

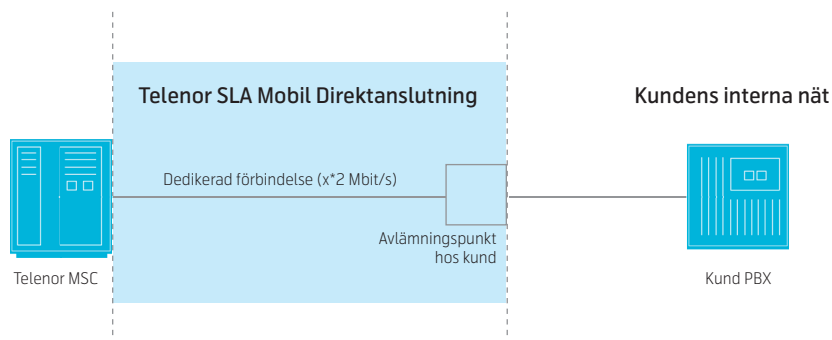
Telenor SLA – Mobil Direktanslutning



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

Tjänsten Mobil Direktanslutning innebär en ISDN-baserad direktanslutning av kundens telefonväxel (PBX) till Telenors mobilnät.

Figur 1, Beskrivning av Mobil Direktanslutning



Vad innebär tjänsten?

Serviceobjekt Mobil Direktanslutning omfattar den fysiska anslutningen mellan Telenors nät och anslutningspunkt hos kund. Vid lösningar där flera Mobila Direktanslutningar används för att ansluta fysiskt skilda platser betraktas dessa som enskilda serviceobjekt som omfattas av eget SLA.

Mobil Direktanslutning ingår som en nyckelkomponent för tjänsten Telenor One Integrerad MEX men kan också användas i andra lösningar där en direkt förbindelse mellan Telenors mobilnät och PBX är önskvärd. SLA omfattar enbart Mobil Direktanslutning som serviceobjekt i dessa lösningar. Detta innebär att Kvalitetszon och andra komponenter med SLA utgör enskilda serviceobjekt med egna SLA.

Service- och Prestandanivåer

Servicenivå	Prestandanivå	Tillförlitlighets KPI/mån	Servicezeit	Åtgärdszeit ¹	Realiseringsalternativ
GULD	D	99,9%	Alla dagar 00.00-24.00	Geografiskt beroende definieras på resp. lösning.	Kräver redundans beroende på vald lösning
SILVER	C	99,8%	Alla dagar 06.00-22.00	Geografiskt beroende definieras på resp. lösning.	Kräver redundans beroende på vald lösning
BRONS	B	99,6%	Vardagar 07:30-18:00	Geografiskt beroende definieras på resp. lösning.	
BAS	A	99,0%	Vardagar 08:00-17:00	Geografiskt beroende definieras på resp. lösning.	

Servicefönster: 00-05 Må - To

KPI

Mätningen sker enligt följande: KPI för Mobil Direktanslutning mäts som tillgänglighet mellan anslutningspunkt i Telenors nät och anslutningspunkt hos kund.

Avlämningspunkten hos kunden utgör mätpunkten för beräkning av tillgänglighet vilket innebär att Telenor ansvarar för tjänsten fram till avlämningspunkten. Beräkning av KPI skiljer sig något mellan olika typlösningar för Mobil Direktanslutning. För mer detaljerad information, se Serviceobjektbeskrivningen för Mobil Direktanslutning.

Återbetalningsgaranti

Vid tecknande av SLA avtal Brons och uppåt gäller återbetalningsgaranti. 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 tjänstspecifikation. 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.

