

# Telenor SLA – Nordic Connect



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

Nordic Connect är Telenors erbjudande för IP VPN. Med Nordic Connect kan kunden samla all kommunikation i ett riktigt multiservicenät och knyta samman alla geografiskt åtskilda enheter. Nordic Connect är en nordisk tjänst, som kan användas för nationella tillämpningar såväl som nordiska nät.

## Vad innebär tjänsten?

Anslutningstjänsterna i Nordic Connect finns i två varianter; Nordic Connect Managed som levereras med en managerad (drifhålls, underhålls och övervakas) router hos kunden respektive Nordic Connect Partner som levereras med en managerad switch där kunden själv ansvarar för routern. Oavsett vilken variant kunden väljer övervakas tjänsten ända ut till den utrustning som levereras hos kund.

Beroende på respektive kontors kommunikationsbehov kan kunden välja mellan Basic, Plus och Complete. Dessa olika anslutningsalternativ erbjuder olika bandbreddsalternativ och tilläggstjänster i form av multi-VPN, QoS etc.

Dessutom erbjuds nätcentriska tjänster i form av Internetanslutningar, brandväggstjänster och distansarbetslösningar. Dessa presenteras närmare i respektive tjänstebeskrivning.

## Service- och Prestandanivåer

Service-nivå	Prestandanivå	Nordic Connect SLA-nivå	Tillgänglighets KPI/mån	Service-tid	Max åtgärdstid	Realiseringsalternativ
<b>GULD</b>	E	Nivå 6	99,99%	Alla dagar 00.00-24.00	8 timmar	Full redundans
<b>GULD</b>	D	Nivå 5,3	99,8%	Alla dagar 00.00-24.00	8 timmar	Redundans
<b>GULD</b>	C	Nivå 4,3	99,6%	Alla dagar 00.00-24.00	8 tim.	
<b>SILVER</b>	D	Nivå 5	99,8%	Alla dagar 08.00-22.00	8 timmar	Redundans
<b>BRONS</b>	C	Nivå 4	99,6%	08:00-17:00 Vardagar	8 tim.	
<b>BAS</b>	B	Nivå 2	99,5%	08:00-17:00 Vardagar	12 tim.	
<b>BAS</b>	A	Nivå 1	99,0%	08:00-16:00 Vardagar	24 timmar	
Servicefönster måndag 01.00-06.00						

Nedanstående tabell definierar vilka servicenivåer som är tillgängliga för Nordic Connect Basic, Plus och Complete. Övriga Nordic Connect-tjänster presenteras närmare i respektive tjänstebeskrivning. Alla Nordic Connect-tjänster har en standardnivå som ingår i tjänsten.

Service-nivå	Prestandanivå	Nordic Connect SLA-nivå	Basic	Plus	Complete
<b>GULD</b>	E	Nivå 6			Tillägg. Kräver full redundans
<b>GULD</b>	D	Nivå 5,3			Tillägg. Redundans
<b>GULD</b>	C	Nivå 4,3	Tillägg	Tillägg	Tillägg
<b>SILVER</b>	D	Nivå 5			Tillägg. Kräver redundans
<b>BRONS</b>	C	Nivå 4	Tillägg	Tillägg	Ingår
<b>BAS</b>	B	Nivå 2	Ingår	Ingår	
<b>BAS</b>	A	Nivå 1	Tillägg		

## KPI

Mätningen sker enligt följande: KPI-tal för Nordic Connect är tillgänglighet och mäts kalendermånadsvis

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
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.

