

GlobalConnect Tjenestenivåavtale

GlobalConnect

Tjenestenivåavtale

Page

3

- 1. Innledning
- 2. GlobalConnects Tjenestenivåer
- 3. Kvalitetsparametere
 - 3.1. Tjenestetilgjengelighet
 - 3.1.1. Generelt
 - 3.1.2. Nedetid

Page

4

- 3.1.3. Unntatt Tid
- 3.2. Rettetid
- 3.3. Responstid
- 3.4. Statusoppdatering
- 3.5. Servicetid
- 4. Feilmelding

Page

5

- 5. Medvirkning ved Feilretting og feilsøk
- 6. Tjenestestatus
- 7. SLA-pause
- 8. Vedlikeholdsvindu
- 9. Planlagt Arbeid
- 10. Internkabling

Page

6

- 11. GlobalConnects ansvarsområde
- 12. Standardisert Refusjon

Page

7

- 13. Operasjonelle Definisjoner

Tjenestenivåavtale

1. Innledning

Dette dokumentet, "Tjenestenivåavtalen" beskriver tilgjengelige Tjenestenivåer og tilhørende vilkår for GlobalConnects Tjenester.

2. GlobalConnects Tjenestenivåer

GlobalConnect tilbyr en rekke "Tjenestenivåer", nærmere spesifisert i tabellen nedenfor.

Tjenestenivåer	Platinum**	Gold24*	Gold*	Silver24	Silver	Bronze	Basic
Tjenestetilgjengelighet	99,99%	99,90%	99,90%	99,75%	99,75%	99,75%	N/A
Rettetid (fjernretting)	<1h	<1h	<1h	<4h	<4h	<4h	<24h
Rettetid (på lokasjon)	<3h	<5h	<5h	<8h	<8h	<8h	<48h
Responstid	Umiddelbart	Umiddelbart	Umiddelbart	Umiddelbart	Umiddelbart	Umiddelbart	<8h
Statusoppdatering	<1h	<2h	<2h	<4 h	<4 h	<4h	<8h
Servicetid	AD 00-24	AD 00-24	AD 07-23	AD 00-24	AD 07-23	VD 08-17	VD 08-16

Tabell1: GlobalConnects Tjenestenivåer

*Krever Redundans og delvis diversitet **Krever Redundans og Full Diversitet

Valgt Tjenestenivå for en gitt Tjeneste fremgår av Hovedavtalen mellom GlobalConnect og Kunden.

Med mindre annet er avtalt vil tilleggstjenester leveres med samme Tjenestenivå som hovedtjenesten.

Dersom Tjenestenivå ikke er nærmere avtalt vil Tjenesten bli levert med et «best effort» Tjenestenivå og uten rett for Kunden til å kreve Standardisert Refusjon ved Feil.

3. Kvalitetsparametere

3.1. Tjenestetilgjengelighet

3.1.1. Generelt

"Tjenestetilgjengelighet" måles som en prosentandel av Måleperioden og kalkuleres per måned ved å bruke denne formelen:

$$\text{Tjenestetilgjengelighet i \%} = \frac{\text{Måleperiode} - (\text{Nedetid} - \text{Unntatt tid} - \text{Planlagt Arbeid}) \times 100}{\text{Måleperiode}}$$

3.1.2. Nedetid

"Nedetid" betyr tidsrommet i den avtalte Servicetiden der Tjenesten er Utilgjengelig, nærmere spesifisert i den relevante Tjenestebeskrivelsen og dette punkt 3.1.2.

Beregningen av Nedetid starter idet GlobalConnect har registrert Tjenesten som Utilgjengelig i en Incident Ticket og avsluttes når Tjenesten er gjenopprettet (helt eller delvis, som spesifisert i den relevante Tjenestebeskrivelsen). GlobalConnect vil informere Kunden om endringen i Tjenestestatus.

3.1.3. Unntatt Tid

Dersom en Tjeneste har vært utilgjengelig grunnet Kundens handlinger eller unnlater, inkludert, men ikke begrenset til, mangler ved utstyr som eies av Kunden eller dens leverandører, feil bruk av Tjenesten eller problemer med Kundens Internkabling, anses det som **"Unntatt Tid"**.

