

GlobalConnect Telelosji Tjenestebeskrivelse

Versjon 1.2 07.12.2022



Innhold

1.	Innledning	3
2.	Definisjoner og forkortelser	3
2.1.	Definisjoner	3
2.2.	Forkortelser	5
3.	Tjenestens egenskaper.....	5
3.1.	Beskrivelse av tjenestetype.....	5
3.2.	Tilleggstjenester	6
3.2.1	Internkabling	6
3.2.2	Adgangsavtale	6
4.	Teknisk Beskrivelse	6
4.1.	Strøm	6
4.1.1	DC strøm	6
4.1.2	AC strøm.....	6
4.2.	Likeretter	7
4.3.	UPS	7
4.4.	Aggregat	7
4.5.	Batteribank.....	7
4.6.	Rack.....	7
4.7.	Kjøling.....	7
5.	Tjenestekvalitet	7
6.	Tilgang til Datarom.....	8
6.1.	Taushetserklæring	8
6.2.	Tilgang til rom	8
7.	Installasjon av utstyr	8
8.	Betaling av tjeneste.....	8
8.1.	Avregning plass	8
8.2.	Bindingstid	8

1. Innledning

Dette vedlegg beskriver tjenestens egenskaper, funksjonell beskrivelse og tekniske krav til Kunden.

GlobalConnect Telelosji er en tjeneste der Kunden kan innplassere eget utstyr i GlobalConnects Datarom.

2. Definisjoner og forkortelser

2.1. Definisjoner

Følgende definisjoner gjelder for denne Avtalen:

DEFINISJON	SPESIFIKASJON
Adgangskontroll	Kontroll av adkomst til rommet ved hjelp av utleverte adgangskort til dedikerte personer.
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 til Kundens utstyr, eller mellom rom.
Klimaregulering	Inneklimaet i rommet 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 GlobalConnects datarom er 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 m ² som Kunden leier av GlobalConnect, adskilt fra øvrige Kunder i form av bur eller eget rom.
Effektforbruk	GlobalConnect sørger leverer 230/400 Volts AC strømforsyning som Kunden kan tilkoples. Strømforbruk måles og faktureres basert på kW forbruk pr. time.
Avtalt Servicetid	Er det avtalte tidsrom hvor GlobalConnect garanterer å utbedre feil og utføre Servicearbeidet. Se Begrep Servicetid.
Driftsavbrudd	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. 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.
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 via 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 Vedlikeholdsvinduet.
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 Teleosji	Teleosjitetjenestens kvalitetsmål.
Tjenestekvalitet Aksestjenester	Aksesstjenestens kvalitetsmål. Se Tjenestekvalitet for aktuell tjeneste. Dekkes ikke i dette Bilag.
Vedlikeholdsvindu	Den perioden som GlobalConnect forbeholder seg retten til å gjennomføre forebyggende og korrigerende vedlikehold på Tjenesten. GlobalConnect Vedlikeholdsvindu 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:

FORKORTEELSE	SPESIFIKASJON
AC	Vekselstrøm 230 volt
DC	Likestrøm 48 volt
EMC	Electromagnetic compatibility / Elektromagnetisk kompatibilitet
UPS	Uninterrupted Power Supply / Uavbrutt strømforsyning
kW / kWh	Kilowatt / Kilowatt Hour
SLA	Service Level Agreement / Tjenestekvalitet
ATS	Automatic Transfer Switch / Redundant strøm Switch
PDU	Power Distribution Unit / Strømskinne
U	Unit / enhet 44,5 mm
M2M	Maskin til maskin
PUE	Power usage effectiveness

3. Tjenestens egenskaper

3.1. Beskrivelse av tjenestetype

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

TJENESTE-TYPE	MÅNEDSLEIE INKLUDERER	ETABLERING INKLUDERER
Enkelt-U	<ul style="list-style-type: none"> Plass i GlobalConnect Rack Tilgang til strøm uttak 	<ul style="list-style-type: none"> Klargjøring av plass
Leie av Global-Connect Rack	<ul style="list-style-type: none"> Rackskap standard størrelse – 600mm Bredde x 1000/1200mm Dybde Standard høyde 42/48U 	<ul style="list-style-type: none"> Etter avtale
Eget Rack	<ul style="list-style-type: none"> Plass til standard Rack størrelse 	<ul style="list-style-type: none"> Etter avtale

Kunden kan ikke selv koble seg til strømforsyningskinnene i telelosji, med mindre annet er avtalt.

GlobalConnect sørger for installasjon av nødvendig krafttilførsel. Dette overleveres i henhold til bestilling.

3.2. 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 kundens rack og ODF	2.500 NOK	350 NOK
Internkabling til andre leverandører enn GlobalConnect	2.500 NOK	750 NOK
Adgangsavtale 24/7/365	250 NOK	150 NOK

3.2.1 Internkabling

GlobalConnect tilbyr kabling fra ODF til Kundens utstyr mot en engangskostnad og en månedsleie.

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

3.2.2 Adgangsavtale

Gir adgang til Telelosji

4. Teknisk Beskrivelse

4.1. Strøm

4.1.1 DC strøm

GlobalConnect har mulighet for å levere - 48 Volt likestrøm. Følgende størrelser på sikringer er tilgjengelig. 6A, 10A, 16A, 25A, 32A, 50A, 63A. Ved bestilling må det framkomme om Kunde trenger A strøm eller A+B strøm. I noen tilfeller kan A+B strøm gå fra samme likeretter, men på to ulike kurser.

