
Bilag 4b: Service Level Agreement POI0 (SLA)

Dette bilag udgør bilag 4b til det mellem parterne tiltrådte Produkttillæg for VULA UC

Indholdsfortegnelse

1	PRODUKTDEFINITION	2
2	LEVERINGSTID	2
2.1	GENNEMSNITLIG LEVERINGSTID	FEJL! BOGMÆRKE ER IKKE DEFINERET.
2.2	LEVERINGSTID	2
2.3	LEVERINGSPRÆCISION	2
3	MAKSIMAL FEJLAFHJÆLPNINGSTID	3

1 Produktdefinition

Der anvendes følgende gennemgående definitioner:

Leveringstiden er antal arbejdsdage fra ordredato til fejlfri levering. Ved Kundeinitieret ombookning er leveringstiden antal arbejdsdage fra datoen for seneste Kundeinitierede ombookning til fejlfri levering.

2 Leveringstid

Leveringsprocedure fremgår af Bilag 1e afsnit 8.

Forudsætninger

- Prognoser
Overholdelse af nævnte mål er under forudsætning af Kundens afgivelse af prognoser jf. Bilag 3, Planlægning og prognoser.
- Ordreoplysninger
Målopfyldelse for ordrebekræftelse forudsætter fremsendelse af fyldestgørende bestillingsblanket.

2.1 Leveringstid

Performance parameter:	Leveringstid
Mål:	≥ 95 % af ordrer skal overholde maks. leveringstid
Definition:	<u>Den maksimale leveringstid</u> , regnet fra tidspunktet for TDC's modtagelse af Operatørens bestilling er 55 arbejdsdage
Afgrænsning:	Der måles ikke på afgang eller konverteringer. Ordrer, hvor Fremrykning er tilknyttet, er ikke inkluderet.
Målemetode og grundlag:	Leveringstiden måles samlet for tilgange og flytninger afgrænset til ordretypen snarest ordre.
Måleperiode:	Der måles over en kalendermåned

2.2 Leveringspræcision

Performance indikator:	Leveringspræcision
Mål:	≥ 95 %
Definition:	<u>Leveringspræcision</u> angiver den procentdel af ordrene, som er fejlfrit leveret til aftalt dato. <u>Leveret til aftalt dato</u> betyder, at installationen påbegyndes inden for tidsintervallet der står på ordrebekræftelsen og at alle installationsarbejder færdiggøres den pågældende dag, også selvom arbejdet først gøres færdigt efter almindelig arbejdstid.
Afgrænsning:	Der måles ikke på afgang eller konverteringer
Målemetode og grundlag:	Leveringspræcision specificeres og måles samlet for tilgange og flytninger for ordretyperne snarest levering, levering efter ønske og fremrykkede ordrer.
Måleperiode:	I det konkrete projekt der aftales med Kunden vil denne performance blive vurderet.

3 Maksimal fejlfhjælpningstid

Performance parameter:	Maksimal fejlfhjælpningstid
Mål:	≥ 90 % af fejlmeldingerne
Definition:	Den maksimale fejlfhjælpningstid er 4 arbejdstimer for Major fejl og NA (næste arbejdsdag) for Minor fejl.
Afgrænsning:	Gælder VULA UC POIO(DSLAM, GE-port). Ethernet transport inkluderer TDC Serviceaftale alle dage 00-24. Omfatter ikke fibertrunk eller kredsløb til kundens udstyr.
Målemetode og grundlag:	Fejlfhjælpningstid er den tid inden for kundens serviceperiode, der maksimalt vil gå, fra kunden anmelder en fejl til TDC, og indtil TDC har afhjulpet fejlen midlertidigt eller fuldstændigt.
Måleperiode:	Der måles over en kalendermåned.

4 Kompensation

4.1 Kompensation ved forsinkelse

Forudsat at en forsinkelse ikke kan tilregnes Kunden, kompenserer TDC så vidt angår etablering af VULA POIO Kunden med bod efter nedenstående principper:

Bodens størrelse skal fastlægges med udgangspunkt i summen af oprettelsesafgiften samt leje for 4 kvartaler.

Boden udgør 15 % af nævnte sum ved overskridelse af det aftalte leveringstidspunkt i ordrebekræftelsen samt 1 % af nævnte sum pr. Arbejdsdag i den næstfølgende arbejdsuge, idet bod ikke erlægges for de første 5 Arbejdsdage efter overskridelsen af leveringstidspunktet, 2 % pr. Arbejdsdag i den følgende arbejdsuge, 4 % pr. Arbejdsdag i de følgende arbejdsuger. Bod kan maksimalt udgøre 100 % af etableringsafgiften for VULA POIO.

Kompensation opgøres af TDC efter afsluttet leverance og udbetales den efterfølgende måned.

