



Service Level Agreement (SLA)



Innholdsfortegnelse

Service Level Agreement (SLA)	1
1 Generelle offentlige og juridiske krav	3
2 Introduksjon	3
3 Omfang	3
4 Tjenestekvalitet og klassifisering av feil	3
4.1 Oppetid	4
4.2 Unntatt tid	4
5 Kontaktpunkter	5
5.1 NTE.....	5
6 Feilhåndtering	5
6.1 Feilmelding	5
6.2 Tilbakemelding.....	6
6.3 Kundens ansvar.....	6
6.4 Eskalering	6
7 Periodisk og varslet vedlikehold	7
8 Kompensasjon.....	7

1 Generelle offentlige og juridiske krav

NTE Marked AS er en virksomhet som er underlagt særskilte lover og regler.

Norsk lov regulerer blant annet virksomhet knyttet til overføring av elektronisk kommunikasjon med tilhørende infrastruktur, tjenester, utstyr og installasjoner. For informasjonsbehandling medfører dette at det stilles sterke krav til informasjonssikkerhet.

Lover og forskrifter vil omhandle behandlingsregler for informasjon som:

- Er underlagt ekomloven
- Er underlagt personopplysningsloven
- Er underlagt taushetsplikt
- Er underlagt NTE Marked AS sine generelle etiske retningslinjer

2 Introduksjon

Dette er en avtale mellom Kunde og NTE Marked AS (heretter kalt NTE) som angir avtalte standarder og prosedyrer for service og vedlikehold av NTE sine tjenester som NTE leverer til Kunde. Videre spesifiserer det hvilke sanksjoner som gjelder dersom NTE ikke oppfyller sine forpliktelser i henhold til avtalen.

3 Omfang

Denne avtalen utgjør SLA mellom NTE og Kunde, og er et bilag til avtale om levering av tjenester fra NTE. Betingelsene i avtalen gjelder pr enkelt tjeneste levert fra NTE, for eksempel produktet Internett Aksess levert på en spesifikk adresse. Kunde finner tjenester som er dekket av Utvidet og Optimal SLA på NTE sin kundeportal (kundeportal.nteb.no).

NTE kan endre SLA med en (1) måneds skriftlig varsel til Kundens angitte kontaktpunkt på den måte NTE finner det hensiktsmessig (normalt e-post og/eller brev). For at varslingsplikten skal inntre, må endringen være av en viss betydning for Kunden.

Kunden har rett til vederlagsfritt å kunne heve SLA avtalen dersom endringen er til Kundens ugunst.

4 Tjenestekvalitet og klassifisering av feil

NTE garanterer for tjenestens oppetid avhengig av valgt nivå på SLA. Oppetid måles per måned, og avtalen gjelder kun for den avtalte tjenesten. SLA leveres med (Basis) eller kan kjøpes som et tilleggsprodukt (Utvidet/Optimal) for tjenestene Internett, Internett Transitt, IPVPN, Business Ethernet og Optisk Kanal (Bølgelengde).

SLA tilbys i 3 ulike servicenivå. Basis SLA leveres vederlagsfritt og gjelder for alle tjenester levert av NTE hvor ingen annen SLA er avtalt. Utvidet SLA gir høyere oppetidsgaranti, utvidet servicetid, raskere responstider og direkte tilgang til NTE NOC. Optimal SLA gir enda høyere oppetidsgaranti, servicetid 24/7/365, direkte tilgang til NOC og de raskeste responstidene vil kan tilby.

Klassifiseringen «Utilgjengelig» gjelder hvis tjenesten er helt nede, for eksempel ved fiberbrudd eller større nettverksfeil. Avviksklassen «Degradert» gjelder hvis tjenesten fungerer ustabil, for eksempel ved pakketap, redusert hastighet eller begrenset tilgang.

Avviksklassen må vurderes for den enkelte feilsituasjon. Når en avviksklasse er satt så er den styrende for forventet påbegynt feilretting.

	Basis	Utvidet	Optimal
Garantert oppetid	99,5 %	99,7 %	99,8 %
Servicetid	0800-1600 man-fre*	0800-2200 man-lør*	24/7/365
Påbegynt feilretting «Utilgjengelig»	2 timer	30 minutter	15 minutter
Påbegynt feilretting «Degradert»	4 timer	1 time	30 minutter
Første tilbakemelding	4 timer	1 time	1 time

* gjelder ikke helligdager

Påbegynt feilretting gjelder kun innenfor Servicetiden og angir den tiden fra feilmelding er registrert hos NTE til feilretting har startet. Første tilbakemelding angir frist for første tilbakemelding fra NTE til Kunde etter at feilmelding er registrert hos NTE. Krav til første tilbakemelding gjelder kun for feil i avviksklasse «Utilgjengelig». Tilbakemeldingen skal som minimum inneholde en bekreftelse på at saken er registrert og at det jobbes med feilretting.

