

Bilag 4: Service Level Agreement

Gældende fra 16. juli 2018.

1. Omfang

Dette bilag gælder for følgende produkter:

	eBSA	FBSA	Kobber	RåFiber/ FTTH	VULA C	VULA UC
Produkter	x	x	X	x	x	x

I Nedenstående benyttes "Produktet" som reference til ovenstående produkter.

Er der afsnit, som udelukkende omhandler en del af ovenstående produkter, er det angivet.

2. Indholdsfortegnelse

1. Omfang	1
2. Indholdsfortegnelse	1
3. Indledning	1
4. Leverance performance	2
4.1 Leveringspræcision	2
4.2 Leveringstid – Kobber/DSL.....	2
4.3 Gennemsnitlig Leveringstid - Fiber/FBSA.....	3
4.4 Maks Leveringstid - Fiber/FBSA.....	4
5. Fejlhåndterings performance	5
5.1 Fejlretningstid standardservice	5
6. Kompensation	6
6.1 Opgørelse	6
6.2 Beløb.....	6
6.3 Udbetaling	7
6.4 Begrænsning af muligheden for kompensation.....	7
7. Driftsforstyrrelser	7
7.1 Information om driftsforstyrrelser	7
7.2 Planlagte driftsforstyrrelser	7
8. Servicevinduer	8
8.1 Service vinduer ifm vectoring for DSL-forbindelser	8

3. Indledning

Denne Service Level Agreement (SLA) indgår som bilag 4 til Produkttilæg for Produktet.

SLA'en er udtryk for TDC's hensigt om performance mål samt angivelse af TDC's typiske leverings- og fejlretningstider.

TDC vil månedligt på Wholesale Online offentliggøre data for overholdelse af de relevante KPI'er. Her opgøres data for VULA og VULA UC samlet.

4. Leverage performance

4.1 Leveringspræcision

Performance Indikator:	Leveringspræcision
Mål:	≥ 95 %
Definition:	<p><u>Leveringspræcision</u> angiver den procentdel af ordrerne, som er fejlfrit leveret til aftalt tid og dato.</p> <p><u>Fejlfrit leveret</u> betyder</p> <ul style="list-style-type: none">• At Installationen virker, dvs. bredbåndsforbindelsen til og med kapstik eller TDC leveret modem virker, når teknikeren forlader kunden og/eller klarmelder ordren og• At Produktet ikke fejler og bliver fejlmeldt inden for 3 arbejdsdage efter levering har fundet sted <p><u>Leveret til aftalt tid og dato</u> betyder</p> <ul style="list-style-type: none">• At installationen påbegyndes indenfor tidsintervallet for det aftalte kundebesøg• At alle installationsarbejder færdiggøres den pågældende dag, også selvom arbejdet først gøres færdigt efter almindelig arbejdstid.
Afgrænsning:	Der måles ikke på afgang eller konverteringer. Den sidste del af strækningen (kobling i sidste fordele plus stikledning/Fiberen) på GDS versionen indgår ikke i KPI data.
Målemetode og – grundlag:	Leveringspræcision specificeres og måles samlet for tilgange og flytninger for ordretyperne snarest levering, levering efter ønske og fremrykkede ordrer.
Måleperiode:	Der måles over en kalendermåned

4.2 Leveringstid – Kobber/DSL

Dette afsnit beskriver udelukkende leveringstid for de kobberbaserede DSL-produkter:

