

SERVICE LEVEL AGREEMENT EUROWEB ROMANIA
Acord privind nivelul de calitate a Serviciilor furnizate de Euroweb Romania
(denumit in cele ce urmeaza "SLA")

ANEXA 7
la contractul nr.....din.....

Prezentul SLA detaliaza: (i) procedeul de raportare de catre Client catre Euroweb a defectiunilor/deficientelor constatate in functionarea Serviciului Euroweb, raportare ce se efectueaza prin intermediul centrului de control al Euroweb denumit Network Operation Center („NOC”) si (ii) procedeul de escaladare a problemelor de catre NOC urmare a raportarii de catre Client a unei astfel de defectiuni.

NOC este punctul central de contact organizat la nivelul structurii operationale a Euroweb unde clientii EUROWEB trebuie sa raporteze defectiunile/deficientele Serviciului Euroweb constatate.

NOC reprezinta centrul de control, escaladare a problemelor si de feedback catre Client pus la dispozitia Clientului de catre Euroweb pentru inregistrarea oricarei plângeri pe care Clientul o are cu privire la Serviciul Euroweb. Schimbul de informatii cu NOC are drept scop urmarirea tuturor defectiunilor/deficientelor raportate de CLIENT de la momentul semnalarii acestora, prin inregistrarea unei sesizari la NOC si pâna la rezolvarea lor comunicata Clientului.

In cadrul NOC, Euroweb are angajat personal specializat, cu pregatire în domeniul Telecomunicatiilor, instruit sa ofere informatii tehnice necesare Clientului pentru utilizarea in conditii optime a Serviciului Euroweb.

Procedura de raportare de catre Client catre NOC a defectiunilor/deficientelor in functionarea Serviciului Euroweb

Orice defectiuni/erori/deficiente in functionarea Serviciului Euroweb constatate de catre Client trebuie raportate catre Euroweb - NOC în termen de maxim 30 de minute de la constatare, prin transmiterea unui mesaj de notificare, conform modelului cuprins in Anexa 5 a Contractului, la:

- Fax: +40 213.076.544; +40 213.072.933
E-mail: help@euroweb.ro,

Sau prin telefon la nr.: +40 317.100.000; +40 213.076.547, precizand, conform prevederilor formularului "Mesaj de Notificare" - Anexa 5 a Contractului, urmatoarele detalii:

- 1) Codul liniei utilizate de Client
- 2) Problemele constatate
- 3) Persoana de contact din partea Clientului responsabila pentru:
 - furnizarea unor informatii suplimentare, daca va fi cazul;
 - asigurarea accesului personalului Euroweb Romania pe amplasamentul Clientului (daca va fi cazul);
 - confirmarea remedierii deranjamentului semnalat Euroweb.

Mesajul de notificare poate fi transmis de catre Client catre Euroweb Romania 24 de ore pe zi.

In cazul notificarilor telefonice, Clientul va solicita operatorului NOC care preia sesizarea numarul de inregistrare al notificarii, care va constitui dovada inregistrarii acesteia.

Clientul se va adresa NOC in vederea raportarii unei defectiuni a Serviciului Euroweb doar ulterior diagnosticarii echipamentelor proprii, daca este cazul.

In cazul in care Clientul contacteaza NOC prin intermediul nr. de telefon pus la dispozitie de Euroweb, mentionat anterior, acesta va trebui sa furnizeze operatorului NOC urmatoarele informatii:

- Numele Clientului, numele persoanei care formuleaza sesizarea, si numarul de telefon;
- Numerele de referinta ale tichetelor de deranjament anterioare, daca este cazul;
- Data si ora de început a defectiunii semnalate;

- Descrierea defectiunii (incluzând locatia, ruta, tipul erorii si orice alta informatie necesara pentru a putea localiza si identifica eroarea);
- Toate actiunile intreprinse de Client/de personalul Clientului anterior raportarii defectiunii. Descrierea pe scurt a problemei, incluzând toate rezultatele testelor efectuate de Client/de personalul Clientului.

In cazul in care asemenea defectiuni ii sunt imputabile, EUROWEB ROMANIA se angajeaza sa remedieze defectiunile de functionare in termen de maxim 12 ore de la inregistrarea reclamatiei, in functie de locatia CLIENTULUI si/sau de natura defectiunii.

In caz de interventii speciale – in conditii deosebite cum ar fi dar nelimitat la noapte, zapada, ninsori abundente, furtuni, inundatii, blocaje ale cailor de acces si/sau trafic, temperaturi extreme, termenul de interventie poate depasi 12 ore de la inregistrarea reclamatiei.

