



1. INNLEDNING

Dokumentet er bilag til og en del av Avtalen mellom Partene.

ZONES SLA tilbys på nivåene Standard, Premium og Exclusive.

SLA angir uttømmende de garantier som Zones gir for de Tjenester som Zones skal yte i henhold til Avtalen. Betingelsene og garantiene i SLA gjelder pr. enkelt Zones Aksess, selv om Kunden har flere aksesser eller andre Tjenester fra Zones .

I bestillingsskjema angir hvilket servicenivå kunden og Zones enes om. Når annet ikke er avtalt gjelder nivået Standard SLA.

Denne SLA gjelder for:

- Fiber Internett aksess
- Dsl Internett aksess
- Radio Internett aksess
- Lan-lan tjenester.
- Ip/vpn tjenester

Kundeservice:

Telefon:

67 10 50 30

Phone from abroad:

+47 67 10 50 30

Mail:

kundeservice@zones.no

2. DEFINISJONER

Nedetid

Den samlede sum tid påløpt i løpet av Servicetiden, når det er minst en åpen Retningsanmodning av kategorien Større Feil, målt per Service og Lokaliseringssted

Feilhåndtering

Korrigerende tiltak, på lokasjonen eller ved hjelp av fjerntilgang, for å utbedre og avhjelpe feil på aktive tjenester (tjenester i bruk)

Hovedfeil

En feil i ZONES kjernenett av kategorien Større Feil som omfatter flere kunder

Større feil

En feil som påvirker Tjenesten eller funksjonaliteten til Tjenesten samlet sett.

Mindre feil

En feil der Tjenesten eller den sentrale funksjonaliteten kan være delvis uvirksom eller nedgradert, for eksempel pakketap, men fortsatt tilgjengelig for Kunden, eller at Kunden fortsatt vil gjøre bruk av Tjenesten, og ikke er innstilt på å frigi den for umiddelbar Feilhåndtering.

Responstid

Den tid som går fra Kunden leverer en Retningsanmodning til Zones sin Kundeservice og frem til Feilhåndteringen har startet.

Retningsanmodning

En registrering i Zones sitt feilhåndteringssystem. Hver Retningsanmodning vil bli tildelt en Serviceanmodnings-ID (beskrivelses-ID).

Snittid for løsning

Gjennomsnittlig tid som går fra Kunden leverer en rettingsanmodning til Zones Kundeservice og frem til problemet er løst.

Vedlikeholdsvinduet

Tidsvinduet der Zones forbeholder seg retten til å gjennomføre forebyggende og korrigerende tiltak samt vedlikehold på Tjenesten.

Planlagt Vedlikehold

Forhåndsvarslet arbeid utført av enten Zones eller Kunden innenfor vedlikeholdsvinduet. Planlagt Vedlikehold omfatter også kundespesifikt vedlikehold utenfor Vedlikeholdsvinduet, dersom Kunden har anmodet om dette spesielt.

Tjeneste

Den Tjeneste / Produkt Zones leverer, og som er kontraktsfestet gjennom en bindende bestilling.

Tjeneste Tilgjengelighet

Den tid i et gitt Kvartal der det ikke er nedetid på Tjenesten. Tjenestetilgjengelighet måles i prosent

Servicetider

Tidsintervallene når Zones utfører Feilhåndtering, og når Nedetiden måles (se punkt 3)

Løsningsrapport

Meddelelse utstedt av Zones til Kundens kontaktperson etter at problemet er løst.

Ukedager

Normale arbeidsdager mandager til og med fredager. Alle tidsangivelser er angitt i Central European Time (Sentraleuropeisk tid) (CET) med mindre noe annet er avtalt.

Kvartal

Tidsperioder: januar -mars, april – juni, juli -september, oktober –desember.

Zones **

Dette kan også bety Zones AS, men også Zones sine underleverandører.

3. SERVICENIVÅ TILBUD

Kundeservice

Hverdager kl 0800 – 1600

Servicetider, teknisk.

Ukedager klokken 0800 – 1600

7 dager i uken, klokken 0800 – 2200, 365 dager i året

24 timer om dagen, 7 dager i uken, 365 dager i året

Standard

Ja

-

-

Premium

Ja

-

Exclusive

Ja

Respons- og løsningstider

Responstid for en Større Feil i løpet av servicetiden

< 3 timer

< 1 time

< 30 min.

