

## Bilag 4 - Service Level Agreement (SLA)

### Generelt

Nedenfor beskrives generelle forhold omkring den SLA som ipvision lever op til i givne scenarier beskrevet i dokumentet nedenfor.

Den version som var gældende ved aftaleindgåelse for den enkelte forbindelse er gældende i hele aftaleperioden.

Denne SLA definerer opptider og kompensation for så vidt angår fejl forårsaget af ipvision a/s eller en af dennes underleverandører. Parterne forpligter sig til, professionelt, at arbejde sammen om eventuel fejlhåndtering for herigennem, at minimere følgerne for den anden part.

Hvis der benyttes e-mail til kommunikation, er det afsenderens ansvar at verificere, at den anden part har modtaget mailen.

### Forbehold

Fejl som opstår på grund af nedenstående kompenseres ikke af ipvision (tæller ikke som nedetid):

- Fejl, som opstår på grund af Force Majeure
- Fejl med baggrund i kundens egne forhold eller handlinger/undladelser begået af tredjepart hos kunden eller som følge af kundens forhold
- Fejl forårsaget af ændringer af kundens netværk på kundens lokation, IP-telefoni opsætning og eller Hosted Services er ikke omfattet af nærværende kompensations klausul.
- Planlagt og adviseret servicearbejde (servicevinduer)
- Medgået ventetid f.eks. i forbindelse med at skulle opnå adgang til en lokation
- Performancetest (hvis en kunde ønsker en performancetest vil testen oftest anvende den fulde båndbredde/kapacitet, dette kan være til gene for den pågældende kunde i den periode testen foregår)

### Klage- og kompensationsprocedure

Alle klager over fejl eller forsinkelse skal være ipvisions tekniker i hænde senest 30 dage efter fejlen eller forsinkelsen er konstateret. Kompensationen krediteres på kundens konto hos ipvision.

### Varsling vedrørende netværksændringer og opgraderinger

Service påvirkeligt planlagt arbejde skal annonceres mindst 10 arbejdsdage inden arbejdet påbegyndes.

Ikke-Service påvirkeligt planlagt arbejde skal annonceres mindst 24 timer inden arbejdet påbegyndes.

Emergency servicevinduer, kan varsles få timer inden arbejdet iværksættes. Arbejder af denne karakter, er vurderet til, at have fatale følger for den fortsatte drift hvis det ikke gennemføres øjeblikkeligt.

### Fejlretning

Ved fejl rapporteringen bedes Kundennummer, Kundenavn og evt. "Kredsløbs ID" oplyses.

Alle fejl skal rapporteres til ipvision support på telefon.

Ipvision rapporterer tilbage til kunden løbende samt ved behov for assistance eller afklaring af forhold ved kundens installationer og ved afslutning af en fejlrapport.

## Kontakter og eskaleringsniveauer

### Kontakter hos ipvision

Indenfor normal åbningstid	Support og teknisk assistance	Telefon +45 88 88 77 99
Udenfor normal arbejdstid	Vagthavende tekniker <b>Der tages kun imod egentlige fejl eller nedbrud udenfor normal åbningstid</b>	Telefon +45 88 88 77 99

### Eskaleringsniveauer hos ipvision

Hvis det ikke er muligt, at få telefonisk kontakt til vagtpersonalet på ovenstående telefonnumre, i forbindelse med indrapportering af fejl, eller hvis den aktuelle SLA ikke overholdes, benyttes eskaleringsproceduren, som er beskrevet nedenfor.

Eskaleringsniveau	Navn	E-Mail	Telefon	Mobil telefon
	Vagthavende tekniker	support@ipvision.dk	8888 7799	
1.	Supportchef	jgl@ipvision.dk	8877 6942	4236 6642
2.	COO	kbj@ipvision.dk	8888 7796	2390 0130

## Kompensation

### Kompensation i forbindelse med nedetid

Kunden har ret til at kræve kompensation, hvis den, i denne SLA, garanterede opetid ikke overholdes. Kompensation ydes i henhold til de kompensations-skemaer som er angivet nedenfor, og beregnes kvartalsvis.

Kompensationens størrelse kan ikke overskride de i skemaerne nævnte satser.

### Kompensation i forbindelse med overskridelse af reaktionstid

Kunden har ret til at kræve kompensation i forbindelse med overskridelse af reaktionstiden i henhold til nedenstående:

Overskridelse af reaktionstid	Alle kategorier
1 – 3 timer	1 %
3 – 4 timer	2 %
4 – 6 timer	3 %
> 6 timer	4 %

\* kompensation i procent af de kvartalsvise servicevederlag for den fejlramte netværksforbindelse eller Service, ekskl. moms

Den enkelte reaktionstid kan variere for den pågældende forbindelse. Se bilag gældende nedenfor for specifikke reaktionstider for de enkelte forbindelser.

Ændringer af kundens netværk, IP-telefoni/Mobiltelefoni opsætning og eller Hosted Services er ikke omfattet af nærværende kompensations klausul.

Reaktionstider på ikke-service påvirkelige fejl besluttet af parterne i fællesskab. ipvision planlægger at påbegynde sådanne fejlretninger inden 3 (tre) arbejdsdage efter den er konstateret.

Den samlede kompensation kan maksimalt udgøre 10 % af månedsvederlaget for den fejlramte netværksforbindelse eller service.

### Beregning af oppe- og nedetider

Den garanterede opetid er defineret i Service Level Agreement skemaet.

**Oppetid** beregnes kvartalsvis på følgende måde:

$$\% \text{ Oppetid} = \frac{\text{Kvartal i timer (2190)} - \text{sum af nedetid for alle hændelser}}{\text{Kvartal i timer (2190)}} * 100$$

Nedetiden pr. enkelt hændelse begynder på det tidspunkt, hvor kunden har indrapporteret fejlen til ipvision via de gældende rapporteringsveje.

Nedetiden ender, når Kunden og ipvision er enige om at fejlen er rettet.

**Nedetid** beregnes kvartalsvis på følgende måde:

$$\% \text{ Nedetid} = \frac{\text{Hændelse(1)-reaktionstid) + ... + (Hændelse(n)-reaktionstid)}}{\text{Kvartal i timer (2190)}} * 100$$

En hændelse er antal timer kredsløbet er nede pr. hændelse.

Nedetid beregnes kun i det tidsrum hvor der er Service og Support tid for serviceydelsen/de enkelte linietyper/Services og det enkelte service level.

Kunden har krav på kompensation, hvis den garanterede opetid og fejlretningstid ikke overholdes. Kompensation udbetales på næste regning og kun efter henvendelse fra kunden

Planlagt nedetid på grund af vedligeholdelse af netværket samt fejl, som opstår på grund af force majeure hændelser, kundens forhold eller handlinger/undladelser begået af tredje part hos Kunden, eller som følge af Kundens forhold, er ikke inkluderet i opetids beregningen.

**SLA skema for Hosted IP/Mobil telefoni og Hosted Firewall**

---

SLA	Grænser
Garanteret oppetid	99.5 %
Reaktionstid	
- onsite på ipvisions hoved site	3 timer
- remote	½ time

**Kompensation**

Der ydes følgende kompensation for nedetid ud over aftalte SLA

Oppetid (%)	Kompensation*
99.49 – 99.40	5 %
99.39 – 99.20	10 %
99.19 – 99.00	15 %
< 99.00	25 %

\* kompensation i procent af de kvartalsvise servicevederlag for den fejlramte netværksforbindelse eller Service, ekskl. moms.

Kompensationens størrelse kan ikke overskride de i tabellen nævnte satser.

## SLA skema for Ethernet forbindelser i Danmark (kobberbaseret E-BSA)

Følgende SLA er gældende for kobberbaserede Ethernet forbindelser fra ipvision:

Basis SLA

Sølv SLA

Guld SLA

	Basis	Sølv	Guld
Garanteret opetid	99.5 % *)	99.7 % *)	99.8 % *)
Reaktionstider			
- onsite	Hurtigst muligt	3 timer	3 timer
- remote	Hurtigst muligt	1 timer	1 time
Fejlmelding telefonisk (8888 7799)	Alle dage 00-24	Alle dage 00-24	Alle dage 00-24
Fejlafhjælpningstid - mandag-fredag	08.00-16.00	08-20	00-24
Fejlafhjælpningstid - lørdag-søndag, samt helligdage	N/A	N/A	00-24

## Kompensation

Der ydes følgende kompensation for nedetid ud over aftalte SLA

Oppetid (%)	Basis	Sølv *)	Guld *)
99.80 – 99.70	---		5 %
99.69 – 99.60		5 %	7,5 %
99.59 – 99.50		7,5 %	10 %
< 99.5		10 %	12,5 %

\* kompensation i procent af de kvartalsvise servicevederlag for den fejlramte netværksforbindelse eller Service, ekskl. moms.

Kompensationens størrelse kan ikke overskride de i tabellen nævnte satser.

## SLA skema for Fiberforbindelser i Danmark

Følgende SLA er gældende for fiberleverancer fra ipvision

Ved redundante forbindelser gælder altid Guld SLA (redundans er specificeret i kundens kontrakt såfremt det er gældende).

	Basis	Sølv	Guld
Garanteret opetid	99.7 %	99.8 %	99.9 %
Reaktionstider			
Reaktionstid			
- onsite	Hurtigst muligt	4 timer	3 timer
- remote	2 timer	1 time	1/2 time
Fejlindrapportering Man-Fredag	8-18	0-24	0-24
Fejlafhjælpningstid - lørdag-søndag, samt helligdage	8-18	0-24	0-24

### Kompensation

Der ydes følgende kompensation for nedetid ud over aftalte SLA

Oppetid (%)	Basis *)	Sølv *)	Guld *)
99.89 – 99.80	---		5 %
99.79 – 99.70		5 %	7.5 %
99.69 – 99.50	5 %	7,5 %	10 %
99.49 – 99.26	7,5 %	10 %	12,5 %
< 99,25	10 %	12,5 %	15 %

\* kompensation i procent af de kvartalsvise servicevederlag for den fejlramte netværksforbindelse eller Service, ekskl. moms.

Kompensationens størrelse kan ikke overskride de i tabellen nævnte satser.