

Rammeaftaletillæg:

Service Level Agreement (SLA) for TDC's IT-systemer

til

Rammeaftale om levering og drift af TDC's engrosthjener-
ster

Præambel

Dette Rammeaftaletillæg indeholder Service Level Agreement (SLA) for TDC's IT systemer

1. Parter

Dette Rammeaftaletillæg er indgået i tillæg til den mellem indgåede Rammeaftale om levering og drift af TDC's engrostdjenester.

(Parterne fremgår af punkt 1 i Rammeaftale om levering og drift af TDC's engrostdjenester)

2. Indholdsfortegnelse

| | |
|---|---|
| 1. Parter..... | 2 |
| 2. Indholdsfortegnelse | 2 |
| 3. Omhandlede IT-systemer og KPI-opgørelse..... | 2 |
| 4. Opgørelsesperioder | 2 |
| 5. Kompensation | 2 |

3. Omhandlede IT-systemer og KPI-opgørelse

I Bilag 1 oplistes de systemer, der er omfattet af denne aftale.

For hvert system omhandler aftalen følgende parametre:

Availability: Den andel af tiden, hvori systemet er tilgængeligt og reagerer på ordrer og forespørgsler fra kunden, således at det kan anvendes til bestilling, hvor dette er relevant

Svartid: Den gennemsnitlige svartid på et mix af forespørgsler

Resolution time ved kritiske fejl: Ved kritiske fejl, dvs. fejl der betyder at systemet ikke kan anvendes til sit formål, specificere den maksimale tid fra kundens fejlmelding til systemet igen er anvendeligt.

4. Opgørelsesperioder

Service Level Agreement (SLA) gælder for alle dage og alle tider på døgnet bortset fra servicevinduerne og planlagt nedetid som defineret i bilag 1.

Nedetid, der ikke er planlagt og varslet med varsel på mindst 1 uge indgår i opgørelsesperioden.

TDC opgør KPI for Availability og Svartid for hvert kalenderkvartal og sikrer, at opgørelsen gøres tilgængelig for kunden.

5. Kompensation

Såfremt availability i et kalenderkvartal er under det specificerede for et eller flere systemer er kunden berettiget til en kompensation, beregnet efter antallet af ordrer på oprettelse af produkterne Rå Kobber, Rå Fiber, eBSA, FiBSA og VULA i det pågældende kvartal.

Kompensationen pr ordre fastlægges efter den mest påvirkede systemefterfølgende satser:

| Availability | >=98% | 95-98% | 90-95% | <90% |
|---------------------------------------|-------|--------|--------|------|
| Kompensation pr ordre i danske kroner | 0 | 1 | 5 | 10 |

6. Udbetaling

Kompensation udbetales af TDC med senest med førstkommande faktura, der udsendes i kalendermåneden efter opgørelse er foretaget.

Bilag 1 Omhandlede systemer og deres KPI

| Applikation | Availability | Svartider (forventet maks.) | Servicevinduer ud over planlagt nedetid | Resolution time – Kristiske fejl.i.e. | Målemetode |
|--------------------------------|--------------|-----------------------------|--|---------------------------------------|---|
| Columbine | >=98% | <=5 sek. | Søndage 06:00-10:00 | <=4 timer | Måler login til Columbinnes webinterface, samt adressesøgning gennem webinterface og gennem ITSG, samt ordre flows for eBSA, Rå Kobber og VULA. |
| NetINFO | >=98% | <=5 sek. | Søndage 06:00-10:00 (tirsdage 01:00-02:00) | <=4 timer | Måler fremsøgning af kabelveje på en adresse med både kobber- og fiberforbindelse. |
| DSLman | >=98% | <=5 sek. | Tirsdage 01:00-06:00 | <=4 timer | Måler fremsøgning af linjenummer gennem DSLMan's webinterface. |
| ITSG Columbine (Wholesale API) | >=98% | <=5 sek. | Søndage 06:00-10:00/ Tirsdage 01:00-06:00 | <=4 timer | Måler adgang til Columbine, Netinfo og DSLman via API |