Timpul de remediere a defectiunii va fi intervalul de timp scurs între raportarea defectiunii de catre Client si finalizarea lucrarilor de remediere a acesteia de catre Euroweb, interval de timp raportat de catre Euroweb Clientului.

Procedura de remediere a defectiunilor/deranjamentelor

La inregistrarea de catre NOC a unei sesizari efectuate de catre Client referitor la existenta unei defectiuni, NOC va introduce toate informatiile furnizate de catre Client într-un sistem de management al erorilor/defectiunilor, emitand un tichet de deranjament.

Acest tichet va contine un numar de referinta al deranjamentului raportat, care va fi comunicat Clientului prin e-mail sau fax în maximum 30 de minute de la notificarea NOC cu privire la existenta deranjamentului.

Numarul de referinta al deranjamentului va trebui comunicat NOC de catre Client ori de câte ori acesta solicita informatii cu privire la stadiul de solutionare a deranjamentului semnalat.

Dupa inregistrarea in sistemul de management al erorilor/defectiunilor a sesizarii formulate de catre Client, NOC va transmite tehnicienilor Euroweb detaliile defectiunii semnalate.

Dat fiind faptul ca Euroweb colaboreaza in prestarea Serviciului cu transportatori internationali, defectiunea semnalata de catre Client poate fi datorata unui deranjament existent in reseaua de comunicatii a unui transportator extern sau poate fi localizata pe un teritoriu aflat în administrare externa.

In acest caz, NOC va derula lucrarile de testare a retelei si echipamentelor si de remediere a defectiunii împreuna cu transportatorul sau administratorul extern, dupa caz. NOC va informa Clientul despre stadiul lucrarilor aflate in curs de executare si se va asigura ca defectiunea va fi rezolvata în cel mai scurt timp posibil, cu respectarea termenelor mentionate in Contract.

Inchiderea tichetului de deranjament

La finalizarea lucrarilor de remediere, NOC va contacta Clientul pentru a verifica impreuna cu acesta modul de functionare a Serviciului Euroweb.

Tichetul de deranjament va fi închis doar cu acordul Clientului. Ulterior remedierii defectiunii. Clientul va beneficia de o perioada de testare a Serviciului de 24 de ore pentru a confirma remedierea in totalitate a deranjamentului semnalat.

In termen de 24 de ore de la inchiderea tichetului de deranjament, Clientul va primi de la Euroweb un Raport al Defectiunii, într-un format stabilit de comun acord de catre parti, continand detalii referitoare la defectiune, raport ce va trebui confirmat prin fax/e-mail de catre Client.

Informatii cu privire la lucrarile planificate

EUROWEB NOC va informa CLIENT-ul în avans cu privire la orice lucrare planificata în retea, lucrare care ar putea sa cauzeze degradarea sau chiar întreruperea serviciului oferit CLIENT-ului.

Notificari asupra lucrarilor planificate

În cazul în care lucrarile planificate nu depasesc 10 minute, EUROWEB se obliga sa anunte CLIENT-ul cu cel puțin 10 zile în avans, în timpul orelor de program. Astfel de lucrari vor trebui efectuate de catre EUROWEB între 3 a.m. si 5 a.m., exceptie facând lucrarile de mare anvergura care vor trebui efectuate între orele 2 a.m. si 5 a.m.

CLIENT-ul va informa EUROWEB NOC (prin fax sau e-mail) în avans, cu privire la orice lucrari planificate sau alte activitati care pot cauza degradarea/întreruperea serviciului oferit de EUROWEB CLIENT-ului.

Escaladarea deranjamentelor

Daca o defectiune/eroare nu a fost remediata/eliminata corespunzator cerintelor sau daca problema necesita o implicare a unui nivel superior de management, trebuiesc aplicate nivelele de escaladare specificate în tabelele de mai jos.

Nivele de escaladare CLIENT

Probleme contractuale:		Disponibilitate:	
Nume Telefon Mobil Fax E-Mail		În timpul orelor de program	Între 08:30 si 17:30
Nume Telefon Mobil Fax E-Mail		În timpul orelor de program	Între 08:30 si 17:30
Probleme comerciale:			
Nume Telefon Mobil Fax E-Mail		În timpul orelor de program	Între 08:30 si 17:30
Probleme tehnice (Hotline):			
Departament Telefon Fax E-Mail		24 ore pe zi 7 zile pe săptămâna	
Escaladare:			
<i>Operational</i> Telefon Fax E-Mail		24 ore pe zi 7 zile pe săptămâna	
Telefon Fax E-Mail		24 ore pe zi 7 zile pe săptămâna	

Comercial Telefon Fax E-Mail		In timpul orelor de program	Intre 08:30 si 17:30
---------------------------------------	--	--------------------------------	----------------------

