

Tjenestebeskrivelse

Datacenter Bergen

Versjon 1.2 07.12.2022



1	Innledning	4
2	Definisjoner og forkortelser	4
	2.1 Definisjoner	4
	2.2 Forkortelser	6
3	Tjenestens egenskaper	6
	3.1 Beskrivelse av tjenestetype.....	7
	3.2 Effektbehov	7
	3.3 Tilleggstjenester	8
	3.3.1 Internkabling	8
	3.3.2 Adgangsavtale.....	8
	3.3.3 Smarhands	8
	3.3.4 Følgetjeneste.....	8
	3.3.5 Rack ATS	8
	3.3.6 Lås til Rack.....	8
4	Funksjonell beskrivelse.....	9
	4.1 Strøm og kjøling	9
	4.2 Krav til kundens utstyr.....	9
	4.3 Krav til jording.....	9
	4.4 Krav til EMC	9
	4.5 Temperatur og luftfuktighet	9
	4.6 Branndeteksjon	9
	4.7 Alarm.....	9
5	Tekniske krav til Kunden.....	10
	5.1 Generelle krav ved innplassering.....	10
	5.2 Krav til kabling i Datasenter	10
	5.3 Byggetekniske krav og installasjon ved Leie av Areal	11
6	Tjenestekvalitet	11
	6.1 Tjenestekvalitet strømforsyning	11
	6.2 Tjenestekvalitet kjøling.....	12
7	Servicenivå	12
	7.1 Kontaktpunkt	12
	7.2 Definisjon Servicenivå.....	12
	7.3 Prosedyre for Feilretting og feilrettingstid	12
	7.4 Feilklasser	13
8	Eskalering	13
	8.1 Eskalering ved feil på Tjenesten	13
	8.2 Eskalering ved Leveranseavvik.....	14

9	Refusjon	14
9.1	Leveransepresisjon	14
9.2	Forutsetninger for refusjonskrav	14
10	Endring og annullering av ordre	15

1 Innledning

Dette Bilag beskriver tjenestenes egenskaper, kvalitetsnivå, funksjonell beskrivelse og tekniske krav til Kunden.

GlobalConnect datacenter er en tjeneste der Kunden kan innplassere eget utstyr i Leverandørens Datasenter. Det tilbys Colocation i Datasenter med redundans på kjøling og strøm. Døgnbemannet overvåkning, og fleksible datarom som gir meget god beskyttelse for IT kritisk utstyr.

Løsningen består av datasenter med datagulv, brannvarslingssystem, alarmsystem, UPS, generator, elektroanlegg, kjøling og ventilasjon. Basert på standard krav til utstyr og montering, tilbyr GlobalConnect Kunden å leie plass til utstyr i GlobalConnect rack, innplassere eget rack, og leie av areal.

2 Definisjoner og forkortelser

2.1 Definisjoner

Følgende definisjoner gjelder for denne Avtalen:

Definisjon	Spesifikasjon
Adgangskontroll	Kontroll av adkomst til Datasentret ved hjelp av utleverte adgangskort til dedikerte personer. Datasenteret er i tillegg videoovervåket.
Colocation	Utleie av plass i datahall for innplassering av Kundens eget Utstyr.
Installasjonsarbeid	Montering og fjerning av utstyr som utføres av GlobalConnect eller andre autorisert personell.
Autorisert personell	Personell som er godkjent av GlobalConnect gjennom godkjent Adgangsavtale.
Internkabling	Framføring av kabel mellom MMR/CCR og Kundens utstyr, eller mellom Moduler.
Klimaregulering	Inneklimaet i Datasenteret skal ved hjelp av kjøleanlegg ligge innenfor gjeldende normer.
Overvåking og alarmer	Alarmer som overføres til driftssenteret ved uregelmessigheter, så som: Innbrudd, nettutfall, høy temperatur osv.
Rackleie	Leie av Rack i GlobalConnect datacenter basert på standard krav fra GlobalConnect til utstyrstype og størrelse.
Eget Rack	Defineres som når Kunden skaffer sitt eget Rack i henhold til GlobalConnect standard krav til Racktype og mål.
Leie av areal	Definert avtalt areal størrelse i m2 som Kunden leier av GlobalConnect, adskilt fra øvrige Kunder i form av bur eller egen modul.
Effektforbruk	GlobalConnect besørger nødvendig 230/400 Volts AC strømforsyning som Kunden kan tilkoples. Strømforbruk måles og faktureres basert på kW forbruk

