilkategorier



Det er kun feil av kategori Utilgjengelig som inkluderes i beregning av Tjenestetilgjengelighet.

Ved prioritering av feilretting vil dette gjøres i følgende rekkefølge:

1. Utilgjengelig
2. Degradert

Feil i kategorien Degradert kan settes opp til nivå Utilgjengelig ved langvarige problemer som fører til at Kunden faktisk opplever at Tjenesten ikke kan benyttes i henhold til avtalt Servicegaranti.

### 4.3 Servicetid

For hver enkelt leveranse er det avtalt en Servicetid.

Tabell 4-2 nedenfor beskriver de ulike Servicetidene som GlobalConnect tilbyr:

Betegnelse	Type feil som rettes	Servicetid
Basis	Alle	Virkedager kl. 08:00 – 17:00
Utvidet	Alle	Virkedager kl. 07:00 – 23:00 Lørdager kl. 07:00 – 23:00
Kontinuerlig	Alle	24/7/365

Tabell 4-2: Definerde Servicetider

Innenfor Servicetiden vil GlobalConnect rette feil som oppstår på Kundens Tjeneste.

Når feil meldes utenfor Servicetiden vil feilretting starte når Servicetiden begynner.

Feilretting som er påbegynt innenfor Servicetiden vil pågå inntil feil er rettet. Ved feil som ikke kan rettes innen 2 timer etter at Servicetiden er utløpt vil feilretting avsluttes selv om feilen ikke er rettet.

Kun feil i kategorien Utilgjengelig som oppstår innenfor Servicetiden inkluderes i beregningen av Tjenestetilgjengelighet. Servicetiden kan avvike for lokasjoner utenfor Norge og må avtales spesielt.

### 4.4 Responstid og oppdatering

Under en feilsituasjon vil GlobalConnect ha en responstid og oppdatere Kunden i henhold til hvilken Servicegaranti Kunden har valgt for Tjenesten.

### 4.5 Eskaleringsrutine

For å sikre at feilretting gjennomføres så raskt som mulig og med riktig kvalifikasjonsnivå, vil feil som har blitt håndtert på ett feilrettingsnivå bli eskalert til neste nivå etter forhåndsdefinerte tidsintervaller for de ulike Servicegarantiene.

Feilretting vil følge definerte eskaleringsrutiner hos GlobalConnect ved avvik i feilrettingsprosessen eller dersom Normal Rettetid ikke overholdes innenfor Servicetiden.

En feilsituasjon kan ikke eskaleres av Kunden før Normal Rettetid for Tjenesten er utløpt.

En eskalering skal inneholde følgende:

- GlobalConnects ordrenummer
- Kundens ordrenummer
- Når ble hendelsen første gang meddelt
- Hvem skal ha tilbakemelding



- Årsak til eskalering

Se tabellen nedenfor for definert eskaleringsnivå.

Nivå	Funksjon	Tidsintervall Utgjengelig Tjeneste	Håndtering	Kontaktinformasjon	Hvem kan godkjenne eskalering hos Kunde
1	Kundeservice	1 time ut over garantert rettetid	Kunde vil få tilbakemelding på status og estimert rettetid. Tekniker informerer Incident-Coordinator.	<a href="http://www.GlobalConnect.no/kontakt">www.GlobalConnect.no/kontakt</a>	Tekniker
2	Incident Coordinator (IC)	6 timer ut over garantert rettetid	Kunde vil få tilbakemelding på status og estimert rettetid. IC prioriterer saken og sikrer at det er tildelt en tekniker med nødvendig kompetanse til å løse saken.	<a href="mailto:IC@GlobalConnect.no">IC@GlobalConnect.no</a> 38 99 01 11	Incident coordinator, Teamleder
3	Major Incident Manager (MIM)	12 timer utover garantert rettetid	NOC koordinerer feilsituasjonen. Saken er også eskalert overfor underleverandør hvis nødvendig.	<a href="mailto:mim@GlobalConnect.no">mim@GlobalConnect.no</a> 477 72 306	Major Incident Manager, Avdelingsleder
4	COO		Tar ytterligere aksjoner om ikke sak blir løst på nivå 3.		COO / Leder

Tabell 4-2: Eskaleringsrutine ved overskridelse av Garantert Rettetid.