Unntatt Tid omfatter også:

- Enhver SLA-Pause;
- Feil forårsaket av en situasjon utenfor GlobalConnects kontroll; og
- Force majeure-hendelser, som spesifisert i Hovedavtalen

3.2. Rettetid

"Rettetid" er forventet tid til Feilretting for Feil klassifisert som Utilgjengelig Tjeneste.

3.3. Responstid

"Responstid" indikerer GlobalConnects reaksjonstid (innenfor Servicetiden) for registrering av en Incident Ticket og svar til Kunden når Kunden har sendt en Feilmelding til Kundeservice eller ved mottak av visse alarmer.

3.4. Statusoppdatering

"Statusoppdatering" indikerer intervallene for Kundens mottak av oppdatering fra GlobalConnect, på en åpen Incident Ticket.

Hvis et annet tidspunkt for Statusoppdatering er avtalt direkte med Kunden og logget i Kundens Incident Ticket, vil det avtalte tidspunktet for Statusoppdatering gjelde og erstatte andre intervaller.

3.5. Servicetid

"Servicetid" angir tidsrommet GlobalConnects Kundeservice er tilgjengelig for hendelseshåndtering og Feilretting.

Når en Feil registreres utenfor avtalt Servicetid, vil Feilretting starte så snart Servicetiden begynner å løpe. Måling av Tjenestetilgjengelighet vil ikke starte før den avtalte Servicetiden løper.

Feilretting som er påbegynt innen avtalt Servicetid vil fortsette inntil Tjenesten er Tilgjengelig, eller inntil 2 timer etter utløpet av avtalt Servicetid, i så fall vil Feilretting gjenopptas ved begynnelsen av neste Servicetids-intervall.

Dersom det er avtalt med Kunden, kan feilretting i visse situasjoner utføres utenom avtalt Servicetid. I slike situasjoner vil GlobalConnect fakturere Kunden for Feilretting i henhold til GlobalConnects prislistes.

4. Feilmelding

Hvis Kunden opplever tjenesteforringelse eller driftsstans, må Kunden rapportere problemet til GlobalConnects Kundeservice som en **"Feilmelding"** uten unødig opphold, for å opprette en Incident Ticket. En Feilmelding må rapporteres til Kundeservice via e-post, telefon eller i GlobalConnects kundeportal.

Før Kunden melder ifra om et problem til Kundeservice er det viktig at Kunden har utført innledende undersøkelser og feilsøking på stedet, som strømsjekk, riktig tilkobling av nettverkskabler og kontroll av andre mulige feil ved eget utstyr. Kunden bør også notere gjeldende lampestatus på sitt Kundeplasserte Utstyr (CPE).

5. Medvirkning ved Feilretting og feilsøk

I de fleste situasjoner vil Kunden bli bedt om å bistå og støtte GlobalConnect med feilsøk på stedet der en Feil har oppstått. Slik bistand skal stå for Kundens egen regning. Dette kan innebære å lese statusindikatorer, verifisere at eget utstyr og Kundeplassert Utstyr (CPE) er koblet til strøm, sikre omstart eller å gi adgang til GlobalConnects personell.

6. Tjenestestatus

GlobalConnect har tre nivåer for “Tjenestestatus”:

- Tilgjengelig Tjeneste
- Redusert Tjeneste
- Utilgjengelig Tjeneste

Kriteriene for de ulike Tjenestestatusene varierer fra Tjeneste til Tjeneste og er videre definert i Tjenestebeskrivelsene.

Kunden kan, via en eskalering, be om at en Tjeneste med Tjenestestatus Redusert endres til Utilgjengelig dersom langvarige problemer eller gjentatte, periodiske problemer fører til at Kunden opplever Tjenesten som Utilgjengelig. En slik forespørsel kan ikke nektes uten saklig grunn.

7. SLA-Pause

“SLA-pause” er påløpt tid der måling av Nedetid vil bli satt på pause på grunn av omstendigheter utenfor GlobalConnects kontroll. SLA-pause inkluderer, men er ikke begrenset til, omstendigheter der GlobalConnect venter på at Kunden skal gi GlobalConnects montør tilgang til Kundens lokaler eller når GlobalConnect venter på at Kunden skal svare på nødvendige spørsmål eller handlinger.