Definisjon	Spesifikasjon
	pr. time. GlobalConnect kan levere opptil 22 kW pr. Rack. Uttakbokser tilpasses Kundes behov for effekt.
Modul	Datasenter består av flere nummererte rom. Hvert rom kalles for en Modul.
Avtalt Servicetid	Er det avtalte tidsrom hvor GlobalConnect garanterer å utbedre feil og utføre Servicearbeidet. Se Begrep Servicetid.
Driftsavbrudd	<p>Et Driftsavbrudd gjelder en situasjon som oppstår når Tjenesten ikke er tilgjengelig iht. avtalte kvalitetsparametere. I de tilfeller hvor Kunden opplever et Driftsavbrudd skal GlobalConnect Kundeservice kontaktes for å opprette en Feilmelding. Et Driftsavbrudd skal regnes som opphørt når Tjenesten er tilgjengelig, med de kvalitetsparametere som er avtalt. GlobalConnect informerer Kunden etter avtale. Etter samtykke fra Kunden lukkes Feilmelding.</p> <p>I de tilfeller hvor GlobalConnect ikke lykkes i å få kontakt med Kunden for å melde en Feilmelding rettet, skal tiden frem til en slik kontakt oppnås, regnes som Unntatt tid. GlobalConnect kan stenge åpne Feilmeldinger dersom det ikke oppnås kontakt med Kunden.</p>
Feilmelding	Er en opprettet feillogg i GlobalConnect feilhåndteringssystem. Tid (dato / klokkeslett) for start og stopp av Feilmelding loggføres av GlobalConnect. Feil kan meldes 24/7/365.
Ferdigmelding	Melding fra GlobalConnect om at ordren er ferdig levert.
Første tilbakemelding til Kunden	Er tiden fra Feilmelding er mottatt av angitt kontaktpunkt hos GlobalConnect fra Kunden og registrert hos GlobalConnect, til Kunden er kontaktet første gang.
Kritisk Feil	Brudd på strømtilførsel til Kundens utstyr der både A og B gren på UPS-sikret kraft er brutt.
Mottaksmelding	Melding om at GlobalConnect har mottatt ordren fra Kunden
Nedetid	Svikt i Tjenestens komponenter kan medføre Nedetid. Den akkumulerte tiden mellom åpning og lukking av Feilmelding betegnes som Nedetid. Ved svikt på Tjenesten som ikke er kontinuerlig, regnes Nedetid fra første svikt er registrert og inntil svikt ikke er registrert i en periode på 60 minutter. Påfølgende perioder av periodisk svikt vil bli regnet som separate perioder med Nedetid.
Påbegynt feilretting	Er tiden fra Feilmelding er mottatt fra Kunden og registrert hos GlobalConnect til feilretting er påbegynt.
Planlagt arbeid	For å kunne opprettholde en høyest mulig kvalitet på Tjenesten som realiseres må GlobalConnect i enkelte tilfeller gjennomføre Planlagt arbeid. Dette utføres i hovedsak i GlobalConnect Vedlikeholds vindu. Arbeidet som utføres av GlobalConnect i denne perioden kan medføre redusert funksjonalitet, eller at Tjenesten i spesielle tilfeller vil være utilgjengelig (brudd) for Kunden. Kunden skal varsles pr. e-mail minst 5 virkedager før Planlagt arbeid skal utføres. Unntaksvis kan GlobalConnect varsle arbeid med kortere frist enn 5 virkedager. GlobalConnect har rett til å varsle vedlikehold av Tjenesten til andre tider enn Vedlikeholds-vinduet.
Rettetid	Rettetid er tiden fra Feilmelding er mottatt fra Kunden og registrert hos GlobalConnect, til feil er kvittert ut av GlobalConnect og rapportert tilbake til Kunden. Tid som relaterer seg til forholdene nedenfor inngår ikke i beregningen av rettetiden.
Standard etableringspris	Standard etableringspris er GlobalConnect etableringspris i henhold til GlobalConnect prislister for Tjenesten.
Svartid	Tid før besvart telefonsamtale.
Servicetid	Tid som GlobalConnect tilbyr Kunden service på Tjenesten. Servicetiden er $(365 \cdot 24) / 12 = 730$ timer/måned.
Tjenestekvalitet Datacenter	Colocation tjenestens kvalitetsmål.

