

Anexa nr. 4
CONTRACT DE FURNIZARE SERVICII NR. CMB
SLA. Procedura de raportare a defecțiunilor
-MPLS-

1. SLA

Disponibilitate garantată/ lună = $\frac{((\text{Temp total de disponibilitate pe lună})^* - (\text{Suma timpului de indisponibilitate}))}{\text{Temp total de disponibilitate pe lună}} \times 100$

(Temp total de disponibilitate pe lună)

Tempul total de disponibilitate pe lună = numărul total de minute pe lună pentru care serviciul trebuie să fie funcțional

Suma timpului de indisponibilitate = numărul de minute în care serviciul este complet nefuncțional

*În situația în care durata serviciului este mai mică de o lună, se va lua în considerare termenul fracționat

Dacă disponibilitatea lunară a serviciului este mai mică decât disponibilitatea garantată, Furnizorul va plăti către Beneficiar următoarele compensații:

1.1. MPLS L3 VPN basic

Furnizorul nu garanteaza disponibilitatea serviciului MPLS L3 VPN basic.

1.2. Serviciul MPLS L3 VPN Bronze

Disponibilitate garantata: 99.5/locatie

Între 99.5% - 98.0%	5% din taxa lunară a serviciului de MPLS Layer 3 per locatie
Între 98.0% - 97.0%	10% din taxa lunară a serviciului de MPLS Layer 3 per locatie
Între 97.0% - 96.0%	15% din taxa lunară a serviciului de MPLS Layer 3 per locatie
Mai puțin de 96%	20% din taxa lunară a serviciului de MPLS Layer 3 per locatie

1.3. Serviciu MPLS L3 VPN Silver

Disponibilitate garantata: 99.7/locatie

Între 99.7% - 98.5%	5% din taxa lunară a serviciului de MPLS Layer 3 per locatie
Între 98.5% - 97.5%	10% din taxa lunară a serviciului de MPLS Layer 3 per locatie
Între 97.5% - 96.5%	15% din taxa lunară a serviciului de MPLS Layer 3 per locatie
Mai puțin de 96.5%	20% din taxa lunară a serviciului de MPLS Layer 3 per locatie

1.4. Serviciul MPLS L3 VPN Gold

Disponibilitate garantata: 99.9/locatie

Între 99.95% - 99.90%	5% din taxa lunară a serviciului de MPLS Layer 3 per locatie
Între 99.90% - 99.01%	10% din taxa lunară a serviciului de MPLS Layer 3 per locatie
Între 99.00% - 98.00%	15% din taxa lunară a serviciului de MPLS Layer 3 per locatie
Mai puțin de 98%	20% din taxa lunară a serviciului de MPLS Layer 3 per locatie

1.5. Serviciul MPLS L3 VPN Premium

Disponibilitate garantata: 99.99/locatie

Între 99.95% - 99.90%	5% din taxa lunară a serviciului de MPLS Layer 3 per locatie
Între 99.90% - 99.01%	10% din taxa lunară a serviciului de MPLS Layer 3 per locatie
Între 99.00% - 98.00%	15% din taxa lunară a serviciului de MPLS Layer 3 per locatie
Mai puțin de 98.00%	20% din taxa lunară a serviciului de MPLS Layer 3 per locatie

1.6. Serviciul Acces Internet

a) Acces Internet prin echipamentele de concentrare din rețeaua Furnizorului.

Disponibilitate garantată: 99.9/locatie

Între 99.95% - 99.90%	5% din taxa lunară a serviciului de Acces Internet
Între 99.90% - 99.01%	10% din taxa lunară a serviciului de Acces Internet
Între 99.00% - 98.00%	15% din taxa lunară a serviciului de Acces Internet
Mai puțin de 98.00%	20% din taxa lunară a serviciului de Acces Internet

b) Acces Internet într-un singur punct focal desemnat de către client.

Disponibilitate garantată: 99.7/locatie

Între 99.7% - 98.5%	5% din taxa lunară a serviciului de Acces Internet
Între 98.5% - 97.5%	10% din taxa lunară a serviciului de Acces Internet
Între 97.5% - 96.5%	15% din taxa lunară a serviciului de Acces Internet
Mai puțin de 96.5%	20% din taxa lunară a serviciului de Acces Internet

1.7. Remote Acces

Combridge nu garantează disponibilitatea serviciului Remote Acces (de acces la distanță).

