

Erhverv

Service Level Agreement

TV, FIBERBREDBÅND OG TELEFONI



TIL OS I MIDT- OG VESTJYLLAND

1. GENERELT

- 1.1. Nærværende Service Level Agreement (herefter kaldet "SLA") er en integreret del af den aftale om levering af Tjenesteydelser via det af Altibox A/S og Partner etablerede og ejede Fibernet, som Altibox har indgået med kunden.
- 1.2. Nærværende SLA tilbydes pr. tilslutningsadresse som fremgår af Aftaledokumentet.
- 1.3. Følgende definitioner skal gælde for SLA'en:

Responstid "On-site":	Den maksimale tid fra en fejl rapporteres til Altibox Kunderservice, til en service-tekniker kan være på Kundens adresse.
Responstid "Remote":	Den maksimale tid fra en fejl rapporteres til Altibox Kunderservice, til fejlretningen påbegyndes.
Servicetid:	Tidsrummet for håndtering af tjenester og ydelser i henhold til SLA kategori.
TTTR:	Target Time to Repair. Det tidsrum inden for hvilket Altibox forventer at have rettet fejl.
MTTR:	Mean Time to Repair. Den gennemsnitlige fejlretningstid for alle fejl målt over et kvartal.
Status Rapportering:	Rapportering til Kunden om status på en given fejlmelding.
Altibox Kunderservice:	Altibox Kunderservice, der servicerer Altibox's kunder. Altibox Kunderservice kan kontaktes enten via telefon 70 300 650 eller via mail på info@altibox.dk.
Serviceændringer:	Ændringer til ydelser og tjenester i tilknytning til Aftalen.
NOC:	Altibox's Netværk Operation Center.
Best effort:	Henvendelser bliver håndteret hurtigst muligt.
Servicetimer:	Antal dage i et kvartal x 24.
Nedetid:	Samlet tid for afbrydelser forårsaget af niveau 1 eller niveau 2 fejl inden for Service tid. Tiden bliver målt på baggrund af rapporterede fejl.

2. SLA KATEGORI

- 2.1. Altibox tilbyder følgende SLA

SLA	
Altibox Kunderservice	Se bilag 1
Service tid	Mandag - Fredag 08:30-16:30
Responstid remote	3 timer
Responstid on-site	8 timer
Responstid på Serviceændringer	Best effort
TTTR Niveau 1	3 timer
MTTR Niveau 2	12 timer
MTTR Niveau 3	48 timer
Status rapportering	Ved udbedring af fejl
Kompensation	Service
Netværksovervågning	24/365

3. KUNDESERVICE

- 3.1. Altibox Kundeservice servicerer Altibox's kunder. Altibox Kunderservice kan kontaktes via telefon 70 300 650 (Husk kundenummer og sambandsnummer) Altibox Kundeservice åbningstider: Kl. 8.30-18.00 på alle hverdage.

4. FEJLKATEGORIER

- 4.1. Altibox kategoriserer og prioriterer fejl i tre niveauer:

Niveau 1:	Generelle fejl på Altibox's Fibernet som påvirker Altibox's tjenester og ydelser til flere kunder.
Niveau 2:	Kundespecifik fejl, der afbryder eller påvirker Tjenester på Kundens Tilslutningsadresse i sådan en grad, at Kunden accepterer, at Tjenester afbrydes helt i fejlretningsøjemed.
Niveau 3:	Kundespecifik fejl, der påvirker Tjenester på Kundens Tilslutningsadresse, men ikke har en kritisk indflydelse på Kundens anvendelse af Tjenester.

5. FEJLHÅNTERING

- 5.1. Fejl kan rapporteres til Altibox Kunderservice. Fejl på Tjenester skal straks meddeles til Altibox Kunderservice.
- 5.2. Rapporterede fejl tildeles et unikt identifikationsnummer, som refererer til fejlen, indtil den er rettet.
- 5.3. Kunden vil i henhold til SLA løbende modtage status på fejlhåndteringen. Alle rapporterede fejl kategoriseres og registreres pr. Tilslutningsadresse. Alle historiske data er tilgængelige via Altibox Kunderservice
- 5.4. Altibox forbeholder sig retten til at afkræve Kunden et gebyr for fejlhåndtering, såfremt det konstateres, at den rapporterede fejl skyldes forhold ved Kunden, som Altibox ikke er ansvarlig for.

