

Udvidet serviceaftale - Guld SLA

Service Level Agreement

Generelt

Nedenfor beskrives generelle forhold omkring den service kontrakt som Teleboxen lever op til i givne scenarier beskrevet i dokumentet nedenfor.

Denne kontrakt definerer services og ydelser som Teleboxen tilbyder kunden. 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.

Serviceydelser generelt

Teleboxen kan ændre i løsningen samt opdatere den bagvedliggende software med henblik på at forbedre udstyrets driftsegenskaber. Såfremt der anvendes lokalt udstyr såsom telefonapparater, SIP adaptere (til fax, alarm eller lign.) skal Teleboxen have uhindret adgang til udstyret, og såfremt det er nødvendigt, skal kunden stille fornødent personale med mere vederlagsfrit til rådighed. Dette omfatter også udstyr, der ikke er omfattet af servicekontrakten, såfremt udstyret fungerer i forbindelse med det udstyr, hvorpå der ydes service. I nødvendigt omfang skal kunden medvirke ved fejlafhjælpningen, herunder lade sit personale være til rådighed. Teleboxen har ret til inden for kundens normale arbejdstid at besigtige udstyret hos kunden. Kunden skal hurtigst muligt give Teleboxen meddelelse om ændring af udstyrets placering. For at sikre minimal påvirkning af kundens daglige drift og kundetilfredshed, foretages alle planlagte systemopdateringer og ændringer som udgangspunkt uden for kundens normale åbningstid. Disse opdateringer udføres typisk om natten og alle planlagte kommende servicevinduer findes her: <https://dstny.dk/support/servicevinduer>

Service og ydelser indeholdt i kontrakten

- Fejlhåndtering/fejlretning
- Adgang til vagttelefon
- Hotline spørgsmål
- Systemændringer herunder
 - a. Oprettelse af bruger
 - b. Opsætning af mobil app. & softphone
 - c. Oprettelse og flytning af numre
 - d. Callflow

Responstider og fejlhåndtering

Månedlig tilgængelighedsprocent og Kredit

Teleboxen forpligter sig til at opretholde en høj tilgængelighed af sine tjenester. Dette gælder især kernetelefoni – den tjeneste, der gør det muligt for slutbrugere at foretage og modtage taleopkald.

Hvis den faktiske månedlige tilgængelighed af kernetelefoni falder under de fastsatte niveauer, vil kunden være berettiget til en kompensation i henhold til følgende:

- Tilgængelighed under 98%: 20 % kompensation* af månedens brugerlicensgebyr

Bemærk: Den samlede kredit for en måned kan ikke overstige 20 % af brugerlicensgebyret for den pågældende måned. Brugerlicenser er defineret under produktbeskrivelsen i samhandelsaftalen.

* Kompensation i procent af de kvartalsvise servicevederlag for den fejlramte Service, ekskl. moms.

Fejlklassifikation og Supporttjenester

Fejl rapporteret af kunden vil blive håndteret i henhold til den alvorlighedsgrad, fejlen vurderes at have, samt de angivne responstider for hver alvorlighedsgrad.

Alvorlighedsgrad og beskrivelse af fejl

Fejl klassificeres som følger:

Alvorlighedsgraden	Beskrivelse
Urgent	Fejlen er klassificeret som Urgent, hvis et af følgende opstår: Total utilgængelighed af de relevante tjenester, alvorlige problemer med datakorruption, kritiske områder funktionsfejl i en grad, der alvorligt påvirker forretningen, og der er ingen løsning tilgængelig. Dette omfatter ikke manglende tilgængelighed for slutbrugere/slutkunder på grund af forbindelsesproblemer, hardware eller problemer uden for Dstnys kontrol.
High	Fejlen klassificeres som High, hvis et af følgende forekommer for et flertal af brugerne: Vigtige operationelle tjenester stoppes, tidskritiske tjenester lammes og er ubrugelige for et flertal af brugerne, forretningsvigtige moduler er ubrugelige, eller der er hyppig fejl i en forretningsvigtig tjeneste, og der er ingen løsning tilgængelig.
Normal	Fejlen er klassificeret som normal, hvis et af følgende opstår: Fejl hæmmer forretningsfremskridt, ikke-presserende job kan ikke udføres, periodiske fejl forårsager medium eller større gener, brandingrelaterede fejl, og der er ingen løsning tilgængelig.
Low	Fejlen klassificeres som Low, hvis et af følgende opstår: Fejlen har ingen væsentlig indvirkning på brugeren eller forårsager mindre gener, der er en lokalt identificeret rettelse, der er en løsning tilgængelig, lokaliseringsrelaterede fejl.