	eBSA	FBSA	Kobber	RåFiber/ FTTH	VULA C	VULA UC
Produkter	x		X		x	x

Performance Indikator:	Maks. Leveringstid
Mål:	≥ 95 % af oprettelserne for Produktet skal overholde maks. leveringstid
Definition:	<ul style="list-style-type: none"> • Den maksimale leveringstid, regnet fra tidspunktet for TDC's modtagelse af Operatørens bestilling, er opfyldt, såfremt TDC leverer Produktet inden for maks., • 20 arbejdsdage for GIG (Standard) • 18 arbejdsdage for GDS uden samproduktion (GDS) • 10 arbejdsdage for GDS med samproduktion
Afgrænsning:	<ul style="list-style-type: none"> • Kun snarest ordrer
Målemetode og – grundlag:	<ul style="list-style-type: none"> • Snarest ordrer er i Columbines log kendetegnet ved "Første booking dato" er lig med "Ønskes udført dato" • Leveringstiden er antal arbejdsdage fra "Ordre dato" til "Udført meldt dato". • Fejlretningstiden for en evt. efterfølgende fejl meldt indenfor 3 arbejdsdage efter klarmeldt dato indregnes i leveringstiden • Er ordren ombooket af TDC til anden dato, skal ordredato være lig oprindelig ordredato. • Er ordren ombooket af Operatøren, skal ordredato ændres til den nye ordredato.
Måleperiode:	Der måles over én kalendermåned

4.3 Gennemsnitlig Leveringstid – Rå Fiber/FBSA

Dette afsnit beskriver udelukkende leverings tid for de fiberbaserede produkter:

	eBSA	FBSA	Kobber	RåFiber/ FTTH	VULA C	VULA UC
Produkter		x		x		

Performance parameter:	Gennemsnitlig leveringstid
Mål:	≤ 45 arbejdsdage for GIG ≤ 18 arbejdsdage for GDS
Definition:	<u>Gennemsnitlig leveringstid</u> er gennemsnittet af leveringstiden for produkter leveret i perioden.
Afgrænsning:	<ul style="list-style-type: none"> • Der måles kun snarest ordrer • Der måles ikke på afgange eller konverteringer. • Ordre, hvor Fremrykning er tilknyttet, er ikke inkluderet. • Gennemsnitlig leveringstid er ikke omfattet kompensation.
Målemetode og grundlag:	<ul style="list-style-type: none"> • Snarest ordrer er i Columbines log kendetegnet ved "Første booking dato" er lig med "Ønskes udført dato". • Leveringstiden er antal arbejdsdage fra "Ordre dato" til "Udført meldt dato". • Er ordren ombooket af TDC til anden dato, skal ordredato være lig oprindelig ordredato. • Er ordren ombooket af Operatøren, skal ordredato ændres til den nye ordredato. • Fejlretningstiden for en evt. efterfølgende fejl meldt indenfor 3 arbejdsdage efter klarmeldt dato indregnes i leveringstiden
Måleperiode:	Der måles over én kalendermåned.

4.4 Maks Leveringstid - Fiber/FBSA

Dette afsnit beskriver udelukkende leveringstid for de fiberbaserede produkter:

	eBSA	FBSA	Kobber	RåFiber/ FTTH	VULA C	VULA UC
Produkter		x		x		

Performance parameter:	Maks. Leveringstid
Mål:	≥ 95 % af oprettelserne for FBSA/Rå Fiber skal overholde maks. leveringstid
Definition:	<ul style="list-style-type: none"> • Den maksimale leveringstid, regnet fra tidspunktet for TDC's modtagelse af Operatørens bestilling, er opfyldt, såfremt TDC leverer inden for maksimalt: • 55 arbejdsdage for GIG, hvor TDC graver, enabler fiberen, opsætter FKAP og evt. ONT • 30 arbejdsdage for GIG, hvor der er etableret fiber på kundens matrikel, TDC-teknikeren enabler fiberen, opsætter FKAP og evt. ONT • 18 arbejdsdage for GDS, her er etableret fiber på kundens matrikel, FKAP er opsat og løsningen leveres som en GDS.
Afgrænsning:	<ul style="list-style-type: none"> • Der måles kun snarest ordrer • Der måles ikke på afgang eller konverteringer. • Ordre, hvor Fremrykning er tilknyttet, er ikke inkluderet.
Målemetode og – grundlag:	<ul style="list-style-type: none"> • Snarest ordrer er i Columbins log kendetegnet ved "Første booking dato" er lig med "Ønskes udført dato". • Leveringstiden er antal arbejdsdage fra "Ordre dato" til "Udført meldt dato". • Er ordren ombooket af TDC til anden dato, skal ordredato være lig oprindelig ordredato. • Er ordren ombooket af Operatøren, skal ordredato ændres til den nye ordredato. • Fejlretningstiden for en evt. efterfølgende fejl meldt indenfor 3 arbejdsdage efter klarmeldt dato indregnes i leveringstiden
Måleperiode:	Der måles over én kalendermåned

