

Anexa nr. 4**CONTRACT DE FURNIZARE SERVICII NR. CMB****SLA. Procedura de raportare a defecțiunilor****-SIP (USER, TRUNK); ISDN-****1. SLA**

SLA a Platformei de Voce a Furnizorului sunt cele de mai jos.

1. Call setup response time

Call setup response time este definit ca intervalul de timp între formarea apelului și semnalul de ringback tone sau busy tone recepționat. Valoarea asigurată de Furnizor: 10 secunde

2. Disponibilitatea sistemului PVF

Disponibilitatea sistemului PVF este definită ca un cumul a condiții de mai jos, prin care se asigură serviciul de voce SIP:

- PVF este accesibil dinspre rețeaua publică de internet;
- PVF nu este supraîncărcat, prelucrează mesajele de SIP și pachetele RTP primite;
- PVF are interconectări cu toate rețelele RTPN naționale și internaționale, precum și de disponibilitate de capacitate a acestor interconectări.

3. Disponibilitatea asigurată de Furnizor: 99,99% lunar.**4. Nerespectare parametri tehnici ai PVF:**

În cazul nerespectării parametrilor tehnici ai PVF prevăzuți în Anexa nr. 2 la Contract, Furnizorul oferă următoarele compensații:

5. Call setup response time:

% apeluri cu CSRT > 10s	Compensare din valoarea abonamente
< 5%	0
5.1%-10%	20%
10.1% - 15%	30%
>15.1%	50%

6. Disponibilitate sistem PVF:

Disponibilitate lunară	Compensare din valoare abonamente
>= 99.99%	0%
99.5 – 99.989	10%
99% – 99.49%	20%
85% - 98.99%	30%
< 85%	50%

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:

4.

3.1. Nivele de escaladare FURNIZOR

<i>Level 1 :</i>			
Department	Helpdesk	24/7/365	În timpul orelor de program
Phone 1	+4031 0800 000		
Phone 2	+4021 3120 396		
Fax	+4031 0800 201		Între 09:00 și 18.00
Mobile	+40751291 695		
E-Mail	support@combridge.ro		
<i>Level 2</i>			
	Gabriel Chifu	Luni-Vineri	În timpul orelor de program
	Helpdesk – Team Leader		
Phone	+4031 0800 001		
Fax	+40 31 0800 201		Între 09:00 și 18.00
Mobile	+40784277451		
E-Mail	gabriel.chifu@combridge.ro		
<i>Level 3</i>			
	Razvan Bogdan	Luni-Vineri	În timpul orelor de program
	Technical Manager		
	Network Engineering		
Phone	+40 31 0800 229		
Fax	+40 31 0800 201		Între 09:00 și 18.00
Mobile	+40751265553		
E-Mail	razvan.bogdan@combridge.ro		

<i>Level 4</i>			
	Adrian Rosu Technical Director	Luni-Vineri	În timpul orelor de program
Phone	+40 31 0800 218		Între 09:00 și 18.00
Fax	+40 31 0800 201		
Mobile	+40 748 039 008		
E-Mail	adrian.rosu@combridge.ro		
<i>Level 5</i>			
	Endre Magyari Business Development Director	Luni-Vineri	În timpul orelor de program
Phone	+40 31 0800 202		Între 09:00 și 18.00
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>		În timpul orelor de program
Telefon		Între 09:00 și 18.00
Mobil		
Fax		
E-Mail		
<i>Financiar</i>		În timpul orelor de program
Telefon		Între 09:00 și 18.00
Mobil		
Fax		
E-Mail		
<i>Comercial</i>		În timpul orelor de program
Telefon		Între 09:00 și 18.00
Mobil		
Fax		
E-Mail		

Furnizor

SC COMBRIDGE SRL
Melania Mihaly – Operations&Finance Director

Cristian Zainea – Sales Director

Data:

Beneficiar

Data: