

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

## Xclusive

Xfiber Xclusive SLA - Norsk, versjon 3.8 – 27-01-2021

## Innledning

Alle *Xfibers* datakommunikasjons tjenester er omfattet av denne Xclusive SLA avtalen, forutsatt at ikke *Avtaleperioden* har utløpt. Avtalen beskriver våre garantier og prosedyrer i forbindelse med eventuelle feilsituasjoner, slik at du som *Kunde* i enhver situasjon vet hva du kan forvente av *Xfiber*. Vår Service Desk/NOC er tilgjengelig for kunder med Xclusive SLA for melding av kritisk feil 24 timer i døgnet, 7 dager i uken via vårt telefonnummer: +47 51 22 75 00

Denne avtalen er gjeldene fra 27.01.2021 og erstatter eventuelt tidligere publiserte SLA avtaler<sup>1</sup>.

## Definisjoner

For å beskrive SLA Avtalen benytter vi følgende definisjoner:

Begrep	Definisjon
Oppetidsgaranti	Xfibers angivelse av tjenestekvalitet på leverte datakommunikasjons-tjenester
Oppetid	Tjenesten defineres som operativ når den ikke er påvirket av <i>Kritisk Feil</i> . <i>Oppetid</i> defineres som den perioden i løpet av et kvartal (januar-mars, april-juni, juli-september eller oktober-desember) hvor tjenesten har vært operativ, og uttrykkes i prosent for eksempel 99,95%. <i>Xfibers Oppetidsgaranti</i> er 99,8%.  Unntatt tid: feil som skyldes forhold hos Kunden (f.eks. strøbrudd, feilkoblet Aksessutstyr, manglende sikring av Aksessutstyr mot lyn/overspenning, varmgang, manglende fysisk tilgang til Kundens lokaler), ekstremvær, planlagt arbeid, når vi venter tilbakemeldinger fra kunde for videre feilsøking samt ved ikke-kritisk feil.
Kritisk feil	Brudd i tjenesten, det vil si at tjenesten ikke fungerer eller er så redusert at den ikke kan benyttes i praksis.
Ikke-kritisk feil	Redusert kvalitet eller funksjonalitet. Tjenesten fungerer, men ytelsen er merkbart redusert. Eksempelvis høyere pakkeap, bitfeil, jitter, forsinkelse, eller lavere hastighet enn normalt. Samband som er operative, men som påvirkes av feil på andre samband i kundeløsningen, regnes som ikke-kritisk feil.
Responstid	Tid fra feil er meldt av <i>Kunden</i> til <i>Xfiber</i> har påbegynt feilretting.
Aksessutstyr	<i>Aksessutstyr</i> omfatter alt utstyr <i>Xfiber</i> har installert hos <i>Kunde</i> som en del av tjenesteleveransen. I forbindelse med feilsituasjoner vil man enkelte ganger måtte konfigurere og sende ut nytt <i>Aksessutstyr</i> .
Rettetid	Tid medgått fra Kunde har varslet Xfibers Service Desk, til feilen er utbedret. Tjenesten defineres som operativ igjen etter en feilsituasjon når forbindelse er midlertidig etablert via alternativ løsning/teknologi.
Utrykning	Hvis en feil ikke kan rettes ved fjerntilgang, vil en tekniker rykke ut til <i>Kunde</i> - eller utstys-lokasjon for ytterligere feilsøk/feilretting.
Vedlikeholds-vindu	Tidsvinduet der <i>Xfiber</i> forbeholder seg retten til å gjennomføre forebyggende og korrigerende vedlikehold. <i>Xfibers</i> vedlikeholds vindu er hver mandag og torsdag 00:00 – 06:00.
Eskalering	Dersom det er sannsynlig at en kritisk feil ikke vil bli rettet innen definerte tidspunkt, blir feilen <i>eskalert</i> i <i>Xfibers</i> organisasjon iht. gitte retningslinjer for å allokere ytterligere ressurser og gi maksimal prioritet i alle ledd for å rette feilen.
Avtaleperiode	Den perioden kunden har forpliktet seg til å opprettholde en spesifikk tjeneste i henhold til betingelser avtalt ved kontraktsinngåelse. Avtaleperioden er typisk 24 til 48 måneder.