Responstid for en Mindre Feil i løpet av servicetiden

< 6 timer

< 4 timer

< 2 timer

“Snittid for løsning” for en Større Feil som oppstod i løpet av servicetiden

< 4/6 timer

< 3/5 timer

< 2/4 timer

Statusrapportintervall og metode

Tilbakemelding til kunden i løpet av feilkorrigeringen

3 timer

< 2 timer

< 1 time

telefon eller
web-side

telefon eller
web-side

telefon eller
web-side

Løsningsrapport og metode

Gjelder bare Større feil

Web-side

Web-side,

Web-side,

telefon eller
e-post

telefon eller
e-post

telefon eller
e-post

Meddelse Planlagt Vedlikehold

Metode

Web-side/
e-post

Web-side/
e-post

Web-side/
e-post

4. KUNDESERVICE

Zones gir Kunden mulighet til å fremsette Rettingsanmodning 24 timer om døgnet, 7 dager i uken (“24/7”). (Forutsetter Eksklusiv SLA avtale)

4.1. Respons & Løsning

Zones** utfører feilretting og løsningstiltak for feil i henhold til tabell i punkt 3, utløst av en Rettingsanmodning.

4.2. Status Rapporter

Zones** rapporterer status for Større Feil til kundens tekniske kontaktperson.

For nivåene Premium og Exclusive SLA inneholder statusrapporten:

Korrigerende tiltak som er gjort og antatt tid for feilretting

4.3. Løsningsrapporter

For Større Feil inneholder en løsningsrapport følgende:

Feilårsak og korrigerende tiltak som er utført

4.4. Feilkategorier

En rapportert feil vil bli kategorisert som enten Større eller Mindre Feil av Zones Kundeservice. Hvis det skaffes til veie ny informasjon under feilhåndteringsprosessen hva gjelder betydningen av feilen, skal Zones etter kundens godkjenning, ha rett til å endre feilkategorien.

5. ESKALERINGSRUTINER

For å sikre snarlige og nøyaktige tiltak ved Feilhåndtering for Større Feil har Zones implementert en eskaleringsprosess for håndteringen. Eskalering skjer alltid straks det er åpenbart at feilen ikke vil bli løst i løpet av tidsforløpet "Snittid for løsning". I alle fall begynner eskaleringsprosessen når nedetiden overskrider antallet timer angitt under:

Standard: 6 timer

Premium: 4 timer

Exclusive: 2 timer

6. TJENESTETILGJENGELIGHET

Tjenestetilgjengeligheten beregnes i henhold til følgende formel:

Produktspesifikke ytelsesdata listes opp i det produktspesifikke Tjenestekvalitetsvedlegget.

Tjenestetilgjengelighet og –målinger begynner den tid Tjenesten faktisk er overlevert Kunde i henhold til krav fastsatt i Avtalen.

Servicetilgjengelighet (i %)=

$24 \times (\text{av dager i kvartalet}) \div (\text{Nedetid}) \div (\text{Planlagt Vedlikehold}) \times 100$

$24 \times (\text{av dager i kvartalet}) \div (\text{Planlagt Vedlikehold})$

Dette betyr eksempelvis: 4 timer nedetid ved feil , 5 timer Planlagt vedlikehold pr. kvartal med 90 dager pr kvartal

$24 \times 90 \div 4 \div 5 \times 100 = 2151 / 24 \times 90 \div 5 = 2155$

Zones AS gir tjenestetilgjengelighet på **99,80%**

7. PLANLAGT VEDLIKEHOLD

Planlagt Vedlikehold blir om nødvendig utført av Zones natt til lørdag mellom klokken 00.00 –

06.00 og natt til mandag mellom klokken 00.00 - 06.00. Hvis Planlagt Vedlikehold påvirker Kundens Tjeneste, vil Zones gi beskjed i henhold til tabellen i del 3 minst 5 arbeidsdager i forveien. Zones forbeholder seg retten til å utføre nødservice korrigeringer utenfor Vedlikeholdsvinduet.

8. NEDETID

Nedetid er summen av alle timene i løpet av Servicetiden når det er en Større Feil påkalt av enten:

Rettingsanmodning generert av Kunden

Rettingsanmodning generert av en Hovedfeil hos Zones (gjelder bare for nivåene Premium og Exclusive SLA)

Nedetiden stopper når: feilen er rettet, eller når tjenesten igjen er gjort tilgjengelig for kunden.

8.1. Unntak

Forhold angitt nedenfor inkluderes ikke i beregningen av Nedetid:

Planlagt Vedlikehold

Kunden ber om at Zones utsetter problemløsningen. Kunden har ikke fremskaffet basisinformasjon som trengs til problemløsningen. Zones kan ikke utføre Feilhåndtering på grunn av omstendigheter kontrollert av Kunden. (f. eks. tilgang til lokaliseringsstedet, sikkerheten på lokaliseringsstedet, LAN, Nettverk, HW, strøm, kjøling)

Kunden har ikke sørget for tilgang til kundelokasjon/ -ressurser eller forsinket dette. Feil på grunn av kabler eller nettverk som ikke omfattes av Tjenesten. (f.eks internkabling). Tjenesten stenges på grunn av at Kundens trafikk negativt påvirker Zones nettverk eller andre kunders Tjenester på grunn av Ddos [Distributed-Denial-of-service]-angrep og lignende.

