

SLA – Telefoni

Mellan Bredband2 AB (“Bredband2”) och Kund

1. Bakgrund

Detta SLA specificerar tillgänglighets- och servicenivåer för den telefonitjänst (“Tjänsten”) som Bredband2 tillhandahåller till näringsidkare eller myndighet (“Kunden”). Tjänsten definieras i Avtalet, som omfattar:

- Beställningshandlingar
- Gällande tjänstebeskrivning
- Dessa särskilda villkor (SLA)
- Bredband2:s allmänna villkor för företagskunder
- Gällande prislista
-

Vid motstridigheter gäller ovanstående i angiven ordning. Särskilda skriftliga överenskommelser eller kampanjvillkor har företräde. SLA-tjänsten gäller en (1) Tjänst per Avtal.

2. Tjänstebeskrivning

- Tjänster som omfattas av detta SLA är:
 - Telefoni (in- och utgående samtal)
 - Växeltjänster

3. Servicenivåer

Bredband2 erbjuder två servicenivåer: Standard och Utökad. Vid Utökad servicenivå tillhandahåller Bredband2 ett eget supportnummer under den tid avtalet är giltigt.

Servicenivå Standard

Prioritet: **Kritisk**

Alla användare påverkas eller huvudnumer ej nåbart

Kontaktväg: Telefon

Svarstid: 30 tim

Åtgärdstid: 4 h under Servicetid

Servicetid: 08:00–17:00 helgfria vardagar

Prioritet: **Hög**

Flera användare påverkas

Kontaktväg: Telefon

Svarstid: 2 h

Åtgärdstid: 12 h under Servicetid

Servicetid: 08:00–17:00 helgfria vardagar

Prioritet: **Medium**

Enstaka användare påverkas eller mindre funktionsfel

Kontaktväg: Telefon och Connect

Svarstid: 4 h

Åtgärdstid: 24 h under Servicetid

Servicetid: 08:00–17:00 helgfria vardagar

Prioritet: **Låg**

Informationsförfrågan/mindre problem

Kontaktväg: Telefon och Connect

Svarstid: 8 h

Åtgärdstid: 30 h under Servicetid

Servicetid: 08:00–17:00 helgfria vardagar



Servicenivå Utökad (Eget supportnummer)

Prioritet: **Kritisk**

Alla användare påverkas eller huvudnumer ej nåbart

Kontaktväg: Telefon eget supportnummer

Svarstid: 30 min

Åtgärdstid: 12 h under Servicetid

Servicetid: 24/7

Prioritet: **Hög**

Flera användare påverkas

Kontaktväg: Telefon eget supportnummer

Svarstid: 2 h

Åtgärdstid: 24 h under Servicetid

Servicetid: 24/7

Prioritet: **Medium**

Enstaka användare påverkas eller mindre funktionsfel

Kontaktväg: Telefon och Connect

Svarstid: 4 h

Åtgärdstid: 24 h under Servicetid

Servicetid: 08:00–17:00 helgfria vardagar

Prioritet: **Låg**

Informationsförfrågan/mindre problem

Kontaktväg: Telefon och Connect

Svarstid: 8 h

Åtgärdstid: 30 h under Servicetid

Servicetid: 08:00–17:00 helgfria vardagar

4. Ansvarsbegränsning

Leverantören ansvarar inte för:

Problem utanför nätverket (kundens interna nätverk)

Force majeure