6. ESKALATIONSPROCEDURE

- 6.1. Kunden kan, hvis det er evident, at en Niveau 2 & 3 fejl ikke bliver rettet inden for MTTR, eskalere fejlhåndteringen. I alle tilfælde starter eskalationsproceduren, hvis en fejl på de Tjenester i tilknytning til Aftalen ikke rettes for den gældende SLA for Kundens Tilslutningsadresse.

- 6.2. Altibox har 2 eskalationsniveauer:

Niveau 1: Vagthavende Dispatcher

Kunden kan initiere en eskalation til niveau 1, hvis det er evident, at fejlen ikke bliver rettet inden for MTTR, eller hvis Kunden ikke mener, at fejlhåndteringen har den rette bevågenhed. Vagthavende Dispatcher vil kontakte Kundens kontaktperson inden for 15 minutter efter eskalationen.

Hvis MTTR for en fejl overskrides, foranlediger det en intern eskalation, og Vagthavende Dispatcher involveres i fejlhåndteringen.

Niveau 2: Teknisk chef/Vagthavende Direktion

Kunden kan initiere en eskalation til niveau 3, hvis det er evident, at fejlen ikke bliver rettet inden for MTTR + 100 %. Den Tekniske Chef/Vagthavende Direktion vil kontakte Kundens kontaktperson inden for 30 minutter efter eskalationen. Hvis MTTR for en fejl overskrides med >100 %, foranlediger det automatisk en intern eskalation, og den Tekniske Chef orienteres.

- 6.3. Kunden initierer en eskalation ved at rette henvendelse til Altibox Kunderservice eller den servicetekniker, der håndterer fejlretningen. Enhver anmodning om eskalation skal begrundes.

7. PLANLAGT NETVÆRKSVEDLIGEHOLDELSE

- 7.1. Altibox ønsker kontinuerligt at levere den højest mulige kvalitet i Fibernettet. For at leve op til dette udfører Altibox løbende vedligeholdelsesarbejde på og opgraderinger af Fibernettet.
- 7.2. Planlagt netværksvedligeholdelse og konfigurationsændringer, som påvirker Kundens drift, udføres i tidsrummet 00:00 – 06:00.
- ALTIBOX er forpligtet til inden for 5 arbejdsdage på Kundens anmodning at oplyse om, hvorvidt ALTIBOX kan levere Tjenester til Kundens nye adresse, eller hvorvidt Kunden skal opsiges Aftalen helt eller delvist. Ønsker Kunden at indgå aftale om levering af ALTIBOX' tjenester og ydelser på en anden Tilslutningsadresse end anført i Aftaledokumentet, skal en ny specifik aftale herom indgås.
- 7.3. Netværksvedligeholdelse, som påvirker Tjenester, vil blive varslet 5 kalenderdage, før arbejdet udføres.
- 7.4. Netværksvedligeholdelse, som ikke umiddelbart skønnes at påvirke Tjenester, bliver varslet senest 24 timer, før arbejdet udføres.
- 7.5. Varslingen bliver stilet til den af kunden oplyse kontaktperson via E-mail og vil indeholde oplysninger om tid, berørt lokation og service. Det er i den forbindelse vigtigt, at kunden holder kontaktinformation opdateret som beskrevet i punkt 12.1.
- 7.6. Altibox forbeholder sig ret til at udføre uopsætteligt vedligeholdelsesarbejde på Fibernettet uden for ovennævnte tidsrum, såfremt en udsættelse kan kompromittere kvaliteten af den leverede service for en eller flere kunder.

