

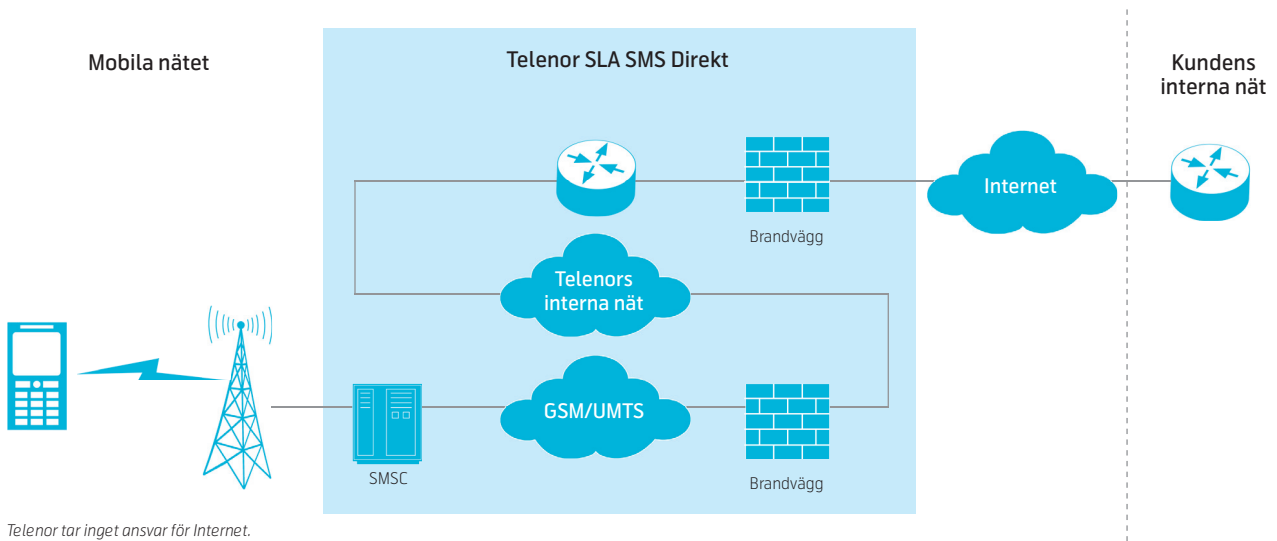


Telenor SLA – SMS-Direkt

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

Telenor mäter för samtliga servicenivåer (Bron till Guld+) där kunds anslutningspunkt via Internet kommer in till Telenor. Se bild 1.

Bild 1, Beskrivning över SMS-Direkt



Telenor tar inget ansvar för Internet.

Vad innebär tjänsten?

Förutom mätning av kvaliteten på SMSC-konto finns möjlighet till utökad övervakning av kundens SMSC-konto. Kunden skickar ett SMS från sitt SMSC-konto till ett mottagarkonto hos Telenor. Detta konto svarar med en kvittens som bekräftar att ett SMS är mottaget. Denna tjänst är enbart tillgänglig för kunder med Silver, Guld SLA och kräver att kund konfigurerar sitt smsc-konto enligt ovan. Debitering av dessa sms sker enligt gällande prisplan.

SMSC-kontoövervakning (endast tillgänglig för servicenivå Guld)

Denna övervakning innebär att Telenor kan se om kunds SMSC-konto är inloggat och mottagligt för trafik. Om kund blir utloggad eller själv väljer att logga ut så larmas Telenors Nätövervakning varpå Telenors Kundservice kontaktar kunden. Kunden måste meddela Telenor om denne skall logga ut från sitt SMSC-konto.

Service- och Prestandanivåer

| Servicenivå | Prestandanivå | Tillförlitlighets KPI-tal ¹ | Servicetid | Åtgärdstid | Realiseringsalternativ |
|---------------|---------------|---|------------------------|------------|------------------------|
| GULD | D | Andel SMS AD/MT levererad med en snitt leveranstid på 20sek skall vara 99,8 % | Alla dagar 00.00-24.00 | 4 timmar | |
| SILVER | C | Andel SMS AD/MT levererad med en snitt leveranstid på 20sek skall vara 99,6 % | Alla dagar 06.00-22.00 | 8 timmar | |
| BRONS | B | Andel SMS AD/MT levererad med en snitt leveranstid på 20sek skall vara 99,5 % | Vardagar 07:30-18:00 | 16 timmar | |
| BAS | A | Andel SMS AD/MT levererad med en snitt leveranstid på 20sek skall vara 99,3% | Vardagar 08:00-17:00 | | |

Servicefönster 00 – 05, Må – To. Vid månadsskifte kommer inga planerade arbeten att utföras under den sista dagen samt de tre första dagarna i varje månad. Detta gäller ej vid Akut påkallat arbete.

¹ Gäller under aktuell Servicetid exklusive Servicefönster

KPI

Mätningen sker enligt följande:

- Tillförlitlighet = (kommunikationsövervakning) * (Kontotestmätning)
- Kommunikationsövervakning: Telenors testutrustning mäter varje minut med hjälp av Ping att SMSC:n är tillgänglig för trafik. Antal lyckade Ping/Totalt antal försök.
- Kontomätning : Antal lyckade sändningsförsök/Totalt antal försök med en genomsnittlig leveranstid på 20 sekunder.
Avgränsning: Telenor ansvarar och mäter bara kommunikationen i sitt egna nät.

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.