## 4.6 Servicegaranti

GlobalConnects redundante Stannett er konstruert for høy Tjenestetilgjengelighet.

Følgende Servicegarantier kan velges for GlobalConnects tjenester, og gjelder innenfor Servicetiden:

Parameter	Servicegaranti 0	Servicegaranti 1	Servicegaranti 2	Servicegaranti 3
Tilgjengelighet pr. måned	99,00%	99,75%	99,90%	99,99%
Fysisk feilretting (garantert feilrettingstid)	< 48 timer	< 8 timer	< 5 timer	< 3 timer*



Parameter	Servicegaranti 0	Servicegaranti 1	Servicegaranti 2	Servicegaranti 3
Terminalbasert feilretting (garantert feilrettingstid)	< 24 timer	< 4 timer	< 1 timer	< 3 minutter
Aksessrealisering/ Redundans**	Enkel/Nei	Enkel/Nei	Backup/Redundans	Redundant/Diversitet
Responstid	8 timer	Umiddelbart	Umiddelbart	Umiddelbart
Tilbakemelding under feilretting	8 timer	< 2 timer	< 1 time	< 30 minutter
Feilmottak	M-F 08:00-16 :00	24/7/365	24/7/365	24/7/365

\*Feilretting ved omruting. Feilrettingstiden gjelder dersom samlet tjeneste er utilgjengelig. For brudd på enkeltaksesser ved backup, redundans eller diversifisert tjeneste gjelder en feilrettingstid på 8 timer. Kompensasjon for feilrettingstid gjøres for samlet tjeneste.

\*\*Aksessrealisering og redundans avhenger av tjenestetypen og er nærmere beskrevet i hver enkelt tjenestebeskrivelse

Tabell 16 – Spesifikasjon av Servicegaranti

## 4.7 Prosedyre for Feilretting og feilrettingstid

GlobalConnect overvåker tjenesten døgnet rundt og hele året. GlobalConnects driftssenter vil oppdage mange typer feil, og vil da varsle Kunden om dette innenfor Servicetiden. I de tilfeller Kunden oppdager feil på tjenesten som ikke Kunden har fått melding om, må dette varsles til GlobalConnect så raskt som mulig. Før Kunden melder feil til GlobalConnect er det viktig at eget Utstyr sjekkes. Hvis en kundemeldt feil viser seg å ligge i Kundens Utstyr, vil GlobalConnect ta betalt for feilsøkingen.

Dersom det oppstår en feil eller et problem, skal de nødvendige undersøkelser og feilrettingstiltak påbegynnes i henhold til GlobalConnects spesifikasjoner for feilhåndtering.

Feil kan rapporteres pr. telefon eller e-post. GlobalConnects Kundeservice behøver følgende opplysninger:

- Sambandsnummer
- Beskrivelse av feilen
- Modem status (hvis mulig) og bekreftelse på at eget Utstyr er sjekket
- Telefonnummer og e-postadresse til kontaktperson hos Kunden for test og adgang
- Tidspunkt for når feilen ble oppdaget
- Berørt adresse (der det er aktuelt)
- Eventuelle andre relevante opplysninger

Feilrapporter og bekreftelser blir rapportert til Kunden pr. telefon eller e-post etter godkjent prosedyre.



Aksesser som er realisert som ADSL eller SHDSL-aksesser har som standard ingen garantier for feilrettingstid.

#### **4.8 Omruting ved brudd og planlagt arbeid**

GlobalConnects nett vil rute om trafikken så fremt det er mulig ved brudd eller planlagt arbeid. Likevel vil slike hendelser i noen tilfeller ikke kunne korrigeres ved omlegging i nettet.

#### **4.9 Planlagt arbeid**

Planlagt arbeid gjennomføres fortrinnsvis i GlobalConnects Vedlikeholdsvindu.