9. ERSTATNING OG KOMPENSASJON

Erstatningskrav må fremmes Zones ved Zones Kundeservice innen påfølgende kalendermåneden etter utløpet av hvert Kvartal. Erstatningskravet må gjøres skriftlig og må angi Servicetype, Kontraktnummer, Lokaliseringssted og tilhørende Serviceanmodnings-ID. Erstatningen beregnes og begrenses av den kvartalsmessige Serviceavgiften/månedsavgiften, inklusive SLA-avgift for den angitte tjenesten og det angitte lokaliseringsstedet etter følgende formel.

Kompensasjon = $ML \div ((TG - FTG) > 0,9) \times SATS$)

ML er månedsleien for tjenesten, TG er tilgjengelighetsgraden, FTG er faktisk tilgjengelighetsgraden i aktuelle mnd, SATS er månedlige prosent rabatt i intervaller av faktisk differanse mellom TG og FTG; < 0,1 = 15%, < 0,2=20%, < 0,3=35%, < 0,4=50%, 0<5=70%

Ved FTG < 90% = 100% rabatt

10. KUNDENS ANSVAR I RELASJON TIL SLA

Utpeke en teknisk kontaktperson.

Sørge for og organisere til enhver tid i løpet av servicetiden full tilgang for Zones støttestab og samarbeidspartnere til områdene og fasilitetene der systemet/systemene skal vedlikeholdes samt sikkerhetsklarering for servicestaben i den grad dette er nødvendig. Sørge for kompetent bistand for å kunne samarbeide med Zones teknikere under deres problemløsningsprosess knyttet til ekstern diagnostisering og på lokaliseringsstedet. Bistand kan av og til være nødvendig utenom omforent servicetid. Når man får et problem som påvirker Tjenesten, må Kunden straks ta kontakt med Zones kundeservice for å hindre unødig feilsøking. Gi beskjed til Zones hvis feilen blir utbedret, eller hvis feilen er blitt lokalisert til maskinvare som ikke er levert av Zones.

Ved feil forårsaket av Kundens handlinger, unnlattelse, uaktsomhet eller av et system som kontrolleres av Kunden, må Kunden gi opplysninger om beregnet tid for utbedringen av problemet eller om tidspunktet for gjenoppkobling til Zones sitt nettverk. Kunden må på forhånd informere Zones om planlagt service, vedlikehold eller andre prosjekter som påvirker Tjenesten, inklusive bygningsarbeider som kan innebære avbrudd i strømtilførselen. Til enhver tid gi Zones oppdatert informasjon om kundens utpekte tekniske kontaktperson:

Ved feil på samband må kunden foreta egenkontroll før Zones kontaktes.

1. Sjekke at alt utstyr er tilknyttet strømuttak
2. Sjekke at tilkoblinger av nettverkskabler.
3. Resette teknisk utstyr, dvs ta strømmen av og på (det kan ta opptil 3 min før linjen kommer opp etter resetting
4. Bytte nettverkskabler.

Zones forbeholder seg retten til å belaste kunden for påløpte kostnader og innsats fra Zones etter gjeldene timesatser for håndtering av feil utenfor Zones ansvarsområdet, eller ved manglende egenkontroll.

Endringer av tjenesten etter installasjon vil Zones belaste i forhold til medgått tid iht til Zones gjeldene timespriser. Alle endringer fordrer en bestilling fra kundens side og skriftlig aksept fra begge parter.

11. ANSVARSBEGRENSNING

Tjeneste-utilgjengelighet på grunn av Force Majeure, unnlattelser eller misbruk/svindel fra Kundens og hans sluttbrukeres side, skal ikke tas med når Nedetiden beregnes.

Mulige begrensninger i vedleggene som er spesifikke for produkter og Tjenester. Tjeneste-utilgjengelighet på grunn av Kundens utførte handlinger eller unnlattelser når det gjelder begrensningen av Zones sitt kontraktansvar, skal Zones generelle vilkår gjelde.

Zones ansvar for tjenesten gjelder frem til termineringspunkt. Utstyr (brannmur, swicher, rutere) er kundens eget ansvar selv om Zones er behjelpelig med å sette dette opp.

12. ANNET

Zones** forbeholder seg retten til å stenge Tjenesten hvis kundens trafikk negativt påvirker Zones** nettverk eller andre kunder Tjenester på grunn av Ddos [Distributed-Denial-of-service] angrep og lignende.

Zones forbeholder seg retten til å endre innholdet og avtalene for SLA-tjenesten. Skulle endringen være av prosess endringsart, kan den implementeres uten revidering av de kommersielle vilkårene. Skulle endringen ha skadelig innvirkning på Kundens servicenivå, må dette avtales mellom partene