Definisjon	Spesifikasjon
Tjenestekvalitet Aksesstjenester	Aksesstjenestens kvalitetsmål. Se Tjenestekvalitet for aktuell tjeneste. Dekkes ikke i dette Bilag.
Vedlikeholds-vindu	Den perioden som GlobalConnect forbeholder seg retten til å gjennomføre forebyggende og korrigerende vedlikehold på Tjenesten. GlobalConnect Vedlikeholds vindu er natt til mandag fra 00:01 til 06:00.
Unntatt tid	Dersom det oppstår problemsituasjoner som beskrevet i dette Bilag og som GlobalConnect ikke har forårsaket.

2.2 Forkortelser

Følgende forkortelser gjelder for denne Avtalen:

Forkortelse	Spesifikasjon
AC	Vekselstrøm 230 volt
DC	Likestrøm 48 volt
EMC	Elektromagnetisk kompatibilitet
UPS	Uninterrupted Power Supply
kW / kWh	Kilowatt / Kilowatt Hour
SLA	Service Level Agreement / Tjenestekvalitet
MMR/CCR	Meet Me Room/Carrier Connectivity Room
ATS	Automatic Transfer Switch / Redundant strøm Switch
PDU	Power Distribution Unit / Strømskinne
U	Unit / enhet 44,5 mm
M2M	Maskin til maskin
P.U.E	Power usage effectiveness

3 Tjenestens egenskaper

Colocation gir disposisjonsrett til å leie plass til utstyr i GlobalConnect Rack, eller leie plass til eget Rack i henhold til GlobalConnect standard Rackstørrelser. Følgende er GlobalConnect standard Rackstørrelse og krav til kvalitet på Rack, PDU og Uttaks boks. Størrelse kan variere avhengig av Datasenter:

GlobalConnect kvalitetskrav	Bredde (mm)	Dybde (mm)	Høyde (u)
Rack må godkjennes i forhold til standard på luftstrøm og størrelse.*	600	1000/1200	42/48

GlobalConnect kvalitetskrav	Bredde (mm)	Dybde (mm)	Høyde (u)
PDUer i henhold til Kundens eget behov.			
GlobalConnect installerer uttaksbokser i henhold til kundens PDUer.			

*Andre Rackstørrelser kan forespørres, og kan medføre endring i etablering og månedsleie.

3.1 Beskrivelse av tjenestetype

Punktet beskriver de ulike tjenestene og hva som er inkludert som standard i månedsleie og etableringspris.

Tjenestetype	Månedsleie inkluderer	Etablering inkluderer
Enkelt-U	<ul style="list-style-type: none"> Plass i GlobalConnect Rack 600x900 mm eller 800x1200 mm Tilgang til strøm uttak 1 stk. A og 1 stk. B per U som leies. 	<ul style="list-style-type: none"> Klargjøring av plass
Leie av GlobalConnect Rack	<ul style="list-style-type: none"> Rackskap standard størrelse – 600mm Bredde x 1000/1200mm Dybde Standard høyde 42/48U 2 x dører med mulighet for å montere lås 2 x PDU 2 x Uttaks boks utfra bestilt effekt 	<ul style="list-style-type: none"> Montering og klargjøring av GlobalConnect Rack Hullplate med gjennomføringsmuffe Oppkobling av strømforsyning og test av monitorering Installasjon av 2 x uttaks boks Installasjon av 2 x PDU
Eget Rack	<ul style="list-style-type: none"> Plass til standard Rack størrelse 2 x Uttaks boks ut ifra bestilt effekt 	<ul style="list-style-type: none"> Klargjøring av plass til Rack Installasjon av 2x uttaks boks Hullplate med gjennomføringsmuffe Godkjenning av installasjon og montering

Kunden kan ikke selv koble seg til strømforsyningsskinnene i Datasenteret, med mindre annet er avtalt.

GlobalConnect sørger for installasjon av nødvendig krafttilførsel. Dette overleveres i henhold til bestilling på 2 stk. PDUer i hvert skap.