## Oppetidsgaranti

Våre *Kunder* er avhengig av at alle datakommunikasjons tjenester til enhver tid er operative. Dersom tjenester mot formodning feiler, vil leverandørens responstid og evne til å rette feil være avgjørende for å redusere *Rettetid* slik at *Kundens* ulempe reduseres til et minimum og *Oppetidsgarantien* ikke brytes.

*Xfiber* har implementert rutiner for umiddelbart å starte feilsøking, sende ut nytt *Aksessutstyr*, sende ut teknisk personell både til sentraler og kundelokasjon, samt sette opp midlertidige samband/løsninger i en feilsituasjon. I tillegg eskalerer vi problemet raskt i egen organisasjon og hos underleverandører for å sikre at de beste ressursene er allokert til feilretting. Dette gjør *Xfiber* i stand til raskere å rette feil som måtte oppstå, samt gi *Oppetidsgarantier* som er høyere og mer forpliktende enn våre konkurrenters.

## Xfiber Xclusive SLA

Beskrivelse	Xfiber Xclusive SLA 24/7/365
Oppetidsgaranti	99,80 %
<b>Responstid</b>	
07:00 - 17:00 hverdager	Umiddelbart
17.00 - 07:00 hverdager/helger/helligdager	Umiddelbart
<b>Eskalering COO</b>	
07:00 - 17:00 hverdager	2 timer
17.00 - 07:00 hverdager/helger/helligdager	3 timer
<b>Eskalering CEO</b>	
07:00 - 17:00 hverdager	4 timer
17.00 - 07:00 hverdager/helger/helligdager	5 timer
<b>Bytte av Aksessutstyr</b>	
24/7/365	Sendes på raskeste måte ved utstysfeil
<b>Øvrige tjenester</b>	
SMS alarm til <i>Kunden</i>	√
Statistikk over båndbreddeforbruk/monitorering	√
<b>Feilretting <sup>2)</sup></b>	
Fjern feilretting	Inkludert
Feilretting som krever utrykning 07:00 - 17:00 hverdager	Inkludert
Feilretting som krever utrykning 17:00 - 07:00 hverdager/helger/helligdager	Inkludert

## Kompensasjon

Kompensasjonen er knyttet til hvert enkelt samband som måtte være påvirket av *Kritisk feil*. Dette innebærer at *Kunden* har krav på en prosentvis refusjon basert på månedsprisen for det eller de berørte samband. Ved brudd på *Oppetidsgarantien* har *Kunden* krav på følgende kompensasjon:

Tjeneste tilgjengelighet	Kompensasjon Kapasitet/Ethernet tjenester (% av én månedsleie)	Kompensasjon Mørk fiber/Bølgelengde/ Utenlands- /Radiolinje-samband (% av én månedsleie) <sup>3)</sup>
99,80 % eller høyere	0 %	0%
99,79 % - 99,50%	50 %	10%
99,49% eller lavere	100 %	25%

For å ha rett på kompensasjon må *Kunden* kreve refusjon innen 5 arbeidsdager etter opplevd brudd på *Oppetidsgarantien*. Dette gjøres ved å sende en epost til [billing@Xfiber.com](mailto:billing@Xfiber.com) med informasjon om sambandet, samt dato/klokkeslett for perioden det kreves kompensasjon for. Kompensasjonen vil bli gitt som fradrag på neste faktura iht. ovenstående tabell, og vil utgjøre eneste kompensasjon i forbindelse med avbrudd på datakommunikasjons tjenester levert av *Xfiber*.

## Kundens ansvar

*Kunden* har ansvar for

- å melde opplevd feil til Xfiber Service Desk for registrering og feilsøking
- å sørge for at det på hver sambandslokasjon er utpekt en teknisk kontaktperson og holde *Xfibers* oppdatert mht. e-postadresse og mobilnummer
- å sørge for fysisk tilgang til kundelokasjon for *Xfibers* personell eller *Xfibers* underleverandører
- å sørge for teknisk bistand tilgjengelig for *Xfibers* teknikere under feilrettingsprosessen inkludert avlesing av lampestatus og evt. montasje av nytt *Aksessutstyr*
- å beskytte *Aksessutstyr* med overspenningsvern og nødstrøm, og informere *Xfibers* umiddelbart hvis det oppstår lokale problemer knyttet til *Kundens* eget utstyr, strømtilførsel eller lignende slik at unødig feilsøking startes
- å sikre at feilen ikke skyldes *Kundens* eget utstyr, eller feil på tilkoblingen til *Xfibers* utstyr, samt å ha forsøkt å omstarte alt *Aksessutstyr*

<sup>1)</sup> *Xfiber* forbeholder seg retten til å endre innholdet i denne avtalen til enhver tid med 1 måneds varsel.

<sup>2)</sup> Responstid for utrykning vil variere noe nasjonalt og internasjonalt.

<sup>3)</sup> Svalbard regnes også som utland i denne sammenheng  
Samband levert utenfor EU (unntatt UK) og Nord Amerika leveres som «best effort» eller etter særskilt avtalte vilkår.

# **SERVICE LEVEL AGREEMENT**

## **Xclusive**

**Xfiber Xclusive SLA - English, version 3.8 – 27.01.2021**

## Introduction

All *Xfibers* data communication services includes this Xclusive SLA agreement, provided the *contract period* has not expired. The agreement describes our guarantees and procedures related to fault situations, enabling our *Customers* to know exactly what to expect from *Xfiber* in all situations. Our Service Desk/NOC is available for all customers with valid Xclusive SLA for reporting a *Critical Fault* 24 hours, 7 days a week using our phone number: +47 51 22 75 00

This agreement is valid from 27.01.2021 and replaces previously published SLA agreements <sup>1)</sup>.

## Definitions

We use the following definitions to describe the Service Level Agreement:

Term	Definition
Uptime guarantee	<i>Xfibers</i> service quality for providing data communication services.
Uptime	The service is defined as operational when not affected by a <i>Critical Fault</i> . <i>Uptime</i> is defined as the period during one quarter (January-March, April-June, July-September or October-December) where the service has been operational, and is expressed in percentage, example 99.95%. <i>Xfibers Uptime guarantee</i> is 99.8%.  Excepted time: fault situation caused by planned maintenance, <i>Customer</i> (power outage, <i>Access-equipment</i> not connected correctly, unprotected <i>Access-equipment</i> against lightning/overvoltage, heat, denied access to <i>Customer</i> location), extreme weather, planned maintenance, when waiting for customer-feedback to continue troubleshooting, as well as <i>Non-Critical Fault</i> condition.
Critical Fault	The service is disrupted, meaning that the service does not work or is reduced to a degree that renders it unusable.
Non-critical fault	Reduced quality or functionality. The service works, but the performance is notably reduced. Exemplified by higher packet loss, bit error, jitter, latency or reduced bandwidth compared to normal. Circuits that is operational, but is influenced by faults on other circuits in customer solution, is registered as non-critical fault.
Response time	Duration from fault is reported by <i>Customer</i> to <i>Xfiber</i> has started fault correction.
Access-equipment	<i>Access-equipment</i> includes all equipment <i>Xfiber</i> installs at <i>Customer's</i> premises as part of the service. Some fault situations may require <i>Xfiber</i> to configure and ship new <i>Access-equipment</i> to <i>Customer</i> locations.
Correction time	Duration from <i>Customer</i> issue a fault report to <i>Xfibers</i> Service Desk, until fault is corrected. The service is defined as restored and operational following a fault situation when a temporarily connection is established via alternative service/technology.
On-site visit	If a fault could not be corrected remotely, a technician will visit <i>Customer</i> location or other equipment location for further fault search/fault correction.
Service window	The time window <i>Xfiber</i> reserve the right to perform proactive and corrective maintenance activities. <i>Xfibers</i> service window is Monday and Thursday 00:00 – 06:00.
Escalation	If it is apparent that a <i>Critical Fault</i> will not be corrected within certain times, the fault situation will be escalated within <i>Xfibers</i> organization in accordance with implemented routines in order to allocate more resources and give maximum priority to correct the fault situation.
Contract period	The period the customer has agreed to maintain a specific service under terms agreed at the time of entering the contract. The period is typically 24 to 48 months.