4.1.2 AC strøm

GlobalConnect har mulighet for å levere 230 Volt vekselstrøm. Følgende størrelser på sikringer er tilgjengelig. 6A, 10A, 16A, 25A, 32A, 50A, 63A. Ved bestilling må det

framkomme om Kunde trenger A strøm eller A+B strøm. I noen tilfeller kan A+B strøm gå fra samme UPS/vekselsretter, men på to ulike kurser.

4.2. Likeretter

I alle Datarom vil GlobalConnect levere likestrøm via likeretter. Likeretter vil være tilknyttet batteribank, se punkt 2.5.

4.3. UPS

I de fleste av GlobalConnect sine Datarom vil det være mulig å få levert strøm med UPS. Dette vil være angitt i bestillingen. Dersom GlobalConnect ikke har mulighet for å levere med UPS, så vil en vekselsretter benyttes for backupstrøm. UPS og vekselsretter vil være tilknyttet batteribank, se punkt 2.5.

4.4. Aggregat

GlobalConnect sine Datarom vil ha tilknyttet enten fast eller mobilt aggregat for å sikre en kontinuerlig drift. Gangtid på aggregat vil variere og kan oppgis på forespørsel.

4.5. Batteribank

Alle Datarom har tilknyttet batteribank. Driftstid på batteribank vil være minimum 2 timer i tettbygde strøk og 4 timer i griségrende strøk.

4.6. Rack

GlobalConnect har mulighet for å levere enkelt Rack Units (hvor 1U tilsvarer 44,45 mm), 42U rack, stativ eller areal. Alle behov vil bli besvart via forespørsel.

GlobalConnect vil gi tilbud som fast månedspris. Som utgangspunkt vil GlobalConnect levere rack til Kunden, men i særlige tilfeller vil Kunden selv kunne stille med rack. Dette vil bli avtalt i hvert tilfelle. Kun ved bestilling av helt rack vil Kunde ha mulighet for lås på rack, enten med nøkkel eller med kode. Minimum antall U som Kunden kan bestille er 3 U. For forespørsel vises til *Bilag 5 Henvendelseskjema*.

4.7. Kjøling

GlobalConnect sine Datarom vil alltid ha installert kjølemaskiner for å opprettholde best mulig temperatur for Tele/serverutstyr.

5. Tjenestekvalitet

Tjenesten Telelosji vil alltid bli solgt inn med Kontinuerlig servicetid. Dette gir kunden mulighet for å feilmelde tjenesten 24/7/365 og feilretting vil starte umiddelbart.

Tjenesten leveres etter prinsippet «*best effort*». Da GlobalConnect selv alltid vil ha kritiske installasjoner i samme Datarom, så vil det alltid være i GlobalConnect sin interesse å utbedre eventuelle feil så raskt som mulig.

For feilmelding og eskaleringer henvises det til GlobalConnect sin standard matrise.

6. Tilgang til datarom

6.1. Taushetserklæring

Alle personer som skal ha tilgang til GlobalConnect sine Datarom må signere på GlobalConnect sin taushetserklæring. Det er kunden sitt ansvar at listen med personer som trenger tilgang til enhver tid er oppdatert. Kunde forplikter seg til å melde fra til GlobalConnect så snart endringer måtte oppstå, det være seg opphør av ansettelsesforhold eller tap av adgangskort / nøkler.

6.2. Tilgang til rom

Alle personer som er oppgitt på adgangslisten til GlobalConnect vil bli gitt tilgang til aktuelle Datarom via fjernåpning. I særlige tilfeller vil Kunden ha mulighet for å få tildelt adgangskort til Datarommet. Rutinen for det aktuelle Datarom vil bli nøye gjennomgått av GlobalConnect og Kunde. I spesielle tilfeller vil rutiner framkomme som eget vedlegg til avtalen.

7. Installasjon av utstyr

Arbeid i forbindelse med installasjonen må utføres av autorisert personell med tanke på både sikkerhet og kjennskap til jording av elektrisk materiell og lignende. Montasjeselskap/montører skal godkjennes av GlobalConnect.

Dersom GlobalConnect sine målinger viser at Kundens utstyr forstyrrer GlobalConnect sine tekniske installasjoner, skal utbedring skje umiddelbart og bekostes av Kunden. Hvis feilen ikke kan utbedres, kan GlobalConnect kreve utstyret fjernet.

Leieobjektet må kun benyttes til innplassering av server/teleteknisk utstyr. Annen bruk av lokalene er ikke tillatt uten GlobalConnect forutgående skriftlige samtykke.

8. Betaling av tjeneste

8.1. Avregning plass

GlobalConnect vil ta utgangspunkt i Bilag 5 – Henvendelsesskjema/Oppsummering av tjenester for avregning av tjenester. Kunden vil bli fakturert for tjenesten pr. kvartal eller pr. mnd. avhengig av avtale. Alle avtalte priser er eks. MVA og i Norske kroner. Bestilling vil alltid framkomme som antall rack, antall m² for areal eller antall U. Om Kunden benytter flere rack, m² eller U enn avtalt, så vil GlobalConnect ha mulighet for å etterfakturere Kunden for faktisk utnyttet plass med inntil 36 måneders tilbakevirkende kraft.

8.2. Bindingstid

Bindingstid for leieobjektet vil fremkomme i Bilag 5 – Henvendelsesskjema/Oppsummering av tjenester.