

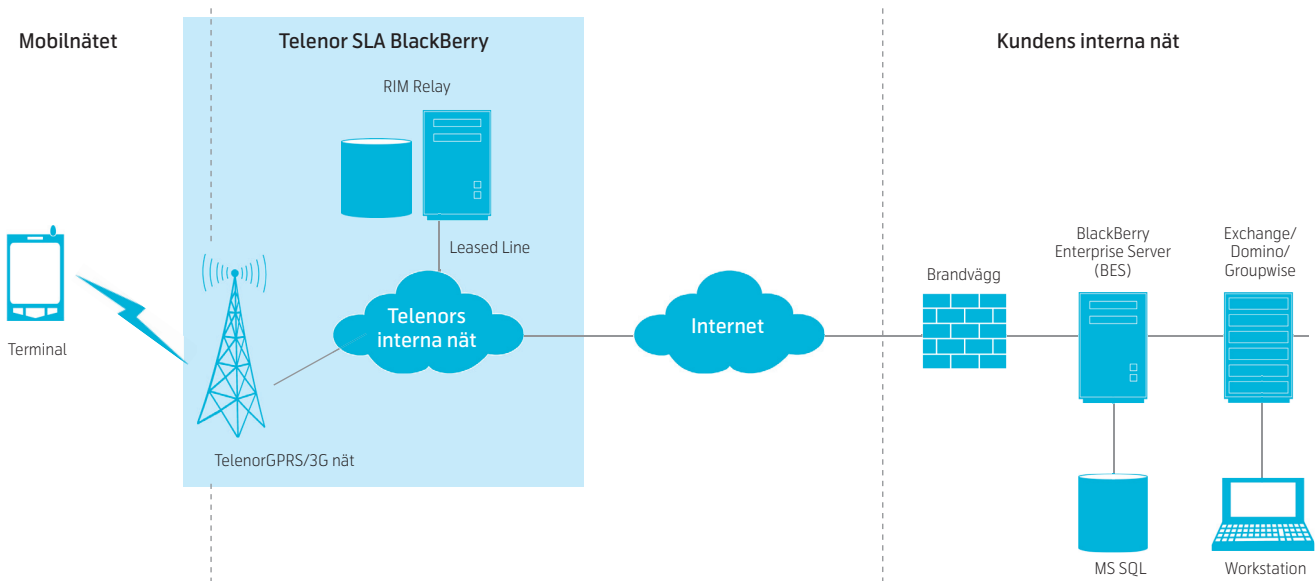


# Telenor SLA – BlackBerry

Innebär att du som kund får support- och serviceåtaganden samt garanterade prestandanivåer (Tillförlitlighets KPI) för tjänsten BlackBerry.

BlackBerry är en världsledande plattform för mobil e-post som även kan ge tillgång till företagsspecifika system och verktyg. BlackBerry Enterprise Server, som är den BlackBerry-tjänst som Telenor levererar SLA på, vänder sig till större företag med egen IT-infrastruktur.

## Schematisk översiktsbild som beskriver BlackBerry tjänsten



## Vad innebär tjänsten?

Att hantera din tjänste e-post i din mobila terminal oavsett tid och plats precis så effektivt som om du suttit på din fasta arbetsplats. Funktioner som kalender och kontakter finns med i lösningen. När du läst din e-post i din mobila terminal så uppdateras automatiskt din e-post-server på arbetet, d v s den e-post du läst blir markerad läst och den du valt att radera blir raderad. När du sedan kommer till din arbetsplats behöver du inte ta hand om redan hanterad e-post. Mer information finns om tjänstens alla funktioner och möjligheter på [www.telenor.se/blackberry](http://www.telenor.se/blackberry).