Planlagt arbeid hos underleverandører kan bli gjennomført på andre ukedager enn GlobalConnects Vedlikeholdsvindu.

## **5 Leveranse**

GlobalConnect skal levere Tjenesten frem til avtalt NTP. Frem til dette grensesnittet skal GlobalConnect foreta alle nødvendige aktiviteter for å sikre en kvalitetsmessig riktig levering av Tjenesten. Kunden må sørge for at de forhold denne har ansvaret for ikke forsinker leveransen. Dette gjelder så vel ved endringer som ved bestillinger av nye eller utvidede tjenester.

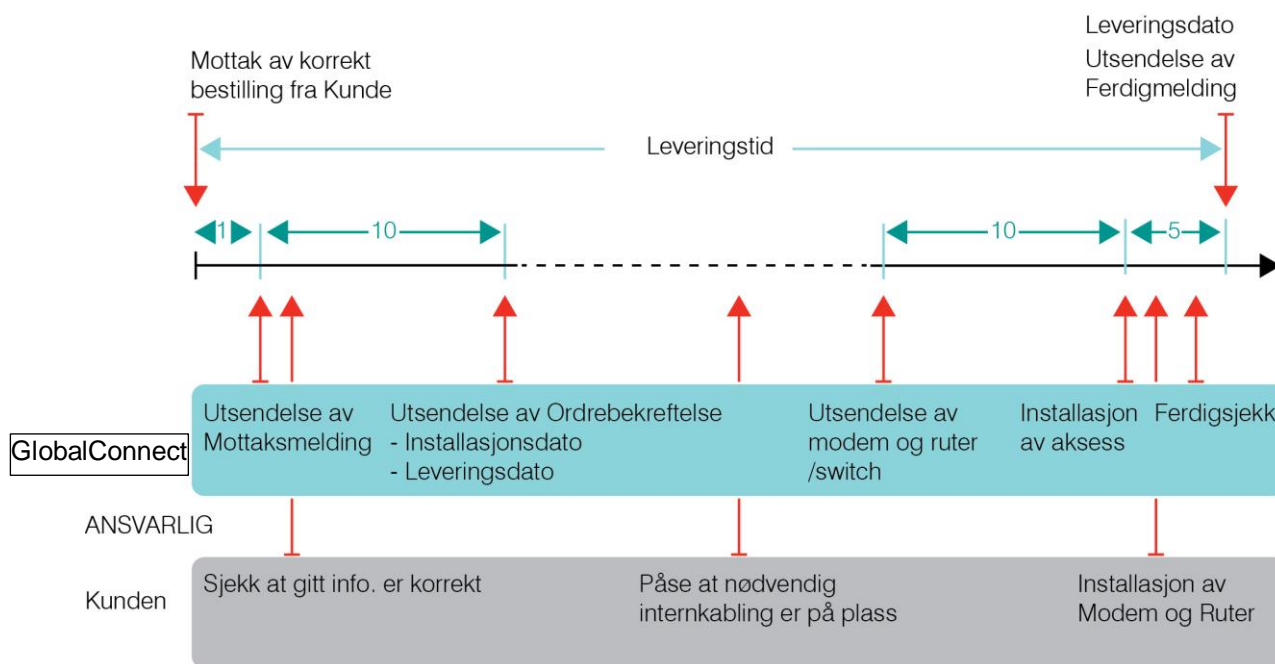
På forespørsel gir GlobalConnect estimer for leveringstider for alle tjenester/lokasjoner. Kunden skal alltid oppgi ønsket leveringsdato i bestillingen. Ved håndtering av en bestilling eller endring vil GlobalConnect bekrefte det ønskede leveringsdatoen i ordrebekreftelsen, eller indikere annet dato hvis det ønskede dato ikke er mulig.

### **5.1 Leveranseprosessen**

Leveranseprosessen starter umiddelbart etter at fullstendig og korrekt bestilling er mottatt fra Kunden.