Nivele de escaladare EUROWEB Romania

Probleme contractuale:		Disponibilitate:	
Nume Telefon Mobil Fax E-Mail	Ms. _____ +4021 307.65.43 +4 _____ +4021 307.65.44 _____@ew.ro	In timpul orelor de program	Intre 08:30 si 17:30
Probleme comerciale (Facturi):			
Name Telefon Mobil Fax E-Mail	Ms. _____ +4021 307.65.43 +4021 307.65.44 _____@ew.ro	In timpul orelor de program	Intre 08:30 si 17:30
Probleme tehnice (Hotline):			
Departament Telefon Fax E-Mail	NOC EUROWEB Romania +4021 307.65.43 +4021 307.65.44 +4 0213076547 noc@ew.ro	24h/24h	24h/24h 365 zile / an
Escaladare:			
Implementare Telefon Mobil Fax E-Mail	Mr. _____ +4021 307.65.43 +40 _____ +4021 307.65.44 _____@ew.ro	In timpul orelor de program	Intre 08:30 si 17:30
Operational Telefon Mobil Fax E-Mail	Mr. _____ +4021 307.65.43 +40 _____ +4021 307.65.44 _____@ew.ro	In timpul orelor de program	Intre 08:30 si 17:30
Comercial Telefon Mobil Fax E-Mail	Mr. _____ +4021 307.65.43 +40 _____ +4021 307.65.44 _____@ew.ro	In timpul orelor de program	Intre 08:30 si 17:30

Service Level Agreement (SLA) Termeni & Conditii

Calitatea serviciului

Acest SLA contine urmatoarele garantii de calitate a serviciului:

1. Garantia de disponibilitate – 99% uptime pe luna.

TERMENI: Serviciile listate mai sus sunt livrate în urmatoarele conditii:

Disponibilitatea serviciului

EUROWEB garanteaza ca gradul de disponibilitate a serviciului end-to-end (“**Gradul de disponibilitate a serviciului**”) va fi de cel puțin 99%,pe luna, în baza calculului de mai jos.

$$\text{Disponibilitate / luna} = \frac{((\text{Timp total pe luna}) - (\text{Suma timpului de indisponibilitate}))}{(\text{Timp total mediu pe luna})} \times 100$$

Timpul total mediu pe luna = 720 ore.

Calculul de mai sus va fi efectuat de catre EUROWEB în fiecare luna. Pentru serviciu, EUROWEB va pune la dispozitia CLIENT-ului copii ale acestor calcule si ale bazei lor de calculatie. Orice discount se va baza pe aceste calcule. Discountul va fi calculat din factura pe luna urmatoare pentru serviciu. Timpul aferent de indisponibilitate cauzat de orice interventie de urgenta va fi inclus în acest calcul. O lucrare de întreținere neanuntata în prealabil de catre EUROWEB CLIENT-ului se considera a fi o lucrare gen interventie de urgenta.

Disponibilitatea serviciului pe luna	Procentul de discount aplicat valorii lunare
99 % sau mai mult	0%
98,99% - 98.50%	5%
98.49% - 98%	10%
97.99% - 97%	15%
96.99% - 96%	20%

"Indisponibilitatea rețelei" consta în numărul de minute în care serviciul nu a fost disponibil, dar nu va include indisponibilitatea rezultata din:

- a) Lucrari de întreținere anuntate în avans;
- b) Aplicatii sau echipamente ale CLIENT-ului;
- c) Activitati sau omisiuni ale CLIENT-ului, folosirea improprie a serviciului de catre CLIENT sau motive mai presus de controlul EUROWEB

In cazul în care CLIENT-ul observa fenomenul de indisponibilitate trebuie sa contacteze NOC pentru a notifica EUROWEB. Doar întreruperile pentru care CLIENT-ul a deschis un tichet la NOC sau întreruperile pentru care EUROWEB a anuntat CLIENT-ul ca intra în calculul indisponibilitatilor sunt luate în considerare.

EUROWEB își rezerva dreptul de a initia amendamente prezentului SLA din timp în timp, amendamente care vor intra în vigoare doar cu acordul ambelor parti si dupa ce FIRMA va primi o copie dupa SLA-ul modificat. Daca nu se poate ajunge la o înțelegere cu privire la aceste amendamente, oricare dintre parti va putea rezilia contractul la care se refera prezentul SLA.

Acest document este parte integranta a Contractului nr..... /...

Prezentul SLA va intra în vigoare la data semnarii de catre parti a Contractului a carui anexa o constituie.

S.C. EUROWEB ROMANIA S.A.

CLIENT

Nume reprezentant Euroweb:

Nume reprezentant:

Functie:

Functie reprezentant: