

EXPERIENȚE ÎMPREUNĂ.

Internet Premium

Telekom Romania COMMUNICATIONS S.A. SLA

Acord privind Nivelul Calitatii Serviciului MetroNet („Serviciul”)
emis de catre TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A. in
calitatea sa de

Furnizor de Retele de Comunicatii Electronice si Servicii

Prin prezentul SLA, Telekom Romania Communications S.A („Telekom Romania”), in calitate de furnizor, nu isi propune sa garanteze -direct sau implicit- niciun fel de licenta sau sa introduca vreun standard. In scopul unei definitii cat mai adecvate, Telekom Romania isi asuma libertatea de a folosi, strict limitat la acest SLA, proprii sai termeni si propriile sale notatii. Folosirea acestor termeni nu trebuie considerata ca o intentie de a afecta validitatea vreunei marci sau vreunui serviciu consacrat.

1. Introducere

1.1. Obiectul acordului

Acest Acord privind Nivelul Calitatii Serviciilor (denumit in continuare „SLA”) constituie parte integranta a Contractului . 100/10/01/03/17924 /20.12.2017 (denumit in continuare „Contractul”) intre TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A., in calitate de furnizor (denumit in continuare „Telekom Romania”), si DIRECTIA GENERALA REGIONALA A FINANTELOR PUBLICE CLUJ , in calitate de client (denumit in continuare „Clientul”).

Acest SLA stabileste termenii si conditiile pentru:

- Nivelul de furnizare al Serviciilor de catre Telekom Romania, definit de indicatorii SLA stabiliti (nivel de angajament).
- Responsabilitatile partilor si masurile care trebuie luate, daca Telekom Romania nu se conformeaza cu nivelul de angajament.

1.2. Valabilitate SLA

Prezentul SLA intra in vigoare incepand cu data de semnare a Contractului si ramane valid pe intreaga durata de valabilitate a Contractului si a anexelor la acesta (daca exista).

Prin semnarea prezentului SLA, partile convin ca prevederile din prezentul SLA prevaleaza asupra oricaror dispozitii contrare din Contract si din celelalte anexe la acesta.

2. Definitii

Diferite cuvinte, expresii si abrevieri existente in acest SLA au urmatoarele intelesuri specificate mai jos:

Tip de SLA – este unul din urmatoarele categorii si este in legatura cu diferite nivele de angajament ale Telekom Romania privind furnizarea Serviciului: STANDARD, ADVANCED, PREMIUM.

Exceptii si Conditii de Excludere – urmatoarele elemente: ANR, PMN si SCN (astfel cum aceste notiuni sunt definite mai jos) fac indicatorii SLA inaplicabili, in functie de context.

Arie de Non-Responsabilitate (ANR) – este un element de Exceptii si Conditii de Excludere si se refera la acele retele populate cu echipament detinut si administrat exclusiv de Client si/sau terte parti.

Perioada de Masuratori Nevalide (PMN) – este un element de Exceptii si Conditii de Excludere si reprezinta acele intervale de timp, pe durata Contractului, care, din punct de vedere logic, fac nevalida (irelevanta) orice masuratoare sau evaluare a componentelor SLA. PMN include:

- Perioade de testare, instalare si punere in functiune a Serviciului;
- Perioade de Mentenanta Programata;
- Tichet de Deranjament Fals (ex: cand motivele deschiderii tichetului nu sunt justificate);
- Perioade in care Telekom Romania nu are acces la echipamentele CPE, din motive independente de vointa acestuia;
- Perioade de Forta Majora;
- Perioade de suspendare a Serviciului.

Situatii Conjuncturale Nefavorabile (SCN) – este un element de Exceptii si Conditii de Excludere si reprezinta acele situatii neprevazute pe care Telekom Romania nu le poate controla si in care acesta nu poate fi facut responsabil de consecintele negative asupra Serviciului. SCN apar atunci cand Telekom Romania se confrunta cu acte de vandalism soldate cu furturi de cabluri sau echipamente din Retea. SCN apar si atunci cand Clientul nu respecta urmatoarele sarcini:

- Asigura un mediu sigur de utilizare al Serviciului (fara virusi software);
- Actualizeaza software-ul si configuratiile corespunzator cu cerintele Telekom Romania aferente Serviciului (daca exista);
- Indeplineste termenii Politicii de Utilizare Acceptabila a Serviciului (daca exista ca anexa la Contract);
- Asigura un mediu corespunzator pentru functionarea CPE-urilor si/sau conditii de operare in conformitate cu specificatiile tehnice ale Telekom Romania sau ale fabricantului de echipament;
- Asigura conditiile de desfasurare a operatiilor de Mentenanta Corectiva cand este cazul;
- Asigura o incarcare de mai putin de 75% din Largimea de banda cand se testeaza Intarzierea Dus-Intors si Pierderea de Pachete.

Fereastra de Timp Glisanta (FTG) – reprezinta un interval de timp continuu egal cu ciclul de facturare in care se calculeaza indicatorii SLA.

Reteaua – structura de comunicatii electronice aflata in posesia si administrarea Telekom Romania, formata din: noduri (echipamente de procesare a traficului de date) si conexiuni (legaturi fizice intre noduri, precum si intre noduri si echipamentele terminale).

On-Net Host – reprezinta orice server detinut si operat de catre Telekom Romania, situat la frontiera Retelei Telekom Romania (in apropierea gateway-ului catre Internet si/sau in apropierea punctelor de interconectare cu ceilalti furnizori) care are capacitatea de a raspunde la comenzi ICMP cum ar fi Ping sau TraceRoute.

CPE – reprezinta un echipament al Telekom Romania, care delimiteaza Reteaua de structura de comunicatii a Clientului.

Locatia – locatie a Clientului in care se furnizeaza Serviciul de catre Telekom Romania.

Timpul de Livrare – reprezinta timpul scurs intre semnarea Contractului si instalarea Serviciului la Locatie.

Centrul de Operare al Retelei (NOC) – reprezinta o structura organizationala/ o locatie a Telekom Romania care gazduieste sisteme informatice si aplicatii – utilizate de personal tehnic de inalta calificare – din care se efectueaza operarea Retelei si a serviciilor pe care aceasta le sustine (configurare, monitorizare, managementul securitatii, etc). In NOC se gaseste Sistemul de Monitorizare a Serviciului prin care se detecteaza proactiv nefunctionarea acestuia potrivit optiunii de SLA alese de Client.

Deranjamentul – reprezinta acea caracteristica a Serviciului de a fi inutilizabil ori de cate ori Clientul are nevoie, de exemplu una din situatiile urmatoare:

- Intreruperea totala a Serviciului (metoda de verificare: Clientul este in imposibilitate de a transmite/primi Pachete IP catre/de la serverul On-Net Host) care dureaza mai mult de 10 minute;
- Alterarea parametrilor de transport peste Retea (metoda de verificare: Clientul experimenteaza urmatoarele valori cand incearca sa acceseze serverele On-Net Host: (1) 20% sub valoarea garantata pentru Largimea de banda, (2) 100% peste valoarea garantata pentru Intarzierea Dus-Intors, (3) 100% peste valoarea garantata pentru Pierderea de Pachete) care dureaza mai mult de 10 minute
- Fiecare Deranjament incepe odata cu deschiderea unui Tichet de Deranjament (intern sau extern) si inceteaza odata cu

momentul restabilirii Serviciului din punctul de vedere al Telekom Romania, restabilire ce va fi notificata Clientului.

Tichetul de Deranjament – reprezinta o inregistrare din sistemele informatonale Telekom Romania care permite urmarirea evolutiei Deranjamentului; Tichetul de Deranjament este identificat printr-un numar unic.

- Tichetul de Deranjament Extern (TDE) este deschis de catre Call Center, in urma unei reclamatii a Clientului (care constata o situatie de Deranjament) si se inchide de catre Call Center atunci cand Clientul confirma restabilirea Serviciului.

Observatie: In afara de TDE deschis in urma detectarii unui Deranjament, poate exista si TDE deschis ca urmare a reclamatiei Clientului privind o Degradare a Serviciului (vezi definitia). Perioada de timp in care Serviciul degradat este adus la parametrii angajati nu se ia in considerare la calculul Disponibilitatii Serviciului.

- Tichetul de Deranjament Intern (TDI) este deschis de catre Centrul de Operare al Retelei (NOC), in urma confirmarii unei Intreruperi totale a Serviciului (a se vedea definitia Deranjamentului) (detectata de Sistemul de Monitorizare al Telekom Romania) si se inchide de catre Call Center atunci cand Clientul confirma restabilirea Serviciului.

Durata oricarui Tichet de Deranjament reprezinta suma dintre Timpul de Restabilire (T2) si Timpul de Notificare (T3) – vezi fig. 1 si fig. 2.

Degradarea Serviciului – reprezinta acea stare in care Serviciul este partial utilizabil de catre Client si se caracterizeaza prin deplasarea parametrilor de transport intre limita garantata si limitata definita prin Deranjament. In caz de degradare a Serviciului, Clientul poate sa ceara actiunea Telekom Romania, materializata prin Mentenanta Corectiva.

Suspendarea Serviciului – reprezinta acea stare a Serviciului de a fi practic inutilizabil de catre Client, stare generata de catre Telekom Romania consecinta a incalcarii de catre Client a obligatiilor contractuale sau ca urmare a unei cereri explicite a Clientului. Termenii si conditiile pentru Suspendarea Serviciului si repunerea in functiune sunt definiti in Contract.

Disponibilitatea – reprezinta acea caracteristica a Serviciului de a fi utilizabil ori de cate ori Clientul are nevoie, prin raportare la FTG.

Perioada de cadere totala – reprezinta suma perioadelor de timp, prin raportare la FTG, in care Serviciul este afectat de Deranjament.

Largimea de banda – este un idicator de trafic care reprezinta fluxul maxim de informatie (masurat in Kbps sau Mbps) pe care un port sau o conexiune poate sa-l suporte in conformitate cu destinatia si dimensionarea tehnica.

Intarziere Dus-Intors (sau Latenta) – este timpul mediu necesar pentru un Pachet sa fie transmis de la sursa pana la destinatie si inapoi la sursa.

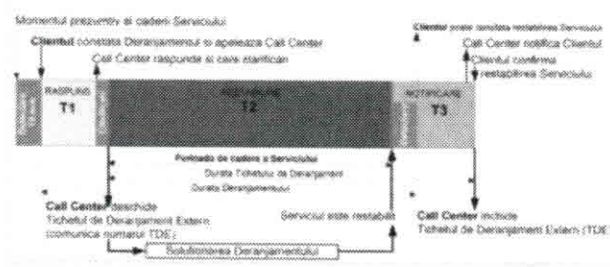
Pierdere de Pachete – reprezinta un indicator de trafic definit ca procentajul de Pachete pierdute sau care au suferit alterari pe durata transmiterii intre doua puncte de Retea.

Mentenanta Programata – reprezinta orice activitate care nu este cauzata de Deranjament si este efectuata de catre Telekom Romania asupra echipamentului existent sau asupra echipamentului care trebuie instalat si pus in functiune. Mentenanta Programata poate fi amanata daca este necesar. Mentenanta Programata consta, de regula, in intretinerea preventiva si upgrade-ul Retelei. Telekom Romaniava trebui sa efectueze aceste activitati, pe cat posibil, intr-o maniera care nu afecteaza livrarea sau Disponibilitatea Serviciului.

Mentenanta Corectiva (Rezolvarea problemelor) – este o activitate efectuata de catre Telekom Romania asupra echipamentului/cu echipamentul aflat in propria responsabilitate pentru a rezolva probleme care afecteaza livrarea sau Disponibilitatea Serviciului.

In aplicarea Mentenantei Corective Telekom Romania aplica abordarea reactiva. In cazul in care clientul alege optiunea “Monitorizare proactiva” Telekom Romania aplica abordarea proactiva.

a) Abordarea reactiva – este descrisa in diagrama din fig.1.



b) Abordarea proactivă – este descrisa in diagrama din fig. 2.

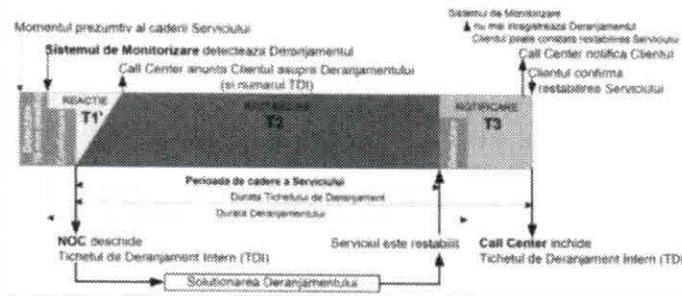


Fig. 2

In diagramele din fig 1 si fig 2, timpii T1, T2 si T3 au urmatoarea semnificatie:

Timpul de Raspuns (T1)

In abordarea reactiva – fig 1, T1 se defineste per Deranjament si reprezinta intervalul de timp in care Call Center Telekom Romania raspunde la cererea Clientului si, ca urmare, deschide un Tichet de Deranjament.

Timpul de Reactie (T1')

In abordarea proactiva – fig 2, T1' reprezinta intervalul de timp in care:

- personalul NOC al Telekom Romania detecteaza, analizeaza si confirma intreruperea totala a Serviciului detectata de catre Sistemul de Monitorizare al Telekom Romania, si
- personalul Call Center al Telekom Romania contacteaza Clientul pentru a-l anunta cu privire la Deranjament si a-i comunica numarul TDI deschis in vederea restabilirii Serviciului.

Timp de Restabilire (T2) – in ambele abordari, reactiva – fig 1 si proactiva – fig 2, se defineste per Deranjament si reprezinta perioada de la momentul deschiderii unui Tichet de Deranjament (TDE deschis de catre Call Center – in cazul abordarii reactive si TDI deschis de catre NOC – in cazul abordarii proactive) pana la momentul inchiderii acestuia; inchiderea intervine in momentul restabilirii Disponibilitatii Serviciului (restabilire ce trebuie confirmata ulterior de catre Client).

Timpul de Notificare (T3) – in ambele abordari, reactiva – fig 1 si proactiva – fig 2, se defineste per Deranjament si reprezinta perioada de la momentul restabilirii Disponibilitatii Serviciului pana la momentul in care Call Center-ul Telekom Romania cere Clientului confirmarea Disponibilitatii Serviciului.

3. Indicatori SLA si angajamentul Telekom Romania

In conformitate cu prezentul SLA, Telekom Romania are urmatoarele obligatii:

3.1. Furnizarea Serviciului

Angajament: Telekom Romania asigura Timpul de Livrare specificat prin Contract.

3.2. Disponibilitatea Serviciului

Aplicabilitate: Perioada de Cadere Totala este singurul indicator de SLA care afecteaza Disponibilitatea. In calcularea Perioadei de Cadere Totala nu se considera Deranjamentele pe durata PMN si in cazul SCN.

Angajament: In conformitate cu termenii si conditiile definite in acest SLA, Telekom Romania intelege sa asigure o Disponibilitate diferentiata in functie de tipul de SLA, dupa cum urmeaza:

Tip SLA	Disponibilitate Lunara Garantata
STANDARD	99,0%
ADVANCED	99,5%
PREMIUM	99,9%

Masuratori: Disponibilitatea Serviciului este determinata pe parcursul FTG de fractia a/b, unde:

- a reprezinta valoarea FTG exprimata in ore minus Perioada de Cadere Totala exprimata in ore;
- b reprezinta valoarea FTG exprimata in ore.

Nota: Modelul de calcul ia in considerare doar acele Deranjamente ale Serviciului pentru care Clientul a solicitat si Telekom Romania a deschis Tichete de Deranjament. In cadrul Monitorizarii proactive sunt luate in calcul si tichetele interne deschise de catre NOC

Compensatii: Orice Disponibilitate a Serviciului sub nivelul de angajament de mai sus reprezinta o incalcare a SLA si indreptateste Clientul de a primi compensatii, diferentiat in functie de tipul de SLA, dupa cum este prezentat in capitolul 4 („Compensatii”).

3.3. Parametrii de transport corespunzatori Serviciului

3.3.1. Largimea de banda

Aplicabilitate: Largimea de banda se refera exclusiv la Locatia unde serviciul este livrat. Evaluarea Largimii de banda nu este validata pe durata PMN sau in cazul SCN. Telekom Romania nu garanteaza pentru masurarea Largimii de banda in interiorul ANR.

Angajament: Telekom Romania declara ca Largimea de banda stabilita prin Contract este garantata in Reteaua Telekom Romania (de exemplu: intre Locatia Clientului si Gateway-ul de Internet si/sau nodurile de interconectare (peering)).

Masuratori: Masurarea Largimii de banda, folosind procedee specifice (de exemplu Client si server FTP), reprezinta masurarea Largimii de banda maxim atinsa prin fortarea traficului prin portul sau conexiunea respectiva. Telekom Romania face, in prezenta Clientului, masuratori ale Largimii de banda la instalarea Serviciului. Alte masuratori pot fi efectuate de catre Telekom Romania periodic sau la cererea Clientului. Rezultatele se obtin prin medierea valorilor obtinute in urma efectuarii a 5 masuratori individuale consecutive.

3.3.2. Intarzierea Dus-Intors si Pierderea de Pachete

Aplicabilitate: Masurarea Intarzierii Dus-Intors si a Pierderii de pachete sunt relevante in interiorul Retelei Telekom Romania si nu sunt relevante cand sunt realizate in interiorul ANR, pe durata PMN sau in caz de SCN.

Angajament: In conformitate cu termenii si conditiile definite in prezentul SLA, Telekom Romania intelege sa asigure Intarzieri Dus-Intors de maxim 150 ms si Pierdere de Pachete de maxim 1%.

Masuratori: Masurarea Intarzierii Dus-Intors si a Pierderii de Pachete implica trimiterea a 100 de Pachete a cate 32 octeti (pentru o masuratoare individuala), intre Locatia Clientului si On-Net Host. Rezultatele se obtin prin medierea a 5 valori medii de masuratori individuale consecutive.

3.4. Intretinerea Serviciului

3.4.1. Mentenanta Programata

Angajament: Daca exista riscul de a afecta Serviciul, Telekom Romania va notifica Clientul despre Mentenanta Programata in avans cu 24 de ore, specificand momentul de inceput si durata estimata. Mentenanta Programata va fi executata de regula pe perioada noptii (in intervalul orar 00.00-07.00).

3.4.2. Mentenanta Corectiva

In aplicarea Mentenantei Corective, Telekom Romania foloseste abordarea reactiva. In cazul in care clientul alege optiunea „Monitorizare Proactiva”, Telekom Romania va folosi abordarea proactiva, indiferent de Tipul de SLA (nivelul prestatiei) convenit cu Clientul.

In cazul abordarii reactive, Clientul trebuie sa posteze/depuna sesizarea sa cu privire la Deranjament, direct la punctul de contact unic al Telekom Romania apeland 1221 (apel gratuit) sau prin email la bsc_bucuresti@telekom.ro. Reclamatia Clientului este urmata de deschiderea unui Tichet de Deranjament, al carui numar va fi comunicat Clientului.

In cazul abordarii proactive, nu este exclusa posibilitatea Clientului de a depune, din proprie initiativa, o reclamatie privind un Deranjament deja detectat de catre Sistemul de Monitorizare al Telekom Romania si aflat sub tratare proactiva, prin mijloacele indicate mai sus. In acest caz, tichetele TDE si TDI vor fi tratate impreuna (primesc acelasi numar de inregistrare).

