

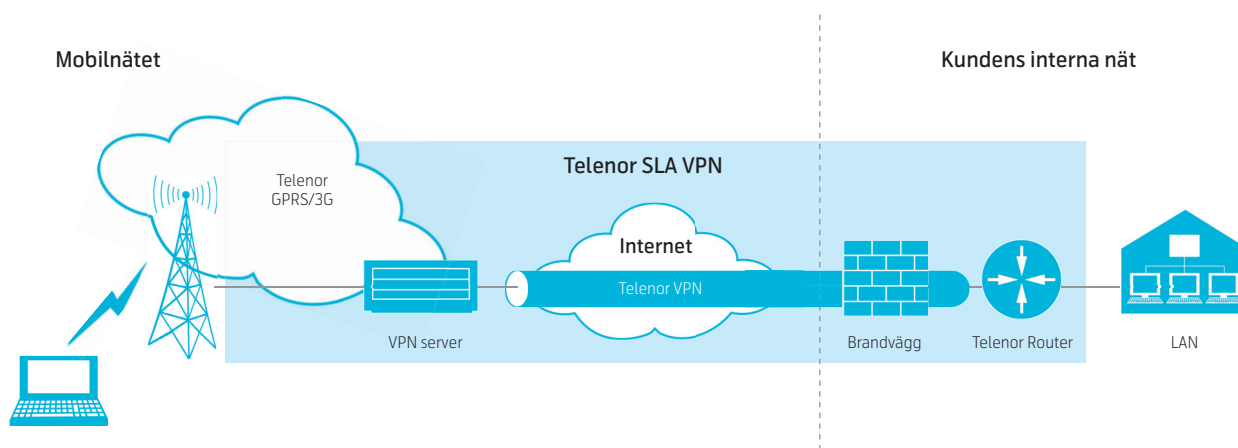


# Telenor SLA – Telenor VPN

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

Telenor VPN är en tjänst som förbinder kundens interna nätverk (LAN) till Telenors Mobila datanät, GPRS/3G-nät.

Figur 1, Översikt över Telenor VPN



Telenor tar inget ansvar för Internet och kundens brandvägg.

## Vad innebär tjänsten?

Telenor VPN är en tjänst som förbinder kundens interna nätverk (LAN) med Telenors GPRS/3G-nät genom en VPN tunnel över Internet. Telenor VPN möjliggör utökad säkerhet för trafik över Internet. Tunneln skyddas över Internet med hjälp av IPSec.

I tjänsten ingår ett kundunikt APN som möjliggör för kunden att själv sköta IP-adressutdelning via DHCP eller Radius.

## Service- och Prestandanivåer

Servicenivå	Prestandanivå	Tillgänglighets KPI /mån	Service tid	Åtgärdstid	Realiseringsalternativ
<b>GULD</b>	D	Telenor VPN tillgänglighet 99.5%	Alla dagar 00.00-24.00	Teknisk felsökning påbörjas inom 1 timma	
<b>SILVER</b>	C – finns ej				
<b>BRONS</b>	B – finns ej				
<b>BAS</b>	A	Telenor VPN tillgänglighet 99.0%	Vardagar 08:00-17:00	"Best effort"	

Servicefönster: 00-05, Må – To

## KPI

Mätningen sker enligt följande: tillgänglighet/månad= (Lyckade mätningar/288) \* Dagar i mån \* 100

Avgränsning: Telenor tar ej ansvar för fel orsakade av kundens internet anslutning.

Mätfrekvens: 288 gånger per dygn

## 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.