### Uptime guarantee

All our *Customers* depends on their data communication services at all times. If a service should fail, the supplier's responsiveness and fault correcting skills will be crucial in order to reduce the *Customers* inconvenience and ensuring the *Uptime Guarantee* is met. *Xfiber* has implemented routines on starting immediate fault correction, shipment of new *Access-equipment*, and triggering technical personnel for visit to interconnection points and *Customer* location as well as establishing temporarily connections/solutions if a fault situation persists. In addition, we will escalate the problem very quickly within our own organisation and with our sub suppliers to ensure the best resources are made available and put top priority on getting the *Customer* back online. This enables *Xfiber* to solve problems faster and provide uptime guarantees that are higher and more committing than our competitors.

### Xfiber Xclusive SLA

Description	Xfiber Xclusive SLA
	<b>24/7/365</b>
Uptime guarantee	99,80 %
<b>Response time</b>	
07:00 - 17:00 weekdays	Immediately
17.00 - 07:00 weekdays/weekends	Immediately
<b>Escalation COO</b>	
07:00 - 17:00 weekdays	2 hours
17.00 - 07:00 weekdays/weekends	3 hours
<b>Escalation CEO</b>	
07:00 - 17:00 weekdays	4 hours
17.00 - 07:00 weekdays/weekends	5 hours
<b>Change of Access equipment</b>	
24/7/365	Shipped by fastest method when equipment fault
<b>Other services</b>	
SMS alert to <i>Customer</i>	√
Statistics on bandwidth usage/monitoring	√
<b>Fault correction <sup>2)</sup></b>	
Remote fault correction	Included
Fault correction 07:00 - 17:00 weekdays	Included
Fault correction requiring on-site visit 17:00 - 07:00 weekdays/weekends	Included

## Compensation

Compensation relates to each data connection which is affected by a *Critical Fault*. This means that the *Customer* may demand a refund calculated as a percentage of the monthly fee for the data connections affected by a fault situation. If the *Uptime Guarantee* is not met, the *Customer* is eligible for the following compensation:

Service Availability	Compensation Capacity/Ethernet services (% of monthly fee)	Compensation dark fibre/wavelength/ Circuits abroad/radio line circuits (% of monthly fee) <sup>3)</sup>
99,80 % or higher	0 %	0%
99,79 % - 99,50%	50 %	10%
99,49% or lower	100 %	25%

In order to be eligible for compensation the *Customer* must demand refund within 5 working days following the fault situation resulting in breach of the *Uptime Guarantee*. The refund demand is sent by email to [billing@Xfiber.com](mailto:billing@Xfiber.com) with service information stating date/time of the fault situation and duration of the demanded refund period. The compensation will be credited next invoice in accordance with the above table, and will be the only compensation related to a particular fault-situation on any data communication service provided by *Xfiber*.

## Responsibility of Customer

The *Customer's* responsibility:

- to report the loss of service to Xfiber Service Desk for registration and further investigation
- to ensure that every location have a nominated technical contact person and keep *Xfiber* updated with email address and telephone number
- to allow physical access to *Customer* location for *Xfibers* personnel and *Xfibers* sub suppliers
- to make available on-site technical assistance for *Xfibers* technicians during the fault correction process including reporting of LED lamp status on *Access-equipment* and installation of new *Access-equipment*
- to protect *Access-equipment* with overvoltage protection and backup power, and immediately inform *Xfiber* if there are local problems with *Customer's* own data network, power supply etc. to avoid unnecessary start of fault correction
- to ensure that the fault situation is not related to the network equipment belonging to the *Customer*, or that *Xfibers Access-equipment* is not connected correctly, as well as having restarted all *Access-equipment*

1) *Xfiber* reserves the right to change the content of this agreement with 1 month notice.

2) Response time for on-site visit may vary nationally and internationally.

3) Svalbard is considered abroad in this context

Communications delivered outside the EU (excluding UK) and North America are delivered as "best effort" or under specially agreed terms