8. SERVICETILGÆNGELIGHED

- 8.1. Altibox garanterer servicetilgængelighed på alle tilslutningsadresser, som er tilsluttet Fibernettet. Servicetilgængelighedsprocenten er 99,8. Servicetilgængelighedsprocenten beregnes således: $((\text{antal Servicetimer} - \text{Nedetid}) / \text{antal Servicetimer})$.

9. KOMPENSATION

- 9.1. Hvis niveauet for den produktspecifikke servicetilgængelighed ikke overholdes, og dette ikke skyldes Kundens eller tredjemand's forhold, planlagt vedligeholdelse eller planlagte konfigurationsændringer af Fibernettet eller hændelser uden for Altibox kontrol, jf. pkt. 13, kan Kunden kræve kompensation. Kompensation beregnes og afregnes til Kunden kvartals-vis. Kompensationen beregnes på grundlag af den kvartalsmæssige betaling i henhold til Aftalen pr. berørt Tilslutningsadresse.

SERVICETILGÆNGELIGHED	KOMPENSATION I % AF KVARTALSAFGIFT
99,79 – 99,70	5,0 %
99,69 – 99,50	7,5 %
Mindre end 99,50	10,0 %

10. KLAGE- OG KOMPENSATIONSPROCEDURE

- 10.1. Kompensationskrav skal fremsendes skriftligt til Altibox Kunderservice senest én måned efter udløbet af et kvartal. Altibox Kunderservice bekræfter skriftligt snarest muligt modtagelsen af kompensationskravet og meddeler samtidig hermed Kunden den forventede sagsbehandlingstid. Altibox vil tilstræbe at besvare et kompensationskrav senest én måned efter, Altibox har bekræftet modtagelse heraf. Altibox har dog altid besvaret kompensationskrav inden tre måneder efter modtagelse heraf.

11. NETVÆRKSOVERVÅGNING

- 11.1. NOC overvåger Fibernettet 24 timer i døgnet, 365 dage om året. Overvågningen omfatter Altibox backbone net. Overvågningen omfatter ikke de til Kunden leverede ydelser og tjenester.

12. KUNDENS FORPLIGTELSE I FORHOLD TIL SLA

12.1. Kunden skal udpege en ansvarlig kontaktperson, som på forespørgsel fra Altibox kan sikre Altibox uhindret adgang til Kundens adresse, samt være til rådighed i forbindelse med Status Rapportering i henhold til denne SLA.

Kunden skal sikre, at kontaktpersonens kontaktdata (navn, mobilnummer og e-mail-adresse) til enhver tid er korrekte. Det påhviler kunden selv at opdatere sådanne data ved hjælp af Altibox Kunderservice.

Er kontaktpersonens kontaktoplysninger ikke korrekte, vil forsinkelser forårsaget af Kunden ikke blive regnet som afbrydelse. Tjenester og alle kompensationskrav i forhold til servicetilgængelighed bortfalder.

12.2. Kunden skal sikre Altibox uhindret adgang til Kundens Tilslutningsadresse i forbindelse med fejlretning og/eller målinger af Fibernettet. Altibox vil rette henvendelse til Kundens kontaktperson, når adgang til Tilslutningsadressen er nødvendig. Sikres Altibox ikke adgang til Tilslutningsadressen, vil forsinkelser ikke blive regnet som afbrydelse af Tjenester, og alle kompensationskrav i forhold til servicetilgængelighed bortfalder.

12.3. Det påhviler kunden at deltage aktivt i verificeringen af den rapporterede fejl.

13. BEGRÆNSNING AF FORPLIGTELSE

13.1. Altibox er ikke forpligtet til at betale kompensation, såfremt den manglende levering af tjenester eller afbrydelse heraf skyldes forhold uden for Altibox kontrol, herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelser, ildebrand, krig, terrorangreb, strejke, hærværk på Fibernettet, lockout, herunder også strejke og lockout blandt Altibox egne medarbejdere, fejl i Kundens udstyr, brug af uautoriseret udstyr, fejl som beror på Kundens forhold, overbelastning af Fibernettet, fejl i andre netværk, systemnedbrud eller uretmæssig leveringsnægtelse fra Altibox leverandører.