Leveringstid er tiden fra GlobalConnect mottar bestilling med fullstendige opplysninger for en lokasjon/Tjeneste, og frem til Leveringsdato. GlobalConnect har rett til å utsette Leveringsdato dersom dette er forårsaket av forsinkelse hos underleverandører, eller dette skyldes forhold som Kunden har ansvaret for.

Figur 5-1 nedenfor viser et eksempel på en skjematisk fremstilling av leveranseprosessen. Antall dager i figuren er oppgitt i antall Virkedager. Figurer viser på fremstilling av leveranseprosess for nybestillinger. For endringsbestillinger av kun logisk art så sendes det kun ut ordrebekreftelse.



Figur 5-1: Oversikt over leveranseprosessen og ansvarsfordeling mellom GlobalConnect og Kunden

## 5.2 Kommunikasjon med Kunden

I leveranseprosessen gjennomfører GlobalConnect følgende kommunikasjon med Kunden:

- **Mottaksmelding:** Når bestilling er mottatt og behandlet vil Kunden motta en Mottaksmelding fra GlobalConnect. Mottaksmeldingen inneholder registrerte data fra bestillingen og skal benyttes av Kunden for å kontrollere at registrerte data er riktige. Dersom Kunden finner at Mottaksmeldingen ikke stemmer med det som er bestilt, eller inneholder andre feil, må Kunden melde tilbake til GlobalConnect innen to virkedager etter mottatt Mottaksmelding. I tillegg inneholder Mottaksmeldingen et referansenummer som benyttes som identifikasjon av bestillingen. Mottaksmeldingen sendes normalt ut en virkedag etter at GlobalConnect har mottatt bestillingen.
- **Ordrebekreftelse:** Sendes normalt ut innen ti virkedager etter at Mottaksmeldingen er sendt ut. Ordrebekreftelsen inneholder, i tillegg til referansenummeret fra Mottaksmeldingen, et sambandsnummer og dato for installasjon av aksesslinjen og implementasjon av Tjenesten. For leveranser der GlobalConnect benytter aksess fra en underleverandør vil det kunne ta lengre tid før Ordrebekreftelsen kan sendes ut.
- GlobalConnect vil per e-post informere om eventuelle endringer i leveranseprosessen som måtte oppstå. Dette vil skje gjennom en Endringsmelding. Endringsmeldingen inneholder en beskrivelse av endringen og informasjon om tiltak for å avhjelpe endringen.
- For enkelte Tjenester inngår Kundeplassert Utstyr i Tjenesten. Hvis tjenesten leveres over GlobalConnects egen infrastruktur tar GlobalConnects montør med seg utstyret. I





leveranser på annen infrastruktur en GlobalConnect sin egen vil Kundeplassert Utstyr bli sendt per post til adressen angitt i bestillingen. Dersom det i bestillingen ikke er angitt hvor Kundeplassert Utstyr skal sendes blir modemmet sendt til angitt termineringsadresse om ikke annet avtales med Kunden. Kundeplassert Utstyr blir normalt sendt til Kunden ti dager før installasjonsdatoen for aksesslinjen. Enkelte typer Kundeplassert Utstyr skal installeres av Kunden, og i slike tilfeller følger en kortfattet instruksjon om hvordan det Kundeplasserte Utstyret skal tilkobles. Utstyret skal kobles til umiddelbart etter at montøren er ferdig med sitt arbeid.