2. Procedura de raportare a defecțiunilor

Un raport de defecțiune emis de Beneficiar trebuie să includă următoarele:

- Numele și numărul de telefon al persoanei care a raportat defecțiunea
- Adresa sau locația unde defecțiunea s-a produs
- Numele și numărul de telefon al persoanei care răspunde de locația indicată
- Tipul defecțiunii
- ID-ul DCC al Beneficiarului

Persoana care a raportat defecțiunea va primi un număr (TT) pentru referințe ulterioare.

1) Indisponibilitatea serviciului trebuie confirmată sau negată după procedurile de testare. Confirmarea/negarea trebuie făcută prin mesaje E-mail sau fax completate cu numele persoanei care a efectuat testele.

2) În cazul problemelor de ordin tehnic, Furnizorul trebuie să-și informeze furnizorul cu privire la plângere, trebuie să colaboreze pentru localizarea și identificarea întreruperii serviciului și pentru restabilirea acestuia. Toate aceste operații trebuie confirmate prin E-mail sau fax către **Beneficiar**. Furnizorul va asigura funcționarea unui singur punct de contact pentru toate serviciile oferite Beneficiarului, indiferent dacă defecțiunea este sau nu în rețeaua proprie.

Observație:

Toate formularele de confirmare trebuie să conțină o dată de începere și una de terminare a perioadei deranjamentului, a locului defecțiunii, a cauzei defecțiunii și soluția pentru restabilirea serviciului.

Incidentele se raportează telefonic sau pe e-mail către următoarele puncte de contact:

Helpdesk Non-Stop COMBRIDGE:

E-mail: support@combridge.ro

Tel: +4031 0800 000

Informațiile necesare deschiderii tichetului (nota de incident):

- Persoana de contact;
- Descrierea detaliată a defecțiunii;

- Număr de telefon;
- Data/ora de începere a defecțiunii;
- Detalii rețea (Adrese IP, echipamente, etc.);
- Destinații afectate (Numar destinație, data și ora apelului/apelurilor reclamate);

Confirmarea tichetului are loc prin e-mail.

3. Ierahia de escaladare, în condițiile în care Beneficiarul nu este satisfăcut de modul în care incidentul este rezolvat:

3.1. Nivele de escaladare FURNIZOR

Escalation list Combridge

<i>Level 1 :</i>			
Department	Helpdesk	24/7/365	În timpul orelor de program
Phone 1	+4031 0800 000		Între 09:00 și 18.00
Phone 2	+4021 3120 396		
Fax	+4031 0800 201		
Mobile	+40751291 695		
E-Mail	support@combridge.ro		
<i>Level 2</i>			
	Gabriel Chifu	Luni-Vineri	În timpul orelor de program
	Helpdesk – Team Leader		Între 09:00 și 18.00
Phone	+4031 0800 001		
Fax	+40 31 0800 201		
Mobile	+40784277451		
E-Mail	gabriel.chifu@combridge.ro		
<i>Level 3</i>			
	Razvan Bogdan	Luni-Vineri	În timpul orelor de program
	Technical Manager		Între 09:00 și 18.00
Phone	Network Engineering		
Fax	+40 31 0800 229		
Mobile	+40 31 0800 201		
E-Mail	+40751265553 razvan.bogdan@combridge.ro		
<i>Level 4</i>			
	Adrian Rosu	Luni-Vineri	În timpul orelor de program
	Technical Director		Între 09:00 și 18.00
Phone	+40 31 0800 218		
Fax	+40 31 0800 201		
Mobile	+40 748 039 008		
E-Mail	adrian.rosu@combridge.ro		
<i>Level 5</i>			
	Endre Magyari	Luni-Vineri	În timpul orelor de program
	Business Development Director		Între 09:00 și 18.00
Phone	+40 31 0800 202		
Fax	+40 31 0800 201		
Mobil RO	+40 744 794 735		
E-Mail	magyari.endre@combridge.ro		

3.2. Nivele de escaladare BENEFICIAR

Contact	Persoana responsabilă	
Escaladare:		
<i>Tehnic</i> Telefon Mobil Fax E-Mail		În timpul orelor de program Între 09:00 și 18.00
<i>Financiar</i> Telefon Mobil Fax E-Mail		În timpul orelor de program Între 09:00 și 18.00
<i>Comercial</i> Telefon Mobil Fax E-Mail		În timpul orelor de program Între 09:00 și 18.00

Furnizor

SC COMBRIDGE SRL
Melania Mihaly – Operations&Finance Director

Cristian Zainea – Sales Director

Data:

Beneficiar

Data: