

Telenor SLA – Telematik SMS – GPRS



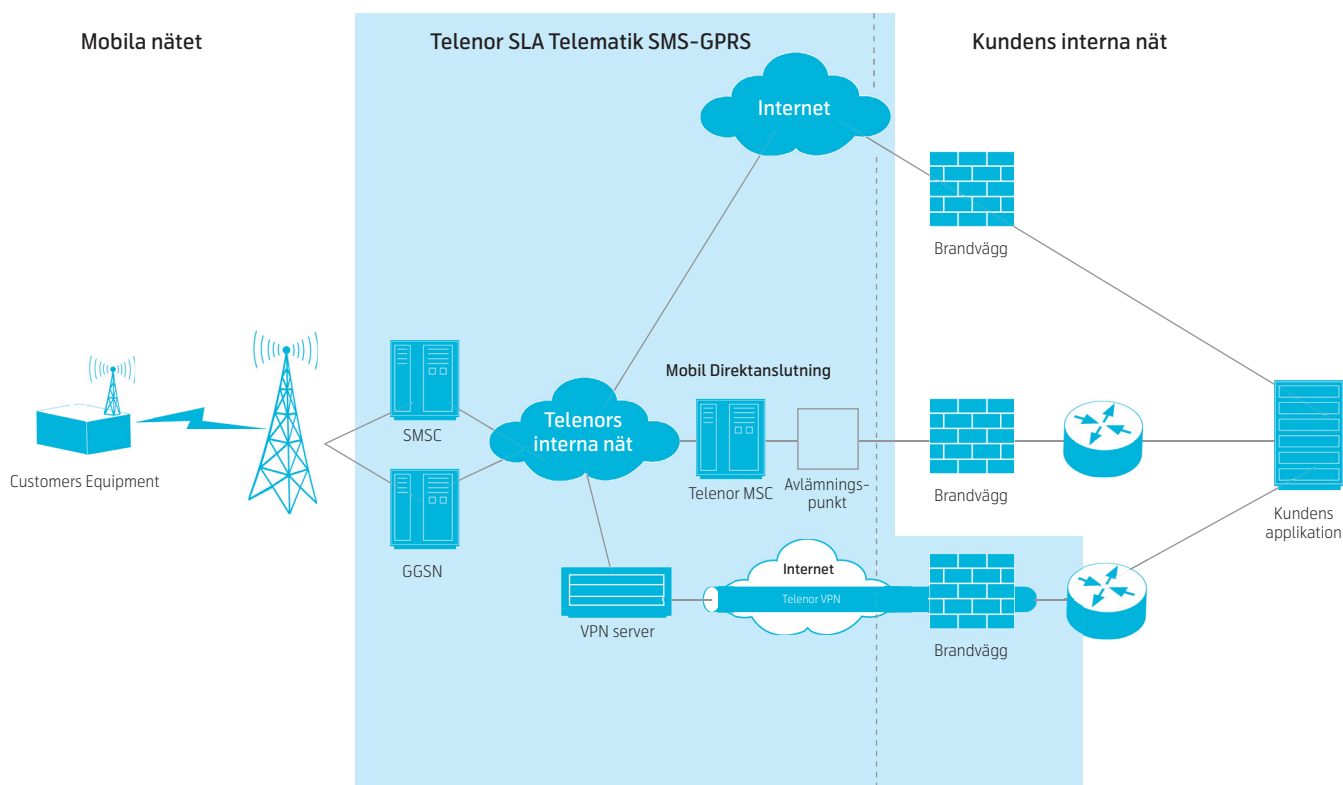
Innebär att du som kund får support- och serviceåtaganden samt garanterade prestandanivåer (Tillförlitlighets KPI) för tjänsten Telematik SMS – GPRS.

Vad innebär tjänsten?

Denna SLA-tjänst säljs endast som ett kundunikt erbjudande och innebär att kunden har en kommunikationslösning över SMS och GPRS (datakommunikation).

Primärt antingen utnyttja SMS som kommunikationsbärare eller GPRS. Om den primära kommunikationskanalen skulle gå ner så skiftas trafiken över till den sekundära kommunikationskanalen, se figur 1 nedan.

Figur 1, Schematisk bild över Telematik GPRS – SMS



Telenor tar inget ansvar för Internet eller kundens brandvägg.

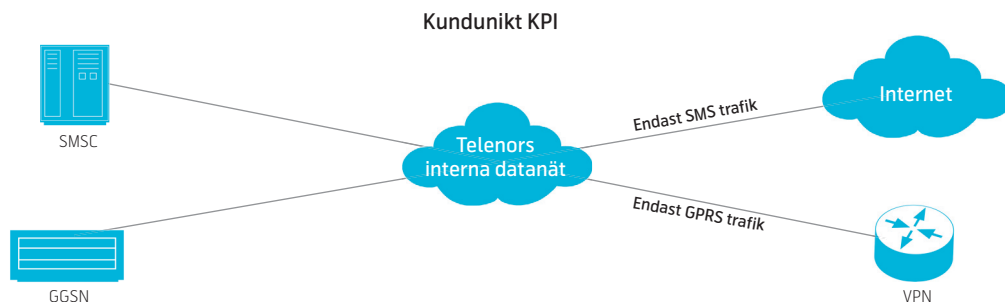
Service- och Prestandanivåer

Då detta är en kundunik lösning finns inga standardiserade nivåer satta, utan dessa erbjuds i en dialog med dig som kund.

KPI

Mätningen sker enligt följande: tillgängligheten på lösningen (GPRS/SMSC) gånger vald kommunikationslösning, se figur 2 nästa sida.

Figur 2, Tillgängligheten på Serviceobjektet



Återbetalningsgaranti

vid tecknande av SLA innebär det 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.