Alvorlighedsgraden	Svartider	Rettelse inden	Korrektionstid
Urgent	1 time	4 timer	N/A
High	2 timer	24 timer	14 arbejdsdage
Normal	8 arbejdstimer	N/A	60 arbejdsdage
Low	2 arbejdsdage	N/A	Hurtigst muligt

Fejl af alvorlighedsgraden Urgent og High vil blive håndteret 24/7. Fejl i alvorlighedsgraderne Normal og Low vil blive håndteret inden for normal åbningstid: Mandag – fredag kl. 08:00 – 16:00 CET. Korrektionstid for Urgent kan variere i henhold til, hvilken alvorlighedsgrad fejlen tildeles efter work around er etableret.

Kreditansøgning

For hver måned der går skal kreditansøgningen ansøges om skriftligt fra kunden indenfor 30 dage.

Tjenestetider for support

Fejl af alvorlighedsgraden "Urgent" og "High" vil blive håndteret døgnet rundt (24/7). Fejl i "Normal" og "Low" alvorlighedsgraderne vil blive håndteret inden for normal åbningstid:

- Mandag – Fredag: 08:00 – 16:00 CET

Fejl fra tredjepartsudbydere

Fejl eller afbrydelser forårsaget af tredjepartsudbydere uden for Teleboxens kontrol, såsom problemer med Microsoft Teams, Google (Android) eller Apple-tjenester, er ikke omfattet af SLA'en.

Fejlbehandling efter alvorlighedsgrad

Fejlbehandling vil blive håndteret i henhold til den maksimale alvorlighedsgrad for den komponent eller service, hvor fejlen opstår. Følgende alvorlighedsgrader gælder for de specifikke tjenester:

- Telepo: Urgent
- Service Mediation Gateway: Urgent
- Service Management Portal: High
- ConnectMe (voice calling features only): High
- Integrator for Teams Telephony: High
- Call Recording: High
- Alle øvrige tjenester: Normal

Forpligtelser og ansvarsområder

Teleboxen forpligter sig til at rette fejl i henhold til alvorlighedsgraden og de angivne tidsrammer i denne SLA. For fejl klassificeret som "Urgent" eller "High" vil der blive gjort en kommercielt rimelig indsats for at levere løsninger hurtigt.

Kontakt

Teleboxens normale arbejdstid er: mandag til fredag kl. 8.00 til kl. 16.00. I akutte tilfælde er der uden for arbejdstiden mulighed for vagttelefon (mod ekstrabetaling). Indrapportering af eventuelle fejl eller driftsforstyrrelser (ikke opsætningsændringer) på Telefoniløsningen, kan altid rapporteres, både i og uden for normal arbejdstid uden beregning. Fejl og ændringsforespørgsler skal i arbejdstiden indrapporteres til Teleboxens supportmail support@teleboxen.dk eller i akutte tilfælde på Hotline på tlf. 96198200/vagttelefon på tlf.

Service kontrakten omfatter ikke

- Forstyrrelser hidrørende fra eller i det offentlige data-/telenet, herunder linjebud.
- Afhjælpning af fejl som kunden er ansvarlig for, for eksempel ved tilsidesættelse af installations- og betjeningsvejledning eller ved misbrug.
- Afhjælpning af fejl som skyldes uheld, ulykker, herunder bl.a. brand, oversvømmelse, vandskade, storm, overspænding (lynnedslag) eller hærværk.
- Afhjælpning af fejl som skyldes, at andre end Teleboxen har installeret eller serviceeret på udstyret.
- Afhjælpning af fejl som skyldes udstyr, der ikke er omfattet af denne servicekontrakt.
- Udefrakommende fejl.
- Kortslutning i el-anlæg.
- Skader, der er dækket af forsikringsforhold.

Hvis Teleboxen mener, at årsagen til fejl skal søges i ovennævnte forhold, kan fejl afhjælpes efter regning. Teleboxen er i så fald forpligtet til at gøre kunden opmærksom derpå, inden reparation udføres. For uberettiget tilkald faktureres kørsel og medgået tid. Vurdering af hændelsers kritikalitet foretages i samarbejde mellem parterne og ikke udelukkende af Teleboxen eller dennes eventuelle underleverandører. Teleboxen er forpligtet til at medvirke til at undersøge omfang og konsekvens i bestræbelserne på at få kundens telefoni tilbage i normal drift.

Servicekontraktens varighed

Servicekontrakten træder i kraft på installationsdatoen, og løber så længe der er en aktiv kontrakt med kunden på Teleboxens telefoniløsning.