8. Vedlikeholdsvindu

GlobalConnects standard “Vedlikeholdsvinduer” for Planlagt Arbeid er mandager 00:01 til 06:00 og torsdager 00:01 til 06:00.

9. Planlagt Arbeid

GlobalConnect har rett til å utføre “Planlagt Arbeid” for å sikre nødvendige endringer og oppgraderinger i nettverket. Planlagt Arbeid utføres hovedsakelig i GlobalConnects Vedlikeholdsvinduer med mindre annet er angitt i Tjenestebeskrivelsen for en spesifikk Tjeneste.

GlobalConnect etterstreber å varsle Kunden skriftlig, minst 10 Virkedager før Planlagt Arbeid skal utføres. GlobalConnect forbeholder seg retten til å varsle Kunden om Planlagt Arbeid utenfor Vedlikeholdsvinduene, om nødvendig. I noen tilfeller, for eksempel hvis det er høy risiko for tjenesteavbrudd, eller hvis Planlagt Arbeid skal skje i en underleverandørs nettverk, kan GlobalConnect varsle om Planlagt Arbeid med en kortere frist.

Under Planlagt Arbeid utført av GlobalConnect kan Kunden oppleve at Tjenesten er forringet eller utilgjengelig. I den grad det Planlagte Arbeidet er varslet som avtalt, vil slikt driftsavbrudd bli trukket fra den totale Nedetiden.

GlobalConnect etterstreber alltid å minimere ulempene Planlagt Arbeid har for Kunden.

10. Internkabling

“Internkabling” er enten den elektriske eller optiske kablet etablert inne på Kundens eiendom mellom NTP og andre termineringspunkter eller Kundeplassert utstyr (CPE), som videre beskrevet i relevant Tjenestebeskrivelse.

Internkabling er (med mindre annet er angitt i Hovedavtalen) Kundens eiendom og derfor Kundens ansvar og forpliktelse, selv om installasjon ble utført av GlobalConnect.

11. GlobalConnects ansvarsområde

GlobalConnect er ansvarlig for de Tjenestene GlobalConnect leverer til Kunden. Hvis en Feil ved Tjenesten ikke kan henvises til omstendigheter i GlobalConnects nettverk eller ved Tjenestens egenskaper som beskrevet i Tjenestebeskrivelsen, er ikke GlobalConnect forpliktet til å utføre Feilretting, og Kunden har ikke rett til å kreve Standardisert Refusjon og/eller andre misligholdsbeføyelser. GlobalConnect kan imidlertid, på Kundens forespørsel og etter eget skjønn, hjelpe Kunden med eget feilsøk og identifikasjon av rotårsak.

Dersom en rapportert Feil viser seg å være forårsaket av Kunden eller av noen Kunden er ansvarlig for, har GlobalConnect rett til å kreve rimelig kompensasjon fra Kunden for påløpt tid og kostnader til materiell, i henhold til GlobalConnects prislistor.

12. Standardisert Refusjon

Kunden har rett til å be om **“Standardisert Refusjon”** når GlobalConnect ikke oppfyller den avtalte Tjenestetilgjengeligheten for en spesifikk Tjeneste. Kundens rett til Standardisert Refusjon bestemmes av Kundens valgte Tjenestnivå, nærmere spesifisert i tabellen nedenfor.

Standardisert Refusjon i prosent av Månedspris (MRC) for den berørte Tjenesten:

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

Tabell 2: Standardisert Refusjon i henhold til Tjenestnivå

Standardisert Refusjon vil kun bli tildelt i tilfeller der en Feil er definert som Utilgjengelig Tjeneste (som kvalifiserer til Nedetid).

Kunden må rette et skriftlig krav om Standardisert Refusjon til Kundeservice. Kravet må inneholde en referanse til den Incident Ticket Kunden krever Standardisert Refusjon for.

Kunden mister enhver rett til Standardisert Refusjon dersom GlobalConnect ikke har mottatt et skriftlig krav innen tretti (30) dager etter utløpet av den måned kravet gjelder.