## Service- och Prestandanivåer

Servicenivå	Prestandanivå	Tillförlitlighets KPI/mån	Servicetid	Åtgärdstid <sup>1)</sup>
<b>GULD</b>	D	GGSN och BlackBerry APN 99.0%	Alla dagar 00.00-24.00	4 timmar
<b>SILVER</b>	C	GGSN och BlackBerry APN 99.0%	Alla dagar 06.00-22.00	8 timmar
<b>BRONS</b>	B	GGSN och BlackBerry APN 99.0%	Vardagar 07.30-18.00	12 timmar
<b>BAS</b>	A	GGSN och BlackBerry APN 98.5%	Helgfria Månd-Fred 08.00-17.00	"Best effort"

Servicefönster Telenor Mån-Tor 00.00-05.00. RIM BlackBerry Network Infrastructure – Europe: 02:00 to 06:00 daily (GMT)  
<sup>1)</sup> Åtgärdstid gäller för Telenorkontrollerade centrala nätelement.

## KPI

Mätningen sker enligt följande:

**GGSN:** Mätning på systemets upptid, d v s ej på trafiken.

**APN:** Tillgänglighetsmätning på blackberry.net APN (Antal misslyckade och lyckade förfrågningar) i %

**Leased line:** Telenor mäter tillgänglighet på den datakoppling som finns mellan Telenor och RIM. Detta görs genom att kontinuerligt skicka ping förfrågningar till RIMs infrastruktur. Tillgängligheten beräknas som: Tillgänglighet = Antal-Dagar-Per-Månad \* 100 \* (Lyckade-PING/96)

**IP Backbone:** Telenor mäter tillgänglighet på den datakoppling som finns mellan GGSN och Telenors endpoint. Detta görs genom att kontinuerligt skicka ping förfrågningar genom nätet. Tillgängligheten beräknas som: Tillgänglighet = Antal-Dagar-Per-Månad \* 100 \* (Lyckade-PING/96)

## Återbetalningsgaranti

vid tecknande av SLA avtal Brons och uppåt. Detta innebär att du som kund får pengar tillbaka om vi som leverantör inte kan leverera det vi lovat.

## Rapporter

Rapport av månadsvis utfall av KPI sker enligt vald servicenivå:

- För Guld ingår leverans av rapport en gång per månad
- För Silver ingår leverans av rapport en gång per kvartal
- För Brons ingår inga rapporter men leverans av rapport en gång per kvartal kan tecknas som tilläggstjänst

## Förklaring av begrepp som används i detta produktblad

Begrepp	Definition
KPI	Key Performance Indicator är ett värde som beskriver kvalitetsmättet på en tjänst.
PRESTANDANIVÅ	Serviceobjektet kan ha fler erbjudande inom respektive Servicenivå. För att kunna särskilja dessa erbjudande definieras dessa som olika klasser och beskrivs så som; Guld, Prestandanivå A, Guld Prestandanivå B, etc., Silver Prestandanivå A, Silver Prestandanivå B osv.
SERVICENIVÅ	Utgör Servicenivå för Serviceobjektet som kunden tecknat SLA på.
SERVICEOBJEKT	Den kommunikationstjänst som omfattas av beskrivet SLA
SERVICETID	Den tid under vilken Telenor erbjuder service (felavhjälpning) på tjänsten enligt Serviceobjektets Servicenivå, se respektive Serviceobjekt
TILLFÖRLITLIGHET	Mått på Tillgänglighet och Prestanda. För mer detaljerad specifikation se under respektive Serviceobjekt
TILLGÄNGLIGHET	Den lägsta Tillgänglighetsnivå för en tjänst som en kund kan förvänta sig uttryckt i procent av en maximalt möjlig åtkomst enligt tjänstespecifikation. Tillgänglighet mäts under mätperiod enligt tjänstebeskrivningen, se respektive Serviceobjekt
ÅTGÄRDSTID	Den tid det tar (under Servicetid och exkluderat Suspenstid) att åtgärda ett fel efter mottagen anmälan från kund och fram till felet är åtgärdat [och klarrapporterat till kund].

Observera att detta inte är en komplett information om det SLA Telenor erbjuder för serviceobjektet. Det kan finnas undantag och inskränkningar som inte nämns i detta produktblad.

## För mer information

finns Telenor SLA Tjänstebeskrivning samt Serviceobjektbeskrivning för respektive serviceobjekt. Vänd dig till din säljare på Telenor för att få mer information.