5. Fejlhåndterings performance

5.1 Fejlretningstid standardservice

Performance Parameter:	Maks fejlretningstid for Standardservice
Mål:	≥ 90 % af fejlmeldingerne
Definition:	<u>Den maksimale fejlretningstid</u> er 12 kalenderdage regnet fra den dato hvor Operatøren har fejlmeldt Produktet, indtil TDC har afsluttet fejlretning som følge af afbrudt eller forringet forbindelse, der skyldes TDC's net. Der medregnes ikke fejl opstået i Operatørens net eller på slutkunders side af KAP.
Afgrænsning:	Der måles kun på fejlmeldinger vedr. Produktet
Målemetode og – grundlag:	<ul style="list-style-type: none"> • Fejlretningstiden er antal kalenderdage fra "Fejlmeldedato" til "Faktisk Fejl Rettet dato" • Hvis en tekniker er gået forgæves på den første fejlretning, skal Fejlretningstid beregnes som tid fra Fejlmeldedato frem til første Booking dato • Hvis fejlmeldingen er <u>ventemarkeret</u> efter Operatørønske, bør tiden fra ventemærkning startes og frem til den slutter ikke indgå i fejlretningstiden
Måleperiode:	Der måles over én kalendermåned

6. Kompensation

Følgende mangler og forsinkelser (i det følgende benævnt som svigt) kan give Kunden ret til kompensation:

- Se afsnit 4. Leverance performance
- Se afsnit 5. Fejlretnings performance

Generelt ifh. til ovenstående anses følgende ikke for dog ikke for svigt:

- Mangelfuld fejlretning eller forsinkelser når Kundens bestilling eller fejlmeldingen er foretaget manuelt, og ikke ved brug af de automatiserede grænseflader som TDC stiller til rådighed. Dette gælder dog ikke såfremt Kundens manuelle bestilling er sket som følge af TDC's forhold.
- Levering af GDS, hvis efterfølgende viser sig nødvendigt med teknikerbesøg herunder stikledningsarbejde.
- Levering af Produktet når Kunden har anmodet om at leveringen sker koordineret med nedtagning af Slutbrugerens eksisterende tjenester og forbindelser.
- TDC's net kan ikke opretholdes på grund af forhold, som TDC ikke med rimelighed kan imødegå, herunder almindelig fyldning i nettet pga. stigende trafikmængder eller TDC må foretage ændringer i nettet pga. påbud fra offentlige myndigheder.

6.1 Opgørelse

Kompensationen opgøres hver kalendermåned.

Flere samtidige svigt på samme Produkt forbindelse udløser kun én kompensationsbetaling og medgår kun én gang i opgørelsen over det samlede antal leverede og fejlrettede Produkt forbindelser. Derimod vil adskilte hændelser give anledning til flere kompensationer for samme linje. Det gælder f.eks. hvor en linje er leveret for sent og efter leverancen rammes af en fejl, der ikke udbedres indenfor udbedringsfristen.

6.2 Beløb

Kunden er berettiget til en kompensation med et engangsbeløb for hver Produkt forbindelse, der har været berørt af svigt.

Beløbet fremgår af prisregnearket som

W01100051	Kompensation ifm. svigt
-----------	-------------------------

Herudover er kunden ved svigt berettiget til en kompensation med et engangsbeløb pr arbejdsdag hvor:

- TDC overskrider den maksimale leveringsfrist.
- Kundens leverance er forsinket ud over 5 arbejdsdage.
- Fejlretning er uafhjulpet ud over 12 kalenderdage.

Beløbet fremgår af prisregnearket som

W01100176	Kompensation pr. arbejdsdag
-----------	-----------------------------

6.3 Udbetaling

TDC vil fremsende en opgørelse og en liste med de LID-numre der identificerer Produktet, der i det pågældende kvartal har været berørt af svigt. På basis heraf beregner og udbetaler TDC kompensation i den efterfølgende måned.

6.4 Begrænsning af muligheden for kompensation

I de tilfælde, hvor der i forbindelse med leveringen af Produkt-forbindelser optræder fejl eller mangler, og hvor Kunden vælger at gøre brug af TDC's særlige proces benævnt "Ekspresudbedring af mangelfuld leverance" i henhold til beskrivelsen i bilag 5, indgår forholdet ikke i beregningen af kompensation.

7. Driftsforstyrrelser

7.1 Information om driftsforstyrrelser

TDC har ansvaret for at stille information om driftsforstyrrelser til rådighed for Operatøren.

TDCs webapplikation FASIN kan bruges til at se seneste driftsinformationer fra TDC samt fejlmelde udstyr, linjer eller tjenester.

FASIN tilbyder

- *Døgnindgang*
- *Indgive fejlmeldinger på alle produkttyper hos TDC*
- *Indgive løbende kommentarer på fejlmeldinger*
- *Se fejlflow herunder tilbagemeldinger på fejlmeldinger*
- *Søgning på fejlmeldinger*
- *Information om planlagte arbejder og driftsforstyrrelser*
- *Selektiv information om planlagte arbejder og driftsforstyrrelser*
- *Notificering på e-mail ved nye og opdaterede fejlmeldinger/driftsforstyrrelser*

7.2 Planlagte driftsforstyrrelser

Nedenstående omhandler kun planlagte ændringer foretaget af TDC.

I accessnettet udføres alt planlagt arbejde så vidt muligt forstyrrelsesfrit.

Såfremt TDC vurderer, at dette ikke er muligt, og hvis det berørte antal kredsløb overstiger 20, varsles det planlagte på lysavisen mindst 24 timer før starttidspunktet.

8. Servicevinduer

Planlagt arbejde, i det overordnede net, der medfører driftsforstyrrelser, skal foregå inden for følgende tidsrum:

Driftsforstyrrelser >5 minutter: mandag morgen kl. 00.00 til 05.00

Driftsforstyrrelser ≤5 minutter: Kl. 06.00 til 07.00

I

8.1 Forstyrrelsesfrie perioder (Frozen zone)

Af hensyn til store dele af erhvervslivet er der indført følgende perioder i løbet af året, hvor der ikke må forekomme planlagte afbrydelser overhovedet:

- 15. december til 5. januar (begge dage inkl..).
- Påskeugen + første hverdag efter påske.
- De to sidste samt den første hverdag (mandag – fredag) omkring et kvartals-skifte*
- Den sidste samt den første hverdag (mandag – fredag) omkring øvrige månedsskifter*

*Frozen zone inkluderer i disse tilfælde også de mellemliggende dage (lørdag, søndag)

Der kan af specielle årsager, opstå behov for at udføre planlagt arbejde uden for Servicevinduet eller i Frozen zone.

8.2 Service vinduer ifm vectoring for DSL-forbindelser

	eBSA	FBSA	Kobber	RåFiber/ FTTH	VULA C	VULA UC
Produkter	x				x	x

Nedenstående omhandler kun planlagte ændringer foretaget af TDC.

I forbindelse med enabling af Vectoring på en DSLAM benyttes 2 servicevinduer til installation af vectoring.

I forbindelse med Vectoring enablingen sker der følgende:

- Del 1: Skift af VDSL kort til Vectoring VDSL kort og indsætning af processorkort. Ingen ændring af DSLAM funktionalitet. Anslået nedetid mellem 5 og 20 minutter. Arbejdet udføres natten til onsdag eller torsdag kl. 00.00-05.00
- Del 2: Enabling af Vectoring på DSLAM, herunder genprovisionering af slutkunder med VDSL. Anslået nedetid <5 minut per slutkunde. Alle slutkunder på DSLAM forventes provisioneret indenfor ½ time. Arbejdet udføres natten til onsdag eller torsdag 00.00-05.00 - samt onsdag kl. 06.00 -07.00 og torsdag kl. 06.00 -07.00.