Angajament privind timpii de Mentenanta Corectiva:

Telekom Romania intelege sa asigure urmatoarele valori maxime de Mentenanta Corectiva:

Tip SLA	Timp de Raspuns Max.	Timp de Reactie med	Timp de Restabilire Max.	Timp de Notificare Max.
STANDARD	1 min	15 min	6 h	2 h
ADVANCED	1 min	15 min	4 h	1,5 h
PREMIUM	1 min	15 min	3 h	1 h

4. Compensatii

Compensatiile se aplica in cazul in care Telekom Romania nu indeplineste angajamentul referitor la indicatorul SLA Disponibilitate. Telekom Romania trebuie sa acorde compensatii Clientului dupa cum urmeaza:

- nu se mai percepe tariful pentru SLA pentru luna in cauza;
- se acorda reduceri din tariful de abonament lunar aferent Serviciului, dupa cum urmeaza:

Tabel de compensatii				
Disponibilitate Lunara		% Reducere din tariful de abonament lunar aferent Serviciului		
Mai mare sau egal	Mai mic decat	Premium	Advanced	Standard
99,50%	99,90%	3%	0%	0%
99,00%	99,50%	5%	3%	0%
98,33%	99,00%	7%	5%	3%
96,66%	98,33%	10%	7%	5%
93,33%	96,66%	15%	10%	7%
90,00%	93,33%	25%	15%	10%
66,66%	90,00%	50%	25%	15%
0,00%	66,66%	100%	100%	100%

5. Tipul de SLA ales de Client

Clientul alege optiunea de SLA pentru fiecare Serviciu in parte, completand identificatorul acestuia (ex.: Adresa posta a Locatei) in tabellele de mai jos:

Locatii cu SLA Standard

Nr. crt.	Abonament	Adresa	Localitate	Banda simetrica MB	Metropolitan(MB)	Jud.
1	Metronet	str.Regele Ferdinand, nr.8	Cluj-Napoca	4	10	
2	Metronet	Mihai Eminescu nr 13	Bistrita	4	10	BN
3	Metronet	str.Avrám Iancu,nr.1	Alesd	4	10	
4	Metronet	str.Horia, nr.20	Beius	4	10	
5	Metronet	str.Republicii,nr.36	Salonta	4	10	
6	Metronet	Calea Republicii, nr.70-74	Marghita	4	10	
7	Metronet	str.Vaii	Ocna Dejului	4	10	
8	Metronet	str.Vasile Lucaciú, nr.14	Baia Mare	4	10	
9	Metronet	str.Doinei, nr.5	Targu Lapus	4	10	
10	Metronet	str.22 Decembrie,nr.7	Viseu de Sus	4	10	
11	Metronet	str.Republicii, nr.2	Viseu de Sus	4	10	
12	Metronet	str.Corneliu Coposu, nr.3	Sighetu Marmatiei	4	10	BH
13	Metronet	str.Bogdan Voda,nr.125A	Sighetu Marmatiei	4	10	
14	Metronet	str.N.Titulescu	Sighetu Marmatiei	4	10	
15	Metronet	str.Republicii, nr.20	Carei	4	10	
16	Metronet	str.Garii	Halmeu,Satu Mare	4	10	
17	Metronet	str.1Decembrie 1918	Jibou	4	10	
18	Metronet	str.Stadionului,nr.5/A	Jibou	4	10	
19	Metronet	str.Trandafirilor,nr.8	Cehu Silvaniei	4	10	
20	Metronet	str.1Decembrie 1918,nr.23	Simleul Silvaniei	4	10	

6. Semnaturi

Semnat azi, .21.12.2017 ., de catre reprezentantii autorizati ai partilor.

Prin

CLIENT



TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.

Semnatura si stampila

Pop Ioan

Graur Calin

Director executiv
CĂMPEANU CORINA

Serv. Adm. Imp. Adesita
DRAGANICĂ LAURENTIU

VIZA CTIP

Direct. Adm. P. U. G.
VIZAN DORIN



TELEKOM ROMANIA COMMUNICATIONS S.A.
Piața Presei Libere nr. 3-5, City Gate, Turnul de Nord, Et. 7-18,
București, 013702 | RC: J40/8926/1997 | CIF: RO427320 |
CSSV: 318.464.490 Lei | Operator date cu caracter personal nr. 292