

Bilag 4: Service Level Agreement (SLA)

Dette bilag:

- Udgør bilag 4 til det mellem parterne tiltrådte Produkttillæg for Gensalg Fastnet
- Erstatte følgende bilag: Bilag 8. Service Level Agreement (SLA) hørende til standardaftalen for Gensalg fastnet.

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	1
2. Kvalitet	1
2.1 Oppetid i det anvendte net	2
3. Leverance performance	3
3.1 Leveringspræcision	3
3.2 Leveringstid	4
4. Fejlhåndterings performance	5
4.1 Fejlretningstid standardservice	5
5. Bestilling	5
6. Kompensation	6
7. Driftsforstyrrelser	6
7.1 Information om driftsforstyrrelser	6
7.2 Planlagte driftsforstyrrelser.....	6
8. Servicevinduer	6

1. Indledning

SLA'en er opbygget af en række performance parametre, der er nærmere defineret på de efterfølgende sider og også fremgår af Indholdsfortegnelsen ovenfor.

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

I nærværende SLA er der angivet en række KPI'er vedrørende Kvalitet, leveringspræcision, leveringstid og fejlretnings performance.

TDC vil månedligt på selskabets offentlige hjemmeside (tdc.dk) offentliggøre data for overholdelse af de relevante KPI'er.

2. Kvalitet

Kvaliteten måles ved at måle oppetiden af det anvendte net, dvs. accessnettets oppetid.

2.1 Oppetid i det anvendte net

Performance Parameter:	Accesnet oppetid
Mål:	≥ 99,99 %
Definition:	Antallet af kundemeldte fejl, der henføres til fejl i accessnettet, ganges med den gennemsnitlige fejlretningstid (tiden fra fejlmelding til fejlen er afhjulpet) for at få den samlede nedetid på accessnettet. Nedetiden udtrykt i % fratrækkes den maksimale oppetid på 100 %.
Afgrænsning:	Der medregnes ikke fejl på kundens side af nettermineringspunktet eller i central. Fejl der kan henføres til force majeure tælles ikke med.
Målemetode og -grundlag:	Opgøres som: $100 - \left(\frac{\text{[ant.fejlmeldinger i perioden]} \times \text{[gns.fejlafhjælpningstid]}}{\text{[ant.accessnetstrækninger]} \times \text{[timer i perioden]}} \right) \times 100$ [ant.fejlmeldinger] = er de fejlmeldinger der er registreret i FAS som fejl på PSTN vedr. accesstrækningen [gns.fejlafhjælpningstid] = den tid målt i kalendertimer der er gået fra fejlen er meldt til den er afhjulpet. Der anvendes et gennemsnit for hele måneden [ant.accessnetstrækninger] = ultimo beholdning for aktive PSTN kunder.
Måleperiode:	Der måles og rapporteres over én kalendermåned

3. Leverance performance

3.1 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. telefonforbindelsen til og med telefonstik i hjemmet 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
Målemetode og -grundlag:	Leveringspræcision specificeres og måles samlet for tilgange, overdragelser og flytninger for ordretyperne snarest levering, levering efter ønske og fremrykkede ordrer.
Måleperiode:	Der måles over en kalendermåned

3.2 Leveringstid

Leveringstiderne afhænger, hvilket typer ordrer der er tale om:

- Oprettelser, dvs ordrer hvor der etableres et abonnement (oprettelse, overdragelse, flytning)
- Opsættelse af FO, dvs. ordrer, hvor der opsættes Fast Operatørvalg på eksisterende abonnementer

Performance Indikator:	Maks. Leveringstid	
Mål:	≥ 95 % af oprettelserne/overdragelserne for Gensalg fastnet skal overholde maks. Leveringstid	
Definition:	<u>Den maksimale leveringstid</u> , regnet fra tidspunktet for TDC's modtagelse af Operatørens bestilling, er opfyldt, såfremt TDC leverer gensolgt fastnet inden for maks,	
	Oprettelser, der kan udføres fuldautomatisk. (Columbine uden tekniker)	1 arbejdsdag
	Oprettelser, der skal udføres uden teknikerbesøg hos slutkunden. (Ordrer tastet af kundeservice uden tekniker)	6 arbejdsdage
	Oprettelser, der skal udføres med teknikerbesøg hos slutkunden. (Ordrer tastet af kundeservice eller via Columbine med tekniker)	12 arbejdsdage
	Opsættelse af FO	24 timer
Afgrænsning:	<ul style="list-style-type: none">• Kun snarest ordrer• Kun ordrer, der kan udføres uden gravning/anlægsarbejde	
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 af ombooket Operatøren, skal ordredato ændres til den nye ordredato.	
Måleperiode:	Der måles over én kalendermåned	

4. Fejlhåndterings performance

4.1 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 Gensolgt Fastnet, 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 telefonstikket.
Afgrænsning:	Der måles kun på fejlmeldinger vedr. Gensalg Fastnet
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 ventemarkeret startes og frem til den slutter ikke indgå i fejlretningstiden
Måleperiode:	Der måles over én kalendermåned

5. Bestilling

Performance Indikator:	Columbine oppetid
Mål:	≥98 %
Definition:	Oppetiden er den andel af tiden Columbine - og herunder Colombus - kan anvendes til bestilling.
Målemetode og grundlag	En ekstern enhed foretager hvert 5. minut i tidsrummet 8-17 på hverdage en bestilling gennem Columbine, for umiddelbart efter at afbestille denne. KPI for oppetid er den andel af målingerne, hvor systemet svarer korrekt indenfor 45 sekunder.
Måleperiode:	Én måned

Performance Indikator:	Columbine svartid
Mål:	≤35 sekunder
Definition:	Sum af gennemsnitlig svartid for de transaktioner, der indgår i en bestilling
Målemetode og -grundlag:	<p>En ekstern enhed fortager hvert 5. minut i tidsrummet 8-17 på hverdage en bestilling af en linje til en fast adresse. Bestillingen indeholder følgende trin:</p> <ol style="list-style-type: none"> Installationsadresse fremsøges og linjeinformationer vises. Der vælges GDS. GDS tilbyder valgmuligheder. Af disse vælges standardindstillinger. Ordrens indhold godkendes og opsummeres på bestillingsoversigt. <p>Tid opgøres som sum af de tre transaktioner. Login-tid og en brugers indtastningstid indgår således ikke i målingen.</p>
Måleperiode:	Én måned

KPI-data for **Columbine opetid og svartid** leveres månedsvis

6. Kompensation

TDC yder kompensation for manglende overholdelse af udvalgte performanceparametre, jf. Produkttillæg for Gensalg Fastnet punkt 22.2 samt Standard aftale for Gensalg Fastnet punkt 24.4.

7. Driftsforstyrrelser

7.1 Information om driftsforstyrrelser

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

TDCs webapplikation for udsendelse af driftsinformation ses i FASIN.

Webapplikationen indeholder driftsinformation om alle nettene, spontane samt planlagte driftsforstyrrelser. Operatøren har adgang til "Lysavisen" og benytter denne.

"Lysavisen" leverer advisering når der udsendes en driftsinformation. Driftsinformation vedr. fejlstart- og slut tidspunkter, dvs. fejl fremgår også af "Lysavisen".

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 linjer overstiger 20, varsles det planlagte på lysavisen mindst 24 timer før starttidspunktet.

8. Servicevinduer

Alle tider er anført i CET (Central European Time)

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

Driftsforstyrrelser >5minutter:

Mandag morgen kl.00.00 til 06.00 CET

Onsdag morgen kl.00.00 til 06.00 CET

Lørdag morgen kl. 00.00 til 06.00 CET

Driftsforstyrrelser <5 minutter:
Alle kl. 06.00 til 07.00 CET