Den samlede verdien av Standardisert Refusjon som kreves i en gitt kalendermåned kan ikke overstige 100 % av den totale Månedsprisen (MRC) for den Tjenesten som er berørt av Feilen, uavhengig av om flere hendelser skulle oppstå i samme periode.

Oppgjør for et krav om Standardisert Refusjon skjer ved at GlobalConnect krediterer verdien på den faktura Kunden mottar for perioden etter GlobalConnects verifisering av Kundens krav.

13. Operasjonelle Definisjoner

Vilkår og definisjoner som ikke er nærmere definert i denne Tjenestenivåavtalen skal ha samme betydning som i Hovedavtalen mellom GlobalConnect og Kunden.

Begrep	Definisjon
AD eller Alle Dager	Betyr alle dager, hele året.
Feil	Betyr Redusert Tjeneste eller Utilgjengelig Tjeneste
Feilretting	Betyr når GlobalConnect identifiserer, isolerer og retter eventuelle Feil ved Tjenesten. Feilretting kan foregå enten «fjernretting» eller «på lokasjon».
Full Diversitet	Betyr en Tjeneste med flere, fysisk separerte nettverkslinjer, nærmere beskrevet i relevante Tjenestebeskrivelser. (For aksesslinjer innebærer det en løsning som bruker minimum 2 x fiber/radiolinje. Disse linjene må etableres mellom 2 ulike GlobalConnect-noder og 2 ulike Nettermineringspunkter. Løsningen må leveres med mer enn én CPE/switch/brannmur.)
Hovedavtale	Betyr avtalen for levering av tjenester, inngått mellom GlobalConnect og Kunden.
Incident Ticket	Betyr en sak opprettet av GlobalConnect eller Kunden i GlobalConnects feilhåndteringssystem. Koblet til Kundens Incident Ticket er en 'case ticket' som brukes til kommunikasjon mellom GlobalConnect og Kunden.
Kundeplassert Utstyr (CPE / Customer Premises Equipmet)	Betyr utstyr som eies og/eller administreres av GlobalConnect, lokalisert i Kundens lokaler eller lokaler spesifisert av Kunden, slik at Kunden kan benytte Tjenesten.
Kundeservice	Betyr GlobalConnects 24/7-365 servicedesk som håndterer all kommunikasjon med Kunder vedrørende Incident Tickets. Mer informasjon om GlobalConnects Kundeservice er tilgjengelig på nett.
Måleperiode	Betyr 730 timer (43 800 minutter) og utgjør en gjennomsnittlig kalendermåned. Måleperioden brukes i beregningen av Tjenestetilgjengelighet for en Tjeneste.
Nettermineringspunkt (NTP)	Betyr termineringspunktet for en aksesstjeneste hvor GlobalConnect overleverer den fysiske nettverksforbindelsen til Kundens lokaler (f.eks. i byggets kjeller).
Redundans	Betyr en løsning med en primær og en sekundær Tjeneste, der 'failover' er mulig i tilfelle Feil, nærmere beskrevet i gjeldende Tjenestebeskrivelser.
Redusert Tjeneste	Betyr en Feil som medfører at Tjenesten er redusert i forhold til Tjenestebeskrivelsens krav. En Tjeneste er også redusert når én tilkobling i en redundant løsning er utilgjengelig.
Tilgjengelig Tjeneste	Betyr at Tjenesten fungerer i samsvar med Tjenestebeskrivelsen.
Tjeneste	Alle tjenester som tilbys av GlobalConnect (i henhold til gjeldende Tjenestebeskrivelser).
Tjenestebeskrivelse	Betyr et dokument med en detaljert teknisk beskrivelse av en spesifikk Tjeneste, f.eks. internett, IPVPN, SmartFiber eller Managed LAN.
Utilgjengelig Tjeneste	Betyr en Feil som innebærer at Tjenesten er helt utilgjengelig i forhold til Tjenestebeskrivelsens krav.
VD eller Virkedager	Betyr mandag til fredag, unntatt offisielle helligdager i landet der Tjenesten leveres.