Tjenesten Colocation leveres alltid med Servicenivå Kontinuerlig. Se ytterligere beskrivelse under Tjenestekvalitet.

3.2 Effektbehov

Kunden må oppgi sitt maksimale kjøle behov for utstyr som skal innplasseres pr. Rack. Dette er bestemmende for fast månedsleie.

Dersom Kunden overskrider bestilte effekt behov så vil Kunden bli justert opp på neste nivå.

GlobalConnect sine nivåer. 4 kW, 6 kW, 8 kW og 10 kW.

Bestiller Kunde eksempelvis 4 kW last på raket og Kunde faktisk bruker 5 kW, så vil neste nivå bli 6 kW. Dette vil medføre en økt kost for Kunde som vil bli varslet fra GlobalConnect.

3.3 Tilleggstjenester

GlobalConnect tilbyr en rekke tilleggstjenester. Dette avsnittet beskriver tilleggstjenestenes innhold og priser. GlobalConnect kan tilby tilknyttede installasjonstjenester, flytting av utstyr, rådgivning og lignende. Dette avtales særskilt i hvert enkelt tilfelle.

GlobalConnect har også et bredt spekter av kommunikasjonstjenester som kan bestilles. Disse er beskrevet i egne tjenestebeskrivelser.

Tilleggstjenester	Etablering	Månedspris/Pris pr. time
Internkabling mellom MMR/CCR og Modul	2.500 NOK	125 NOK
Internkabling til andre leverandører enn GlobalConnect	2.500 NOK	350 NOK
Adgangsavtale 24/7/365	250 NOK	150 NOK
Smarthands 08.00-16.00 pris per påbegynt time	0 NOK	1.650 NOK
Smarthands 16.00-08.00 pris per påbegynt time	0 NOK	2.500 NOK
Følgetjeneste 08.00-16.00 per påbegynt time	0 NOK	1.200 NOK
Følgetjeneste 16.00-08.00 per påbegynt time	0 NOK	2.500 NOK
Rack ATS	3.500 NOK	200 NOK
Lås til dør – Nøkkel/kodelås til 2 skapdører	3.500 NOK	0 NOK

3.3.1 Internkabling

GlobalConnect tilbyr kabling fra MMR/CCR til Kundens utstyr mot en engangskostnad og en månedsleie.

GlobalConnect kan også utføre annen Kabling for Kunden på eget utstyr på timebasis dersom ønskelig (Smarthands).

3.3.2 Adgangsavtale

Gir adgang til Datasenter 24/7/365.

3.3.3 Smarthands

Timebasert oppdrag for Kunden relatert til installasjon, montering, feilsituasjoner og lignende.

3.3.4 Følgetjeneste

Tjeneste for å følge Kunden inn og ut av Datasenter.

3.3.5 Rack ATS

Tilleggstjeneste for kunder med utstyr som ikke har både A og B-uttak for Strøm. Prisen dekker selve ATS'en samt montering av ATS i Kundens Rack. ATS fyller 1 U, og Kunden må ta høyde for plass til ATS i den plassen som er leid av GlobalConnect.

3.3.6 Lås til Rack

GlobalConnect tilbyr Kunden å kjøpe lås til Rack som leies av GlobalConnect. Kunden kan velge mellom kode eller nøkkel lås. Lås er kun tilgjengelig for kunder som benytter tjenesten Leie av Rack fra GlobalConnect.

4 Funksjonell beskrivelse

4.1 Strøm og kjøling

Strømforsyningen er bygget opp med en serie av UPS-er i en N+1 konfigurasjon samt en eller flere generatorer med minimum 48 timers gangtid. Dette sikrer full mulighet for vedlikehold på anlegget under full drift.

Dersom Kunden har behov for 48 Volts DC strøm, må Kunden sette opp egen likeretter for mating av dette. Strøm til likeretter hentes fra 230Volts AC strøm. 48 volt DC er ikke standard produkt og må avtales separat i hvert enkelt tilfelle. Det er heller ikke tillatt å sette opp egne batterier inne i Datasenteret. Likerettere til Rack kan leveres av GlobalConnect på forespørsel.

Strømforbruk regnes pr. måned og faktureres pr. kWh utfra faktisk forbruk. Denne kosten justeres løpende i henhold til P.U.E, nettleie og markedspris for strøm.

4.2 Krav til kundens utstyr

Kundens utstyr som monteres i Datasenter anbefales å ha A og B uttak for strøm. Alternativt dersom kun uttak for A strøm kan Kunden kjøpe ATS av GlobalConnect. Dette er for å sikre at utstyret oppnår maksimal opptid ved eventuelt vedlikehold eller strømbrydd. Dersom Kundeutstyr ikke har A og B uttak eller ATS, vil ikke Kunden ha krav på Refusjon ved brudd på Tjenestekvalitet.

4.3 Krav til jording

Utstyret skal jordes i henhold til gjeldende normer. Det er tilgjengelig egne jordingspunkt for Kundens utstyr i Datasenteret.

4.4 Krav til EMC

Utstyret skal oppfylle EMC krav i henhold til gjeldende normer. Utstyr som ikke er i henhold til gjeldende EMC normer vil måtte frakobles for Kundens regning.

4.5 Temperatur og luftfuktighet

Datasenteret er konstruert for å tilfredsstille kravene til normalt inn klima med luftkjøling, oppvarming og mekanisk ventilasjon. Det er etablert generell ventilasjon jmfør byggeforskrifter, og datahallene er bestykket med finfilter EU 8/F95. Det er etablert overtrykk i de enkelte datahallene i Datasenteret.

GlobalConnect krever at Kunde fyller ut tomme U i Rack med blindplater, slik at her alltid sikres optimal luftstrøm i Racket.

4.6 Branneteksjon

Det er installert slokkegass og branneteksjonsutstyr i Datasenteret, med følere under og over gulv.

Anlegget består av en detektering og en slokkedel. På detekteringssiden er det også etablert et tidligvarslingssystem, som sikrer at det reageres raskt på ethvert branntilløp. Datasenteret er delt inn i flere ulike brannsoner som vil kunne utløses separat. I Datasenteret vil det bli benyttet inert slokkegass. I tillegg er det utplassert Co2 apparat i hver Modul i Datasenteret. Brannvarslingsanlegget er koblet opp mot brannvesenet.

4.7 Alarm

Datasenteret er utstyrt med overvåkningsutstyr og alarmanlegg for å kunne detektere alle viktige alarmer. Det er installert kameraovervåkning både utvendig og innvendig for å sikre alle viktige deler av Datasenteret, og for å hindre uautorisert adgang. Hjelpetekniske alarmer som detekteres er:

- Høy temperatur for datahall
- Vannfølere under datagulv
- Feil på brannsystem, kjølere, UPS og likeretter
- Strømbrydd
- Ulike aggregat feil
- Temperaturovervåking i kalde soner
- Innbruddsalarm

Alarmsentral kobler seg automatisk opp mot M2M nett. Alle enheter som er tilkoblet M2Mnett er sikret hvert 25.minutt mot sabotasje og driftsfeil ved funksjonstester..

5 Tekniske krav til Kunden

Punktet beskriver krav til Kunden for innplassering og montering av utstyr i Datasenter. Punktet beskriver også krav til Kunden ved utflytting av utstyr.

Kundens Utstyr skal plasseres i henhold til GlobalConnect spesifikasjoner og layout som beskrevet i dette bilag.

5.1 Generelle krav ved innplassering

Det er ikke anledning til å plassere utstyr eller Rack på andre steder enn på anviste plasser. Datasenteret er bygget opp med en kald sone – varm sone struktur. Om der skulle oppstå tvil om kald – varm sone må Kunde ta kontakt med Leverandør før innplassering.

For å sørge for optimal kjøling i Datasenteret må utstyret installeres med luftgjennomstrømning fra front og med utblåsing bak i Racket.

I tillegg må det installeres blindplater der det ikke er utstyr i Racket. Dersom Kunden har plassert utstyret feil, vil utstyr måtte om installeres for Kundens regning og risiko, uten unødig opphold etter at dette er avdekket av GlobalConnect.

Det er Kundens ansvar å sørge for at Kundens Utstyr ikke forstyrrer eller har negativ effekt på annet kommunikasjons- eller datautstyr som er plassert i Datasenteret. GlobalConnect kan i slike tilfeller kreve Utstyret avskrudd eller fjernet med umiddelbar virkning.

Kunden må plassere/montere Utstyret etter henvisning fra GlobalConnect og på en slik måte at drifts- og servicepersonell fra Leverandøren og andre har tilstrekkelig plass omkring Utstyret til å kunne utføre sine oppgaver.

5.2 Krav til kabling i Datasenter

Fra MMR/CCR er det opprettet et strukturert kablingssystem. Det er kun GlobalConnect som kan kable fra Kunden og inn til MMR/CCR. Kunden kan kable mellom eget utstyr i en og samme Modul ved å benytte kabelsengene i taket. Kunden plikter og ikke å benytte lenger kabler enn nødvendig.

Dersom Kunden disponerer flere Rack i flere Moduler må kabling mellom Moduler bestilles av GlobalConnect, og vil medføre engangskostnad.

Dersom Kunden flytter fra Datasenteret har Kunden ansvar for at Kabling fjernes på forskriftsmessig måte.

5.3 Byggetekniske krav og installasjon ved Leie av Areal

Krav til montering og etablering av leie av areal avtales i hvert enkelt tilfelle.

6 Tjenestekvalitet

Dette punkt inneholder en beskrivelse av Tjenestekvalitet, hvordan denne beregnes/måles samt en beskrivelse av de forhold som vil påvirke beregningen av tilgjengelighet.

Forhold som vil påvirke beregningen av Tjenestekvalitet er:

- Unntatt tid
- Nedetid
- Servicetid

Tjenestekvalitet måles i henhold til Servicetid. Eventuell Nedetid skal beregnes ut fra den samlede Nedetid som har inntruffet i en måned, minus Unntatt tid.

Utrekningen av Tjenestekvalitet baseres på følgende formel:

$$\text{Tjenestetilgjengelighet} = \frac{730 - \text{Nedetid i timer}}{730} * 100$$

6.1 Tjenestekvalitet strømforsyning

Punktet beskriver GlobalConnect garanti for Tjenestekvalitet for strøm i Datasenteret er som følger:

Tjeneste	Kvalitetsgaranti	Måleperiode
Strømforsyning 230VAC (A+B kraft)	99,97 %	Pr. måned

Følgende regnes ikke som brudd på Tjenestekvalitet:

- Inntil 10 % svingning i spenningen i inntil 30 ms
- Nedetid <30ms
- Nedetid som følge av feil på Kundens Utstyr eller som følge av arbeid utført av Kunden eller dennes personell
- Dersom Kundens utstyrlast overstiger avtalt last anses dette som brudd på SLA og all rett til kompensasjon bortfaller
- Dersom kunde ikke har sikret at utstyr er koblet riktig på PDU. Dette bør sikres med jevne mellomrom.

Brudd på strømtilførsel til kundens utstyr der både A og B gren på UPS-sikret kraft er brudd med varighet >30ms regnes som nedetid på strøm.

48v DC strømforsyning er ikke standard tjeneste på Datacenter. Tjenestekvalitet knyttet til eventuell levering av 48V DC strøm avtales i hvert tilfelle.

Avleveringspunkt for strøm er frem til uttaks boks under/over gulv. Globalconnect vil monitorere strømtilførsel frem til dette punkt. Brudd på strømtilførsel etter dette er Kundens ansvar.

For beregning av kompensasjon henvises det til GlobalConnect sitt Tjenestekvalitets dokument.

6.2 Tjenestekvalitet kjøling

Tjeneste	Tilgjengelighetsgaranti	Måleperiode
Kjøling	99,8 %	Pr. måned

Temperaturer og luftfuktighet holdes innenfor ASHRAES til enhver tid gjeldene retningslinjer for temperatur og fuktighet i datarom. Disse retningslinjene er pr. 25/2-2015 ASHRAE TC 9.9, ASHRAE Thermal guidelines for Data Processing Environment.

Følgende retningslinjer er gyldige p.t., men kan oppdateres med de til enhver tid gjeldende krav i ASHRAE standarden:

Når temperaturen overstiger 27 grader i en høyde av 180 cm i kald sone foran Rack sone på minst 3 målepunkter i Datasenter aktiveres alarm.