- Montørfirmaet som skal installere lokalaksessen skal på angitt dato kontakte Kunden på telefonnummer angitt i bestillingen. Informasjon om montørens behov for tilgang til lokaler vil framkomme i Ordrebekreftelsen.
- GlobalConnect konfigurerer Tjenesten i henhold til de opplysninger som er angitt i bestillingen.
- Etter installasjon av Tjenesten utfører GlobalConnect en konnektivitetstest av Tjenesten. Dato for ferdigstilling av Tjenesten (GlobalConnects Leveringsdato) vil normalt være innen fem (5) virkedager etter dato for installasjon av aksesslinjen.
- Når Tjenesten er levert sender GlobalConnect ut en Ferdigmelding. Ferdigmeldingen inneholder dato for ferdigstilling av Tjenesten som også er startdato for fakturering av Tjenesten. Etter at Ferdigmelding er mottatt skal Kunden innen 5 virkedager gjøre en akseptansetest på Tjenesten. Eventuelle avvik som avdekkes i denne akseptansetesten meldes til kundeservice som et leveranseavvik. Enhver henvendelse om feil på Tjenesten mer enn 5 virkedager etter Ferdigmelding er mottatt regnes som en driftsfeil. Manglende akseptansetest gir ikke Kunden rett til å hevde at Tjenesten ikke er levert selv om Tjenesten er Utilgjengelig på det tidspunktet Kunden tar Tjenesten i bruk.

### 5.3 Leveranseinformasjon

Tabell 5-1 under spesifiserer hvilke leveranseinformasjon Kunden vil motta i forbindelse med en leveranse.

Informasjonskategori	Normaltid
Mottaksmelding	Innen 1 virkedag
Ordrebekreftelse	Innen 10 virkedager

Tabell 5-1: Leveranseinformasjon og frister for leveranseinformasjon

Fristene for leveranseinformasjon beregnes fra mottak av korrekt bestilling fra Kunden.

Installasjoner utenfor Norge kan følge avvikende leveranseprosess og vil da kunne avvike fra fristene i tabellen.

### 5.4 Leveransepresisjon

Leveransepresisjonen måles ut fra den Leveringsdato som angis i Ordrebekreftelsen eller som er avtalt med Kunden for konfigurasjonsendringer.

### 5.5 Kansellering og endring av ordre som er i behandling

Endring av ordre på nye bestillinger og endringsordre på eksisterende Tjenester vil kunne medføre utsatt leveranse og høyere kostnader. GlobalConnect opplyser om størrelsen på ekstrakostnaden i forbindelse med bekreftelsen på mottatt endring.



Dersom Kunden kansellerer en ordre etter at mottaksmelding er sendt og før ordrebekreftelse er mottatt, forbeholder GlobalConnect seg retten til å fakturere for eventuelle påløpte kostnader, herunder varekost fra tredjepart.

Dersom Kunden kansellerer tjenesten etter at GlobalConnects ordrebekreftelse er sendt, vil Kunden bli fakturert iht. avtalt bindingstid for tjenesten.

Kundeinitierte endringer av oppgitt leveransetidspunkt som medfører kostnader for GlobalConnect vil bli fakturert Kunden iht. gjeldende priser.

Ved endring av oppsigelser vil Kunden bli fakturert i henhold til GlobalConnects standard prislister for endringer av oppsigelser. Prisene er differensiert ut fra når endringen forespørres:

- Når Kunden ber om endringer mer enn 10 virkedager før bestilt oppsigelsesdato
- Når Kunden ber om endringer 10 – 5 virkedager før bestilt oppsigelsesdato
- Når Kunden ber om endringer 4 – 1 virkedager før bestilt oppsigelsesdato
- Når Kunden ber om endringer på oppsigelsesdato

## 5.6 Eskalering ved leveranseavvik

Ved avvik i leveranseprosessen i henhold til informasjon gjengitt i ptk. 5.1, må Kunde eskalere i henhold til følgende eskaleringsmatrise:

Nivå	Funksjon	Håndtering	Kontaktinformasjon	Hvem kan eskalere hos Kunde
1	Avdelingsleder (Avd.leder – ansvarlig for kunden)	Kunde vil få tilbakemelding innen 2 timer, mellom 08:00 og 16:00 på hverdager.	<a href="mailto:eskaleringer@GlobalConnect.no">eskaleringer@GlobalConnect.no</a>	Bemyndiget person fra Kunde
2	Eskaleringsleder	Besørger for nødvendig prioritet og samarbeider med ansvarlig avdelingsleder på saken.	<a href="mailto:escalationmanager@GlobalConnect.no">escalationmanager@GlobalConnect.no</a>	Incident coordinator, Teamleder, Avd.leder
3	Leder for Tjenesteproduksjon John Philip Flaaten	Tar ytterligere aksjoner, herunder eskaleringer mot underleverandør og interne spesialiser.	John Philip Flaaten Tlf.: +47 479 01 465	Major Incident Manager, Leder, Direktør
4	Leveransedirektør	Tar ytterligere aksjoner om ikke sak blir løst på nivå 3.	Kirsti Voldnes	Leder

