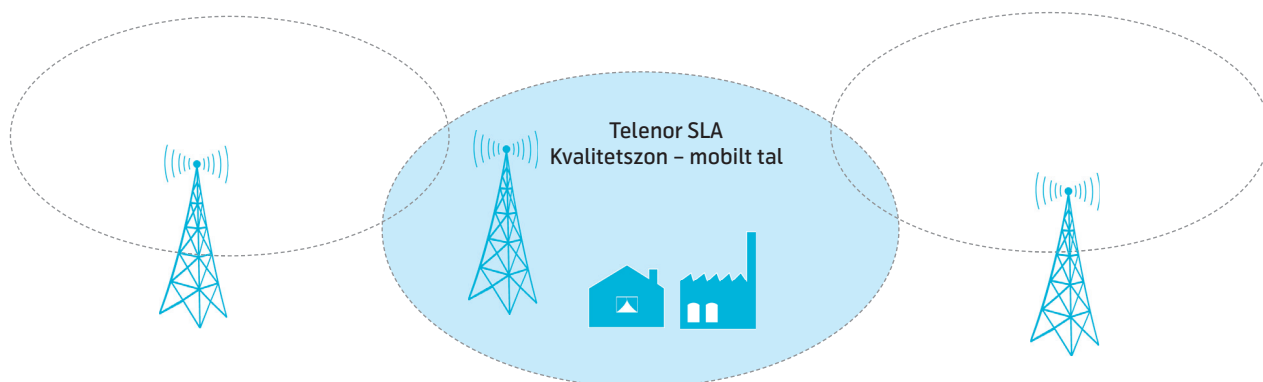




Telenor SLA – Kvalitetszon (mobilt tal)

Innebär att du som kund får support- och serviceåtaganden samt garanterade prestandanivåer (tillförlitlighets KPI) för tjänsten Kvalitetszon (mobilt tal), se tabell Service- och Prestandanivåer nedan för mer info.

Bild 1. Beskrivning på radiotäckning vid installerad kvalitetszon



Vad innebär tjänsten?

Tjänsten ger möjlighet till ökad kvalitet på mobiltelefoni inom ett avgränsat område. Tjänsten Kvalitetszon (mobilt tal) innebär att Telenor säkerställer kapacitet och täckning för talsamtal i Telenors mobilnät inom ett lokalt område såsom en geografisk yta eller en fastighet (se bild 1). En Kvalitetszon (mobilt tal) kan avse GSM- och/eller 3G-nätet.

Service- och Prestandanivåer

Service-nivå	Prestandanivå	Tillförlitlighets KPI/mån	Servicetid	Åtgärdstid	Realiseringsalternativ
GULD	D	99,0%	Alla dagar 00.00-24.00	Geografiskt beroende definieras per Kvalitetszon	Kan kräva redundant lösning
SILVER	C	98,8%	Alla dagar 06.00-22.00	Geografiskt beroende definieras per Kvalitetszon	
BRONS	B	98,5%	Vardagar 07.30 - 18.00	Geografiskt beroende definieras per Kvalitetszon	
BAS	A	98,0%	Vardagar 08:00-17:00	Geografiskt beroende definieras per Kvalitetszon	

KPI

Mätningen sker enligt följande: $\text{Andel lyckade samtal (\%)} = \text{andel lyckade uppkopplade samtal (\%)} * \text{andel bibehållna samtal (\%)}$

Avgränsning: Kan även innehålla samtal som skett i kundens Kvalitetszon av andra än egna abonnenter. Samtal för abonnemang som ingår i Telenor One Integrerad MEX, eller andra MEX baserade lösningar, inkluderas ej. Inkommande samtal för abonnemang som ingår i Telenor One WPBX, Telenor One Integrerad, eller andra lösningar som bygger på att inkommande samtal vidarekopplas från kundplacerad växel till mobilabonnemanget, inkluderas ej. Inkluderar enbart samtal i det eller de nät (GSM och/eller 3G) för vilka kunden har tecknat tjänsten Kvalitetszon.

Återbetalningsgaranti

Telenor lämnar återbetalningsgaranti vid tecknande av Telenor SLA servicenivå Brons och högre. 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.