Når temperaturen overstiger 31 grader i en høyde av 180 cm i kald sone foran Rack sone på minst 3 målepunkter i Datasenter regnes dette som SLA-brudd:

For beregning av kompensasjon henvises der til GlobalConnect sitt Tjenestekvalitets dokument. www.globalconnect.no

7 Servicenivå

7.1 Kontaktpunkt

Alle feilmeldinger skal rettes mot rette punkt i GlobalConnect sin eskaleringsmatrise. www.globalconnect.no

7.2 Definisjon Servicenivå

I Tjenesten inngår Servicenivå Kontinuerlig som innebærer at feilretting normalt påbegynnes innen 10 minutter etter at feil er oppdaget eller meldt av Kunden. Utbedring av feil skjer iht. Avtalt Servicetid.

Følgende tabell gjelder for Svartid, tid for Påbegynt feilretting og tid før Første tilbakemelding:

Klasse	Svartid	Påbegynt feilretting	Første tilbakemelding	Avtalt servicetid	Servicetid timer/mnd.
Kontinuerlig	1 min	10min	30min*	Alle dager 00:00 – 24:00	730

7.3 Prosedyre for Feilretting og feilrettingstid

Ved Feilmeldinger fra egen overvåking eller henvendelser fra Kunden, skal det foretas feilsøking, (eventuelt) oppmøte og feilretting.

Før Kunden melder feil til GlobalConnect er det viktig at eget Utstyr sjekkes. Hvis en kundemeldt feil viser seg å ligge i Kundens Utstyr, vil Leverandøren ta betalt for feilsøkingen.

Det kan være nødvendig at Kunden er behjelpelig med omstart eller status på Kundeplassert utstyr. Kunden må derfor være tilgjengelig på den aktuelle lokasjonen ved feilsøking.

Dersom det oppstår en feil eller et problem, skal de nødvendige undersøkelser og feilrettingstiltak påbegynnes i henhold til Leverandørens spesifikasjoner for feilhåndtering. Feil rapporteres pr. telefon og e-post. GlobalConnect Kundeservice behøver følgende opplysninger:

- Sambandsnummer/ordre nummer eller Rack nr.
- Beskrivelse av feilen
- Bekreftelse på at eget Utstyr, kabling og andre tjenester som ikke dekkes av GlobalConnect er sjekket.
- Telefonnummer og e-postadresse til kontaktperson hos Kunden for test og adgang
- Tidspunkt for når feilen ble oppdaget
- Berørt adresse
- Eventuelle andre relevante opplysninger

Feilrapporter og bekreftelser blir rapportert til Kunden pr. telefon og e-post etter godkjent prosedyre.

7.4 Feilklasser

Ved Feilmelding klassifiseres feilen av Kunden i samråd med GlobalConnect Kundeservice.

Betegnelse	Beskrivelse
Kritisk	Tjenesten er ute av drift (Brudd på strømtilførsel til Kundens utstyr der både A og B gren på UPS-sikret kraft er brutt).
Middels	Tjenesten er delvis utilgjengelig. Deler av anlegget er ute av drift på enkeltstående systemer som gir liten påvirkning på Kundens anlegg. (f.eks. brudd på strømtilførsel på en gren eller svekket funksjon på kjølesystemet.)
Lav	Tjenesten er tilgjengelig, med en mindre feil som ikke er dekket av definisjonene over. Feilen har ingen eller svært liten påvirkning på Kundens bruk av Tjenesten.
Oppdrag / Endringer	Prosedyre, konfigurasjonsendringer, dokument og fakturafeil.

8 Eskalering

8.1 Eskalering ved feil på Tjenesten

De ulike feilklassene eskaleres på ulikt tidspunkt. Kunden kan foreta en eskalering fra det tidspunktet GlobalConnect ikke overholder avtalt feilretting i henhold til denne Avtale.

For de ulike feilklassene har GlobalConnect opprettet følgende prosedyre for eskalering av feil på Tjenesten:

Avtalt servicetid	Feilklasse	Nivå 1: GlobalConnect Kundeservice	Nivå 2: Incident / Service manager	Nivå 3: Avdelingsleder Noc	Nivå 4: COO / Leder operations
00:00-24:00	Kritisk og middels	+0 timer	+2 timer	+6 timer	+12 timer
00:00-24:00	Lav	+0 timer	(etter avtale)	(etter avtale)	(etter avtale)
00:00-24:00	Oppdrag	+0 timer	(etter avtale)	(etter avtale)	(etter avtale)

Ved eskalering kontakter Kunden GlobalConnect Kundeservice, som setter over til riktig eskaleringsnivå. Kontaktinformasjon for Kundeservice finnes på www.globalconnect.no

8.2 Eskalering ved Leveranseavvik

Eskalering kan benyttes når Leveransen ikke er gjennomført i henhold til avtalt tid. Ved eskalering kontaktes Kundeservice som setter over til riktig eskaleringsnivå. Kontaktinformasjon for Kundeservice finnes på www.globalconnect.no

Etter å ha gjort en innledende evaluering av henvendelsen, vil GlobalConnect gi første tilbakemelding til Kunden. Det vil bli lagt vekt på å opplyse Kunden om antatt feilårsak og estimert rettetid.

Type	Kontaktpunkt
Innmelding av avvik	Angitt Leveransekoordinator for aktuell Leveranse
Eskalering Nivå 1	Ansvarlig for GlobalConnect Leveranse
Eskalering Nivå 2	Avdelingsleder GlobalConnect Datacenter

9 Refusjon

Dette punktet beskriver prosedyrer forbundet med kompensasjon for redusert teknisk kvalitet forårsaket av GlobalConnect.

9.1 Leveransepresisjon

Hvis Avtalt leveringsdato overskrider med mer enn 4 dager skal det kompenseres med en reduksjon av Standard etableringspris som følger av tabellen under:

Eksempel:

Spesifikasjon	Antall DAGER overskredet / Reduksjon %						
	-5	-10	-15	-20	-30	Maks
Avtalt leveringsdato *) **)							
Reduksjon	10 %	25 %	45 %	70 %	100 %	100 %

* Reduksjonen ytes gjennom kreditering.

** Reduksjonen av Standard etableringspris forutsetter at GlobalConnect er skyld i utsettelsen.

9.2 Forutsetninger for refusjonskrav

Refusjonskrav vil utbetales ved brudd på SLA-parametere som beskrevet i dette Bilag. Følgende unntak gir ikke krav på refusjon, og defineres av GlobalConnect som Unntatt tid.

Refusjon gjelder ikke:

- Dersom Kunden har feil på eget utstyr
- Dersom Kunden ikke har montert utstyr i henhold til GlobalConnect krav til installasjon og montering som beskrevet i Tjenestebeskrivelsen.
- Dersom Kunden ikke har A og B strøm uttak på utstyr, og ikke har leid ATS av GlobalConnect
- Dersom henvendelseskjema ikke er korrekt utfylt som beskrevet i Bilag 2 Henvendelseskjema
- Feilen foreligger ikke på tidspunktet etter at feilen er meldt til GlobalConnect
- Kunden har kansellert Feilmelding
- Kunden ber GlobalConnect utsette feilrettingen
- Kunden er ikke til stede eller tilgjengelig for GlobalConnect
- Feil kan relateres til ekstraordinære forhold som GlobalConnect ikke har kontroll over

Ved endring av avtalt dato gjelder ny dato. Endring av avtalt dato gjøres senest 5 virkedager før avtalt dato. Eventuelle refusjonskrav som følge av forsinket leveranse må fremmes innen 30 dager kalenderdager etter at Ferdigmelding er sendt fra GlobalConnect.

10 Endring og annullering av ordre

Dersom Kunden endrer eller annullerer ordren før kostnader har påløpt for GlobalConnect, kan GlobalConnect kreve et administrasjonsgebyr på maksimum NOK 10 000,-.

Dersom endringer eller annullering av ordre forekommer etter at leveransen har påbegynt har GlobalConnect rett til å belaste Kunden for påløpte kostnader som GlobalConnect har hatt med ordren. Type kostnader som kan være påløpt er:

- Utstyr: Alle utstyrskostnader GlobalConnect har hatt i forbindelse med bestillingen slik som Rack, uttaksbokser, PDUer, og alt eventuelt annet bestilt utstyr
- Kostnader til underleverandører: Alle kostnader GlobalConnect har hatt til underleverandører
- Kostnader for internt arbeid: Administrasjonskost påløpt med leveransen beregnet opp til maksimum NOK 10 000,-