Tabell 5-2: Eskaleringsnivåer Leveranse

Ved leveranseavvik skal en eskalering inneholde:





- GlobalConnects ordrenummer
- Kundens kontaktperson inkludert e-mailadresse og telefonnummer
- Årsak til eskalering

## 6 Sanksjoner

### 6.1 Teknisk kvalitet

Kompensasjon for redusert teknisk kvalitet beregnes ved brudd på feilrettingsgarantien for den enkelte tjeneste.

### 6.2 Kompensasjon ved brudd på rettetid

For enkeltfeil som GlobalConnect bryter feilrettingsgarantien kompenseres en andel av månedsleien avhengig av hvor lang rettetiden er på den enkelte feilen. Den maksimale kompensasjonen pr. kalendermåned tilsvarer 100 % av månedsleien, selv om det oppstår flere feil som kvalifiserer for kompensasjon. Med månedsleie menes løpende månedlig leie for den direkte berørte Tjenesten i løpet av en kalendermåned.

Kompensasjon gis i henhold til tabellen under:

Kompensasjon i prosent av månedsleie				
Feilrettingtid	Servicegaranti 0	Servicegaranti 1	Servicegaranti 2	Servicegaranti 3
3 til 5 timer	Ingen	Ingen	Ingen	10%*
5 til 8 timer	Ingen	Ingen	10%*	30%*
8 til 10 timer	Ingen	10 %	20 %	50 %
10 til 24 timer	Ingen	20 %	30 %	70 %
24 til 48 timer	Ingen	30 %	40 %	90 %
Over 48 timer	Ingen	40 %	50 %	100 %

\*Kompensasjon for brudd på rettetid gjøres dersom samlet tjeneste er utilgjengelig og feilrettingstiden til tjenesten er lengre enn spesifisert for den aktuelle Servicegarantien.

Tabell 6.1: Kompensasjon for brudd på rettetid

Eventuelle kompensasjonskrav som følge av brudd på Feilrettingstid må fremmes innen 30 dager etter at kalendermånedens er utløpt.

### 6.3 Leveringspresisjon

Hvis Leveringsdato overskrides med mer enn 5 virkedager skal det kompenseres med en reduksjon av Standard etableringspris som følger av tabellen under.



Leveringsdato <sup>1 2</sup>	+5 d	+10 d	+15 d	+20 d	+30 d	.....	Maks
Reduksjon (Standard etableringspris)	10 %	25 %	45 %	70 %	100 %	.....	100 %

Tabell 6-2: Kompensasjon – Forsinket leveranse

Eventuelle kompensasjonskrav som følge av forsinket leveranse må fremmes inn 30 dager etter at ferdigmeldt leveranse er gjennomført. Krav fremmet etter dette vil ikke bli refundert.

## 7 Ansvarsområder og forbehold

GlobalConnect har ansvar for Tjenestens kvalitet fram til NTP.

### 7.1 Tjenestens omfang

Dersom Kunden opplever at Tjenesten er Utilgjengelig eller Degradert, og tilsvarende ikke kan påvises i GlobalConnects nett, er dette utenfor GlobalConnect sitt ansvar og kontroll. I slike situasjoner vil GlobalConnect likevel kunne være behjelpelig med å avklare hvor problemet faktisk ligger. Slik problemløsning vil bli fakturert Kunden.

Dersom kvalitetsforringelsen skyldes Kunden vil dette ikke regnes som brudd på Tjenestekvaliteten.

GlobalConnect vil måtte ta forbehold om leveransemulighet og kvalitet på xDSL-aksesser inntil disse er levert og testet, da leveringsmuligheten er avhengig av virkelig lengde på aksessen og kvaliteten på kobberkablene som benyttes. GlobalConnect kan ved forringet kvalitet på en kobberkabel uten forutgående varsel justere ned hastigheten på en xDSL-aksess slik at Tjenesten kan leveres med tilfredsstillende kvalitet.

### 7.2 Utnyttelse av aksesslinje

Brudd på tjenestespesifikke kvalitetsparametere vil kunne oppleves dersom aksessen for en lokasjon utnyttes opp mot 100 % av spesifisert båndbredde, selv i korte tidsperioder, uten at dette skyldes feil ved utstyr eller linje. Tjenesten vil i slike tilfeller ikke regnes som Utilgjengelig eller Degradert.

### 7.3 Leveranse

Kunden har følgende ansvar ved leveranse av tjenesten:

Kunden skal skaffe GlobalConnect adgang til lokaler, utstyr, termineringspunkter og lignende som er nødvendig for at GlobalConnect skal kunne utføre installasjon og feilretting. På installasjonsdato må Kunden sikre GlobalConnect fri adkomst frem til NTP. Med fri adkomst forstås fysisk tilgjengelighet hos kunde, grunneier eller annen 3.part slik at kostnader knyttet til dette ikke belastes GlobalConnect. Dersom spredenet er eid/levert og/eller driftes av 3. part er det Kundens ansvar å inngå nødvendige avtaler samt dekke kost fra 3. part, for å sikre GlobalConnects leveranse av tjenesten. Dette gjelder også dersom spredenet dekker ett område med flere bygg.

<sup>1</sup> Reduksjonen ytes gjennom kreditering

<sup>2</sup> Reduksjonen av Standard etableringspris forutsetter at GlobalConnect er skyld i utsettelsen



NTP er det fysiske overleveringspunkt fastsatt av GlobalConnect normalt plassert utenfor eller umiddelbart etter gjennomslag i mur/vegg på leveranseadressen. Tjenesten inkluderer maksimalt 15 meter kabling frem til NTP. Hvis det tidligere er montert NTP på adressen benyttes dette.

Kostnader tilknyttet kabling mellom NTP og Kundens eget utstyr er ikke inkludert i tjenesten. Denne tjenesten kan bestilles som Internkabling fra GlobalConnect. I forbindelse med installasjonen har GlobalConnect fri rett til nødvendige føringsveier gjennom Kundens eiendom. GlobalConnect skal informere Kunden om slike inngrep og Kunden skal gis rett til å uttale seg før installasjonen gjennomføres.

Dersom installatør blir forhindret grunnet forhold som er Kundens ansvar, vil Kunden bli fakturert i henhold til gjeldende priser.

Kunden må også besørge at Kundens lokaler til enhver tid oppfyller gjeldende krav til elektrisk opplegg, temperatur, fuktighet, renhold og sikkerhet i henhold til krav i punkt 7.5.

Kunden må selv besørge og bekoste nødvendig fremføring av kraft med tilstrekkelig kvalitet til avtalt NTP.

Kunden plikter at alt beskrevet over er klart på avtalt Installasjonsdato (den dagen hvor Leverandøren starter fysisk installasjoner). Hvis ikke annet avtales så bestemmer GlobalConnect Installasjonsdato.

GlobalConnect har rett til å endre føringsveier og de tekniske parameterne i leieperioden, i den grad dette ikke medfører vesentlige ulemper for Kunden.

