

Anexa nr. 4
CONTRACT DE FURNIZARE SERVICII NR. CMB
SLA. Procedura de raportare a defectiunilor
- Transport date Layer 2 -

1. SLA

1.1. Parametri de Calitate

1.2.1. Disponibilitate

Definiție

Disponibilitatea se definește ca disponibilitate lunară, iar disponibilitatea rețelei se consideră a fi de 100%. Se consideră că Structura de Bază (Backbone) este disponibilă dacă datele pot fi transmise și recepționate între Combridge Pes prin care este conectat Abonatul.

Disponibilitatea se măsoară lunar. Măsurătorile au la bază Sistemul Combridge de Semnalare a Problemelor.

Calculul disponibilității este următorul:

Disponibilitate = (Timp total – Timp Mort) * 100 / Timp total

Nivelul de disponibilitate

Combridge asigură o disponibilitatea structurii de bază de 99,95% pe lună, calculată conform metodelor de mai sus.

În cazul în care liniile de acces în țară sunt incluse în serviciu, disponibilitatea garantată este de 99,5% pe lună.

Deficiturile de disponibilitate

Notele de credit se referă la taxa lunară recurentă totală a conexiunilor afectate de Timpul de nefuncționare. Taxa lunară recurentă aplicabilă pentru respectiva conexiune în condițiile Timpul de nefuncționare efectiv se aplică astfel:

Disponibilitatea Structurii de bază Combridge	Disponibilitatea Combridge inclusiv LL	Credit Serviciu
< 99,95% și > 99,8%	< 99,5% și > 99,0%	5%
< 99,8% și > 99,6%	< 99,0% și > 98,0%	10%
< 99,6%	< 98,0%	15%

1.2.2. Întârziere

Definiție

Întârzierea se definește ca fiind timpul exprimat în milisecunde ("ms") consumat de o transmisie în sens unic a unui cadru între PE de intrare și transferul acestuia către un PE de ieșire. Întârzierea se calculează ca medie a tuturor eșantioanelor luate în trei luni calendaristice consecutive.

Întârziere = $t_2 - t_1$; t_1 este momentul, exprimat în ms, în care un pacheta părăsit PE de intrare
; t_2 este momentul, exprimat în ms, în care un pacheta sosit la PE de ieșire

Nivelul de întârziere

Combridge garantează că întârzierea medie este de 3ms per km.

Nota de credit pentru depășirea nivelului de întârziere agreat.

În cazul în care, într-o anumită lună, întârzierea depășește valorile de mai sus, Beneficiarul are dreptul la o notă de credit pentru conexiunile afectate egală cu:

Creștere a întârzierii	Credit Serviciu
<15ms	5%
15-25ms	10%
>25ms	15%

1.2.3. Instabilitate de scurtă durată (jitter)

Anexa nr.4- SLA. Procedura de raportare a defectiunilor transport date Layer 2- v7

Confidential

Definiție

Instabilitatea de scurtă durată se definește ca fiind variația de întârziere în milisecunde (ms). Instabilitatea de scurtă durată se calculează ca medie a tuturor eșantioanelor luate în trei luni calendaristice consecutive.

Nivelul instabilității de scurtă durată

Combridge garantează că media instabilității de scurtă durată este de 3ms.

Nota de credit pentru depășirea nivelului stabilit al instabilității de scurtă durată

În cazul în care, într-o anumită lună, instabilitatea de scurtă durată depășește valorile din Secțiunea 1.2.2, Abonatul are dreptul la o notă de credit pentru conexiunile afectate egală cu:

Creștere în instabilitatea de scurtă durată	Credit Serviciu
<10ms	5%
10-20ms	10%
>20ms	15%

1.2.4. Pierderea Pachetelor de Date**Definiție**

Pierderea pachetelor de date se definește ca fiind procentajul pachetelor netransmise între PE de intrare și PE de ieșire. Pierderea pachetelor de date se calculează ca medie a unei perioade de trei luni calendaristice consecutive.

