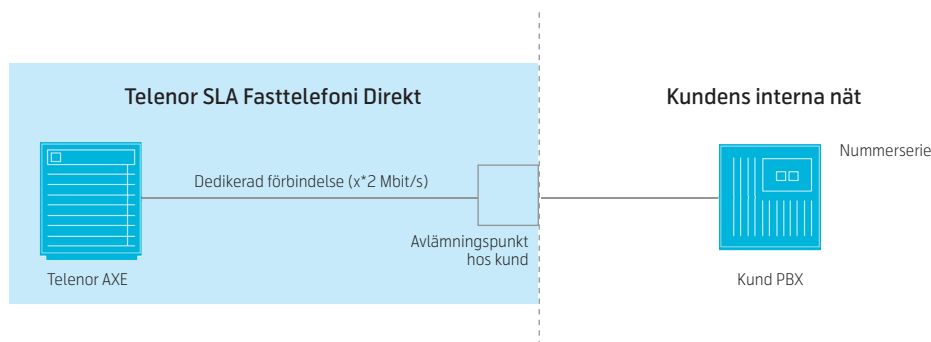




Telenor SLA – Fasttelefoni Direkt

Innebär att du som kund får support- och serviceåtaganden samt garanterade prestandanivåer (Tillgänglighets KPI) för tjänsten Fasttelefoni Direkt, se tabell Service- och Prestandanivåer.

Figur 1, Beskrivning av tjänsten Fasttelefoni Direkt



Vad innebär tjänsten?

Tjänsten Fasttelefoni Direkt innebär att kundens telefonväxel (PBX) direktansluts med en fast förbindelse till Telenors telefoninät för att möjliggöra inkommande och utgående samtalstrafik.

Detta innebär att kundens växel ansluts med önskad kapacitet, minimum 30 talkanaler, som hanteras i en transmissionslösning mellan kundadressen och närmaste nod i Telenors nät.

Tjänsten tillsammans med ett stort utbud av tilläggstjänster beskrivs i separat dokument, Tjänstebeskrivning Fasttelefoni Direkt

Service- och Prestandanivåer

| Supportnivå | Prestandanivå | Tillgänglighets KPI/kvartal ¹ | Servicetid | Åtgärdstid | Realiseringsalternativ |
|---------------|---------------|--|------------------------|------------|---|
| GULD | C | 99,9% | Alla dagar 00.00-24.00 | 4 timmar | Kräver full redundans samt tilläggstjänster beroende på vald lösning |
| GULD | B | 99,8% | Alla dagar 00.00-24.00 | 8 timmar | Kräver redundans/premium samt tilläggstjänster beroende på vald lösning |
| GULD | A | 99,6% | Alla dagar 00.00-24.00 | 8 timmar | |
| SILVER | B | 99,8% | Alla dagar 06.00-22.00 | 8 timmar | Kräver redundans/premium samt tilläggstjänster beroende på vald lösning |
| SILVER | A | 99,6% | Alla dagar 06.00-22.00 | 8 timmar | |
| BRONS | A | 99,6% | 07:30-18:00 Vardagar | 8 timmar | |
| BAS | A | 99,6% | 08:00-17:00 Vardagar | 12 timmar | |

Servicefönster: 01 – 06, Må. Efter info till Kund på Guld alt. C.
¹Angivna KPI-tal avser tillgänglighet mätt per kvartal.

KPI

Mätningen sker enligt följande: KPI för Fasttelefoni Direkt mäts som tillgänglighet per kvartal. Tillgängligheten mäts per produkt och för hela kvartal. Nedtid är total ackumulerad tid under ett kvartal då tjänsten är klassificerad som obrukbar. Avlämningspunkten hos kunden utgör Mätpunkten för beräkning av tillgänglighet vilket innebär att Telenor ansvarar för tjänsten fram till avlämningspunkten.

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.