GlobalConnect kan fravike avtalt kvalitetsnivå for leveransepresisjon dersom:

- Bestillingen inneholder feil/ufullstendig informasjon, for eksempel hvis Kunden har gitt feil informasjon om etasje
- Kunden har endret bestillingen etter at bestillingen er lagt inn i GlobalConnects ordresystem eller bestilt hos GlobalConnects salgsrepresentant
- Kunden ikke er til stede eller tilgjengelig på avtalt dato for installasjon, eller montør ikke oppnår kontakt med Kunden. Dette går under betegnelsen "bomtur". Ny dato for installasjon kan i slike tilfeller normalt ikke settes før etter 10 virkedager. Ny dato bekreftes gjennom Endringsmelding
- Kunden ikke har påsett at utsendt utstyr befinner seg på avtalt lokasjon
- Uforutsette forhold oppstår. For eksempel kan endringer i aksessnettet oppstå, linjelengden viser seg å være for lang eller det kan være restriksjoner på aksessens linjelengde, Kunden er knyttet til en annen sentral enn opprinnelig opplyst eller det kan være fullt i aksessnettet. Denne type avvik kan avdekkes også etter at GlobalConnect har sendt ut Ordrebekreftelse
- Dato for installasjon må endres som følge av mangel på ledige montørressurser i aktuelt område

Kunden skal umiddelbart informere kundeservice ved mistanke om mulig avvik i leveranseprosessen. Eksempel på avvik i leveranseprosessen kan være:

- Mottaksmelding på bestillinger er ikke mottatt innen normalt tid
- Ordrebekreftelse er ikke mottatt innen normalt tid



- Modem eller annet Kundeplassert utstyr er ikke mottatt innen planlagt installasjonsdato på avtalt lokasjon
- Nødvendig konfigurasjonsdata er ikke mottatt innen installasjonsdato

Kunden vil kunne holdes ansvarlig for ekstra kostnader som påføres GlobalConnect dersom ikke riktig informasjon om leveringsadresse for utstyr som GlobalConnect sender til Kunden er gitt, og/eller at slikt utstyr ikke hentes av Kunden som avtalt, og dette fører til at nytt utstyr må sendes ut.

## 7.4 Lokal bistand og feilretting

I mange feilsituasjoner vil det være behov for at Kunden bistår GlobalConnect med feilsøking ved lokasjonen der feilen oppstår. Dette kan for eksempel være avlesning av statuslys på utstyr, verifisering av at strøm er tilgjengelig for utstyr eller reseting av utstyr.

Før Kunden melder feil til kundeservice er det viktig at Kunden har utført følgende egenkontroll:

- Sjekke at det er strøm på lokasjonen
- Sjekke at Kundeplassert Utstyr er koblet til strømuttak
- Sjekke at nettverkskabler er korrekt tilkoblet
- Sjekke at Kunden ikke har feil på eget utstyr som modem, svitsjer o.a., (sjekk lampestatus), som ikke eies av GlobalConnect.
- Sjekke at Kunden ikke har feil på annet eget utstyr, Kundens bedriftsinterne nett, internkabling, tilkoblingskabler, egen strømtilførsel eller annet grensesnittutstyr
- Sjekke at Kundens LAN-kommunikasjon fungerer; servere er i drift, applikasjoner fungerer etc.
- Utført omstart av eget modem og/eller CE-ruter/switch (slå strøm av/på)
- Sjekke at Kundeplassert Utstyr ikke er skadet eller tapt
- Bytte nettverkskabler

I tillegg må Kunden sjekke status (lampestatus) på utstyr GlobalConnect har plassert hos Kunden før Feilmelding. Kunden skal etter veiledning fra GlobalConnect bistå med restart av Kundeplassert Utstyr.

## 7.5 Operasjonsmiljø

Kunden er ansvarlig for at Kundeplassert Utstyr er slått på, har tilgang til strøm, er tilkoblet slik de opprinnelig blir montert og opererer i riktig arbeidsmiljø.

Kravene til operasjonsmiljø er:

- Tilgang til 230 Volt vekselstrøm uten jordfeil, evt. -48 Volt likestrøm
- Normalt støvfritt miljø
- Temperatur mellom 0 og 40 grader Celsius
- Mellom 10 % og 85 % relativ luftfuktighet
- Eventuell ventilasjon/vifter i utstyr skal ikke blokkeres
- Bruk av FG-godkjent overspenningsvern som minimum sekundærvern