Pierderea pachetelor de date = $[(\text{Numărul total de pachete transmise} - \text{Numărul total de pachete recepționate}) / \text{Numărul total de pachete transmise}] \times 100$.

Nivelul pierderilor de pachete de date

Combridge garantează că pierderea medie de pachete de date este sub 0,5% .

Nota de credit pentru depășirea nivelului stabilit pentru pierderea pachetelor de date

În cazul în care, într-o anumită lună, pierderea pachetelor de date depășește valorile de mai sus, Beneficiarul are dreptul la un credit de serviciu pentru conexiunile afectate egal cu:

Creștere în pierderea pachetelor de date pentru CoSVoice și Multimedia	Credit Serviciu
<0,2%	5%
0,2-0,5%	10%
>0,5%	15%

1.2.5. Timpul de livrare**Definiție**

Acest capitol cuprinde toate modificările de hardware posibile în cadrul ofertei standard:

Asigurarea interfeței

- Modificarea interfeței
- Upgrade/Downgradela limita ratei
- Relocarea interfeței
- Etc.

Timpul de livrare

Combridge se angajează ca durata de asigurare a timpului pentru fiecare interfață este:

Acces	Zile Lucrătoare
Port exclusiv	10
Port inclusiv LL în România	20
Port inclusiv LL în afara României	Data stabilită a livrării

Notă de credit pentru depășirea timpului de livrare convenit

În cazul în care Combridge nu îndeplinește timpul de livrare convenit, Combridge va compensa Beneficiarul după cum urmează:

Perioada de livrare depășită	Credit Serviciu
------------------------------	-----------------

cu	(procentaj din Taxele Nerecurente)
≤ 5 Zile Lucrătoare	10%
> 5 & ≤ 10 Zile Lucrătoare	25%
> 10 Zile Lucrătoare	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:

3.1. Nivele de escaladare FURNIZOR

Escalation list Combridge

Technical problem :	
---------------------	--

Department	Helpdesk	24/7/365	Between 00:00 and 24:00
Phone 1	+4031 0800 000		
Phone 2	+4021 3120 396		
Fax	+4031 0800 201		
Mobile	+4075 1291 695		
E-Mail	support@combridge.ro		
Escalation level:			
<i>Level 2</i>	level2@combridge.ro		
	Gabriel Chifu Helpdesk – Team Leader	Monday till Sunday	Between 09:00 and 18.00 On call between 18.00 and 24:00
Phone	+4031 0800 001		
Fax	+40 31 0800 201		
Mobile	+40784277451		
E-Mail	gabriel.chifu@combridge.ro		
<i>Level 3</i>			
	Adrian Rosu Technical Manager	Working hours	Between 09:00 and 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 4</i>			
	Endre Magyari Technical Director	Working hours	Between 09:00 and 18.00
Phone	+40 31 0800 202		
Fax	+40 31 0800 201		
Mobile	+40 744 794 735		
E-Mail	magyari.endre@combridge.ro		
<i>Level 5</i>			
	Levente Csenter Executive Director	Working hours	Between 09:00 and 18.00
Phone	+40 31 0800 200		
Fax	+40 31 0800 201		
Mobil RO	+ 40 744 666514		
Mobil HU	+ 36 30 9541225		
E-Mail	csenteri.levente@combridge.ro		

3.2. Nivele de escaladare BENEFICIAR

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

Fax E-Mail		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

Funcție	Furnizor	Beneficiar
<u>SPOC / Administrator de cont - Comercial</u> Tel Fax Mobil Email	Nume	Nume
<u>SPOC / Administrator de cont – Tehnic</u> Tel Fax Mobil Email	Combridge HELP DESK non-stop +40 31 0800000 +40 31 0800201 +40 751 291 695 support@combridge.ro	Nume

Furnizor

SC COMBRIDGE SRL
Melania Mihaly – Operations&Finance Director

Cristian Zainea – Sales Director

Data:

Beneficiar

Data: