

Service Level Agreement

for Welcoms produkter

Generelt

Denne Service Level Agreement (herefter SLA) er en del af en aftale mellem Welcom og kunden. Den omfatter samtlige af Welcoms produkter samt tillægsydelser, og sammen med Welcoms almindelige betingelser skal den ses som bilag til kontrakten mellem Welcom og kunden.

Welcom og kunden forpligter sig til, professionelt, at arbejde sammen om eventuel fejlhåndtering for herigennem at minimere følgerne for den anden part.

Definitioner

I dette afsnit defineres nogle af de begreber, som anvendes i denne SLA:

Reaktionstid:	Den garanterede tid fra fejl registreres af Welcoms overvågning eller fejlmeldes af kunden til fejlhåndtering er påbegyndt.
Indenfor normal Arbejdstid	Hverdage fra 8:00 – 16.00, helligdage undtaget
Udenfor normal arbejdstid	Hverdage fra 16:00 – 8.00 samt weekender og helligdage

Vedligeholdelsesprocedurer

I følgende afsnit vil forretningsgangen vedrørende Welcoms vedligeholdelsesprocedurer blive beskrevet.

Welcom forbeholder sig ret til at udføre forebyggende vedligeholdelse samt udbygning og ændring af infrastrukturen, som leveres til kunden, for herved til stadighed at leve op til og forbedre de tekniske specifikationer. Welcom planlægger og udfører dog vedligeholdelse af infrastrukturen, så det påvirker kunden så lidt som muligt og med minimal nedetid.

Varsling vedrørende planlagt vedligeholdelsesarbejde af infrastrukturen (f.eks. i form af netværksændringer og opgraderinger) vil blive annonceret i god tid til de berørte kunder.

Der kan ifølge naturen i Welcoms løsninger forekomme akut servicearbejde, der typisk vil have kortere varsling.

Welcom annoncerer planlagt vedligeholdelsesarbejde – også kaldet servicevinduer – via e-mail til den aftalte kontaktperson hos kunden.

Generelt forsøger Welcom at planlægge større servicevinduer til at finde sted mellem 00:00 og 12:00 natten / morgenen til den tredje søndag i måneden. Der kan dog forekomme servicevinduer uden for dette tidsrum.

Fejlmeldingsprocedurer

Welcom har et Network Operation Center (herefter NOC), hvorfra netværket overvåges proaktivt. Welcoms NOC er betjent 24 timer i døgnet, 365 dage om året med vagtordning udenfor normal arbejdstid. Welcom driftscenter kan kontaktes på 78 770 700 og via mail service@welcom.dk

Standard og Døgn SLA Fiber

Welcom tilbyder to typer af serviceydelser. En standard ydelse angivet som Basic SLA. Til denne standard serviceydelse kan der på nogle produkter tegnes et tillæg, som er angivet som Døgn SLA. Standard SLA er valgt med mindre andet er eksplicit angivet i kontrakten. Nedenstående skema redegør for indholdet i de to typer af serviceydelser.

Basic SLA	Døgn SLA
Fejlrapportering og ændringsanmodninger modtages og udbedres indenfor normal arbejdstid. Henvendelser efter kl. 16:00 vil derfor først blive behandlet kl. 8:00 den følgende hverdag. Reaktionsid 1 time remote, 3 timer onsite.	Netværket bliver proaktivt døgnovervåget og fejlrapportering modtages og udbedres 24 timer i døgnet, 365 dage om året. Reaktionsid 1 time, 3 timer-onsite. Ændringsanmodninger bliver dog kun behandlet indenfor normal arbejdstid.

Standard og Døgn SLA kun xDSL forbindelser

Welcom tilbyder tre typer af serviceydelser i forbindelse med levering på DSL-linjer. En standard serviceydelse angivet som Basic SLA, hvor fejlretning påbegyndes hurtigst muligt. Denne serviceydelse følger med produktet. Kunden har derudover mulighed for at tegne en Døgn SLA 5/11 eller Døgn SLA 2/4.

Følgende skema redegør for indholdet i de tre typer af serviceydelser:

SLA basis	SLA 5/11	SLA 2/4
Fejlrapportering modtages og fejlretning påbegyndes hurtigst muligt inden for normal arbejdstid. Henvendelser efter kl. 16:00 vil derfor først blive behandlet kl. 8:00 den følgende hverdag.	Fejlrapportering modtages og fejlretning påbegyndes inden for normal arbejdstid efter gældende reaktionsid. Henvendelser efter kl. 16:00 vil derfor først blive behandlet kl. 8:00 den følgende hverdag.	Fejlrapportering modtages og fejlretning påbegyndes døgnet rundt – 24/7/365.

Fejl observeret af kunden

Fejl på produkter eller tillægsydelse, som konstateres af kunden, bør indenfor normal arbejdstid altid rapporteres ind via mail på service@welcom.dk, eventuelt efterfulgt af et telefonopkald. Udenfor normal arbejdstid reagerer Welcoms NOC dog kun på fejlmeldinger pr. telefon. Ved korrespondance via e-mail mellem Welcom og kunden, er det afsenderens ansvar at verificere, at den anden part har modtaget e-mailen.

Kunden bør kunne svare på følgende tjekliste inden Welcom kontaktes vedrørende en fejlmelding:

- Hvilket produkt/telefonnummer/kredsløbsnummer drejer fejlmeldingen sig om?
- Er der strøm på udstyr?
- Er kabel tilsluttet korrekt/er der lys i udstyret

Ved kontakt via e-mail skal fejlmeddelelsen indeholde følgende:

- En beskrivelse af det pågældende problem
- Hvordan opleves problemet
- Hvad er forsøgt for at identificere problemet selv
- Kontaktoplysninger (navn, telefonnummer og e-mail)
- Der skal yderligere tilføjes oplysninger om fysisk adresse, kaldenavn, samt evt. Welcoms kredsløbsnummer, hvis fejlen omhandler forbindelser.

Husk altid at følge skriftlige fejlmeldinger op med telefonopkald.

Når fejlen er rettet, lukkes og arkiveres sagen, ligesom der afsendes en besked til kunden om dette. Fejlen betragtes herefter som udbedret, med mindre Kunden gør indsigelse herom.

Særlige forhold

Welcom forbeholder sig ret til at fakturere for opkald til vores NOC foretaget udenfor normal arbejdstid, med mindre kunden har tegnet Døgn SLA.

Welcom forbeholder sig ret til at fakturere kunden, for alt medgået tid, kørsel og eventuelt materiel i forbindelse med kundens fejlmelding, hvor årsagen viser sig at skyldes kunden, dennes installation/udstyr eller øvrige underleverandør(er). Derudover forbeholder Welcom sig yderligere ret til at fakturere kunden, hvis kunden har givet ukorrekte informationer i forbindelse med installation eller reparation.

Kunden skal på Welcoms forlangende assistere under fejlretningen uden omkostninger for Welcom. Unødigt ventetid i forbindelse med kundeassistance, herunder ventetid på kundens ankomst, ventetid på adgang til en adresse, informationer vedrørende fejlen m.v., er ikke medregnet i reaktions- og nedetiden.

Der kan ikke kræves kompensation ved fejl, som direkte eller indirekte kan tilskrives Kunden, dennes udstyr og system eller underleverandør(er).