Alle tidsfrister forutsetter at feil er meldt i henhold til de rutiner som er beskrevet under Feilhåndtering i dette dokumentet, og gjelder fra tidspunkt logget av NTE.

Kun feil i kategorien «Utilgjengelig» som oppstår innenfor Servicetiden inkluderes i beregningen av oppetid.

4.1 Oppetid

NTE skal forvalte tjenesten med de ressurser som man med rimelighet kan forvente i forhold til å sikre at kunden oppnår avtalt oppetid målt over en måned. Oppetid måles på det utstyr i NTE sitt distribusjonsnett som er lokalisert nærmest kunden.

Gjennomsnittlig oppetid regnes ut etter denne formelen:

$$\text{Oppetid \%} = 100 * \frac{(\text{antall minutter i måneden}) - (\text{antall minutter nedetid} - \text{unntatt tid})}{(\text{antall minutter i måneden})}$$

Antall minutter i måneden regnes som (60 minutter * 24 timer * antall dager i måneden) uansett hvilket SLA-nivå man har.

Nedetid defineres som den tiden tjenesten har vært utilgjengelig for Kunde. Unntatt tid definerer den tiden tjenesten har vært utilgjengelig for Kunde, men som ikke kan regnes som nedetid (se under).

Nedetid og unntatt tid regnes innenfor tidsrommet som er definert som Servicetid i gjeldende SLA. Feil utenfor tidsrommet for Servicetid, regnes ikke som nedetid.

4.2 Unntatt tid

Følgende hendelser regnes som unntatt tid, og skal trekkes fra grunnlaget for nedetid ved beregning av oppetid i henhold til formelen over:

- Periodisk og varslet vedlikehold
- Feil på utstyr eller infrastruktur hos tredjepart
- Feil på utstyr eller infrastruktur hos Kunde, eller som ikke er levert av NTE
- Miljømessige forhold i Kundens lokaler (se krav til driftsmiljø under)
- Feil i strømtilførsel
- Feil forårsaket av handlinger fra andre enn NTE
- Forsinkelser som skyldes at kontaktperson hos Kunde ikke er tilgjengelig eller ikke kan utøve hjelp på kundens lokasjon
- Forsinkelser som skyldes at NTE ikke får tilgang til Kundens lokaler
- Feil som skyldes misbruk av Tjenesten eller at bruk av Tjenesten strider med norsk lov
- Force Majeure

5 Kontaktpunkter

5.1 NTE

Alle spørsmål vedrørende Tjenesten skal rutes gjennom NTE Kundeservice på telefonnummer 07400. Åpningstiden for NTE Kundeservice er den til enhver tid gjeldende åpningstid som fremgår av www.nte.no.

Kontaktinfo NTE Kundeservice:

Navn	NTE Kundeservice
Bruk	Alle kunder
Tidsrom	Se www.nte.no
Telefon	74 15 02 00

Kunder med Utvidet eller Optimal SLA vil i tillegg kunne kontakte NTE sin NOC (Network Operations Center) utenom åpningstidene til Kundeservice. Merk at alle feil likevel skal meldes til NTE Kundeservice på dagtid.

Kontaktinfo NTE NOC (Kun for kunder med Utvidet/Optimal SLA):

Navn	NTE Network Operations Center
Bruk	Kun kunder med Utvidet eller Optimal SLA
Tidsrom	Defineres av SLA nivå. Se punkt 3.
Telefon	74 15 07 66 (Kun for kunder med Utvidet/Optimal SLA)
E-post	noc@nteb.no

Gjennomsnittlig svartid hos NTE NOC er 20 sekunder (første halvår 2020).

6 Feilhåndtering

6.1 Feilmelding

Feil på Tjenesten skal rapporteres til NTE Kundeservice (se Kontaktpunkter). Alle innrapporterte feil blir loggført og får tildelt et unikt referansenummer. Før en feil innrapporteres skal Kunden være sikker på at feilen ikke ligger i eget nett, og at utplassert utstyr ikke er strømløst.

