

Bilag 4b: Service Level Agreement, leveringskapacitet, Standard Business Fiber

Gældende fra 1. april 2021.

1. Omfang

Dette bilag gælder for Standard Business Fiber.

2. Indholdsfortegnelse

1. Omfang	1
2. Indholdsfortegnelse	1
3. Indledning	1
4. Leverage performance	2
4.1 Leveringspræcision	2
4.2 Gennemsnitlig Leveringstid – Standard Business Fiber	3
4.3 Maks Leveringstid – Standard Business Fiber	4
5. Driftsforstyrrelser	4

3. Indledning

Denne Service Level Agreement (SLA) indgår som bilag 4 til Produkttillæg for Standard Business Fiber.

SLA'en er udtryk for TDC NETs hensigt om performancemål samt angivelse af TDC NETs typiske leverings- og fejlretningstider.

4. Leverage performance

4.1 Leveringspræcision

Performance Indikator:	Leveringspræcision
Mål:	≥ 95 %
Definition:	<p><u>Leveringspræcision</u> angiver den procentdel af ordrene, 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 NET 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 Gennemsnitlig Leveringstid – Standard Business Fiber

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 afgang eller konverteringer. • Ordre, hvor Fremrykning er tilknyttet, er ikke inkluderet. • Gennemsnitlig leveringstid er ikke omfattet compensation.
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 NET 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.

4.3 Maks Leveringstid – Standard Business Fiber

Performance parameter:	Maks. Leveringstid
Mål:	≥ 95 % af oprettelserne for Bredbånd Fiber skal overholde maks. leveringstid
Definition:	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Den maksimale leveringstid</u>, regnet fra tidspunktet for TDC NET's modtagelse af Operatørens bestilling, er opfyldt, såfremt TDC leverer inden for maksimalt: • 55 arbejdsdage for GIG, hvor TDC NET graver, enabler fiberen, opsætter FKAP og evt. ONT • 30 arbejdsdage for GIG, hvor der er etableret fiber på kundens matrikel, TDC NET-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. • Ordrer, hvor Fremrykning er tilknyttet, er ikke inkluderet.
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 NET 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. Driftsforstyrrelser

Se bilag 4a.