

Bilag 7: Service Level Agreement

Dette bilag udgør bilag 7 til det mellem parterne tiltrådte Produkttillæg for Samhusning

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	1
2. Kvalitet	2
3. Leveringstid	2
4. Fejlhåndterings performance	3
5. Bestilling.....	3

1. Indledning

Denne Service Level Agreement (SLA) indgår som bilag 7 til Produkttillæg for Samhusning.

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.

2. Kvalitet

Performance Parameter:	Anvendelighed af samhusning og backhaul fiber/Oppetid
Mål:	≥ 99,9 %
Definition:	Antallet af kundemeldte fejl, der henføres til fejl i samhusning herunder dens strømforsyning eller backhaul som gør samhusningen uanvendelig til sit formål, 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:	Fejl der kan henføres til force majeure tælles ikke med.
Målemetode og – grundlag:	Opgøres som: $100 - \left(\frac{\text{ant.fejlmeldinger i perioden} * [\text{gns.fejlafhjælpningstid}]}{[\text{ant.samhusninger}] * [\text{timer i perioden}]} \right) * 100$ <p>[ant.fejlmeldinger] = er de fejlmeldinger der er registreret i FAS vedr. samhusning, som gør samhusningen uanvendelig [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.samhusninger] = ultimo beholdning for aktive PSTN kunder.</p>
Måleperiode:	Der måles og rapporteres over én kalendermåned

3. Leveringstid

Performance Indikator:	Maks. Leveringstid
Mål:	≥ 95 % af oprettelserne for Samhusning og backhaul 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 Samhusning indenfor 45 kalenderdage fra endelig ordre er modtaget Den maksimale leveringstid for teknikhuse er dog 6 måneder
Afgrænsning:	<ul style="list-style-type: none"> • Kun snarest ordrer • For teknikhuse forudsættes tilladelse fra myndighed og/eller lodsejer
Målemetode og – grundlag:	<ul style="list-style-type: none"> • Ved levering opgøres leveringstiden manuelt
Måleperiode:	Der måles over én kalendermåned

4. Fejlhåndterings performance

Performance Parameter:	Maks fejlretningstid for fejl på samhusning og backhaul fiber
Mål:	≥ 90 % af fejlmeldingerne rettes indenfor tidsfrist
Definition:	Fejl som brand- eller vandskade, der gør en samhusning og backhaul uanvendelig til sit formål rettes indenfor 10 dage
Afgrænsning:	Fejl omfattet af force majeure medtages ikke Der opgøres alene fejl, der medfører at samhusningen ikke kan anvendes til sit formål.
Målemetode og – grundlag:	Manuel optælling baseret på fejlmelding i FAS
Måleperiode:	Der måles over én kalendermåned

5. Bestilling

Performance Indikator:	Bestilling bekræftet indenfor fristen
Mål:	98% af bestillinger bekræftes indenfor tidsfristen
Definition:	Den maksimale tid fra bestilling af samhusning og/eller bachaul til bekræftelse er 10 arbejdsdage
Afgrænsning:	Samlede bestillinger på over 10 samhusninger medtages ikke i opgørelsen
Målemetode og – grundlag:	Gennemgang af bekræftelser
Måleperiode:	Én måned