

Bilag 3 - Teleboxens 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 fejlfhjælpsningen, 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.

Service og ydelser indeholdt i kontrakten.

- Fejlhåndtering/fejlrretning
- 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 Kontakt

Responstider

Områder	Maksimalt responstid
Ved fejlforhold på Telefoniløsningen leveret af Teleboxen	3 timer
Systemændringer:	2 dage
Hotline (inden for normal arbejdstid)	30 min

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 serviceret 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.

Servicekontraktens varighed

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