Ved innrapportering av feil skal Kunden oppgi følgende:

- Firmanavn/Kundenummer Tjenesten er registrert på
- Feil registrert dato og tid
- Sambandsnummer og adresse der feilen har oppstått
- Nøyaktig feilbeskrivelse med alle nødvendige detaljer
- Kontaktperson med telefonnummer og e-postadresse

Det kan være nødvendig at Kunden må gi status på utstyr, utføre omstart på dette eller gi tilgang til utplassert utstyr for personell fra NTE. Det er derfor nødvendig at Kunden er tilgjengelig på den aktuelle lokasjonen.

NTE har rett til å belaste Kunde for påløpte kostnader ved håndtering av feil utenfor NTE sitt ansvarsområde og kontroll.

6.2 Tilbakemelding

All feilretting avsluttes med tilbakemelding til Kunden etter at feilen er rettet. Hvis vi ikke oppnår kontakt på de angitte kontaktpunkt så lukkes feilmeldingen og feilen ansees som rettet. Underveis i en feilhåndtering vil kunden få tilbakemelding ved statusendring og/eller når ny informasjon foreligger.

6.3 Kundens ansvar

Følgende punkter er Kundens ansvar å overholde:

- Foreta egenkontroll før feil eller driftsavvik meldes videre. Herunder å sjekke at utstyr har strøm, at alle nettverkstilkoblinger er i orden, og at Kundens eget utstyr fungerer som normalt.
- Kunde skal opptre aktsomt med hensyn til NTE sine installasjoner, og har ansvar for egnede kabelføringsveier for NTE sin kabling i bygget, inkludert kabelkanaler i aktuelle rom. Spredenett for data i lokalet er Kundens ansvar.
- Sørge for at NTE til enhver tid har korrekte opplysninger om kontaktpersoner, mobilnummer, e-post, eller andre relevante opplysninger.
- Informere NTE i god tid om arbeid som medfører brudd på Tjenesten, som for eksempel arbeid med strømtilførsel som forsyner NTE sitt utstyr.

6.4 Eskalering

Ved alvorlige eller kritiske driftsfeil der SLA er brutt, har NTE etablert en eskaleringstrapp. For å eskalere en feil forutsettes det at feilen er meldt riktig, og deretter purret hos feilmottaket. Eskalering til et høyere nivå skal gjøres i Kundens egen organisasjon før den eskaleres til tilsvarende nivå hos NTE.

Tiden for når Kunde kan eskalere saken hos NTE regnes fra det tidspunkt feil er meldt og registrert hos NTE sin Kundeservice. Tiden løper kun innenfor avtalt Servicetid i henhold til de ulike SLA-nivåene. Tiden for når Kunden kan eskalere saken er spesifisert i følgende tabell:

Servicenivå	Eskaleringsnivå		
	Nivå 1	Nivå 2	Nivå 3
Ansvarsnivå	<i>Kundeansvarlig</i>	<i>Teknisk sjef</i>	<i>Adm. Dir.</i>
Basis	10 timer	12 timer	14 timer
Utvidet	6 timer	8 timer	10 timer

Optimal	4 timer	6 timer	8 timer
----------------	---------	---------	---------

7 Periodisk og varslet vedlikehold

NTE har periodisk vedlikehold (servicevindu) i nettet hver mandag mellom klokken 00:00 og 06:00. Arbeid i nettet som kan påvirke Kundens tjenester skal fortrinnsvis skje i denne perioden.

Annet planlagt vedlikehold vil i hovedsak bli lagt til perioder med lav trafikk, fortrinnsvis da også mellom klokken 00:00 og 06:00. NTE vil varsle kunde med Utvidet og Optimal SLA på forhånd om planlagt vedlikehold som påvirker tjenesten. Varslingen skal skje senest 5 virkedager før arbeidet starter. NTE forbeholder seg likevel retten til å foreta uanmeldt vedlikehold i servicevinduet.

Ved kritiske feil i nettet til NTE skal dette kunne rettes uten varsling selv om dette berører Kundens tjenester. Denne nedetiden påvirker oppetidsgarantien.

8 Kompensasjon

For hver måned som har lavere oppetid enn det som er garantert, kan kunden kreve reduksjon av tjenestens månedsavgift for denne perioden som vist i tabellen under:

Tilgjengelighet	-1%	-2%	-3%	-4%	-5%	-6%	-7%	-8%	-9%	-10%
Prisreduksjon Utvidet/Optimal	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
Prisreduksjon Basis	5%	10%	15%	20%	25%	30%	35%	40%	45%	50%

Kompensasjon kan ikke påberopes med mindre feil på tjenesten er feilmeldt i henhold til rutinen beskrevet i dette dokumentet.

Eventuelle krav om kompensasjon ved brudd på tilgjengelighet må Kunde melde skriftlig innen 30 dager etter utløp av aktuell måned.