

## Tjänstebeskrivning: Service Level Agreement (SLA)

---

### Inledning

Service Level Agreement (SLA) utgör en del av Kundavtalet som upprättas mellan Bredband2 och Kunden. Detta dokument beskriver vilken nivå av support och felavhjälpning som kan förväntas samt vilken ekonomisk ersättning som kan erhållas vid omfattande fel.

### Övervakning

Bredband2:s infrastruktur övervakas dygnet runt, 365 dagar om året av en egen drift- och övervakningscentral, Network Operations Center (NOC). För att snabbt kunna lokalisera och åtgärda driftstörningar använder Bredband2 avancerade övervaknings- och larmsystem som ständigt registrerar och rapporterar om händelser i stamnät, anläggningar, utrustning och förbindelser.

### Underhållsarbeten

Bredband2 utför kontinuerligt planerade underhållsarbeten i förebyggande syfte och försöker planera och schemalägga dessa åtgärder i samråd med Kunden och på ett sådant sätt att tidsomfattningen för driftavbrott minimeras. Ordinarie servicefönster är förlagt till måndagar eller fredagar mellan kl. 00:00-06:00 och kan förekomma en (1) gång per vecka under maximalt fyra (4) timmar. Om Tjänstens tillgänglighet kan förväntas påverkas ska Bredband2 informera Kunden minst fem (5) arbetsdagar i förväg. Undantag görs vid akuta situationer i syfte att förhindra längre driftavbrott.

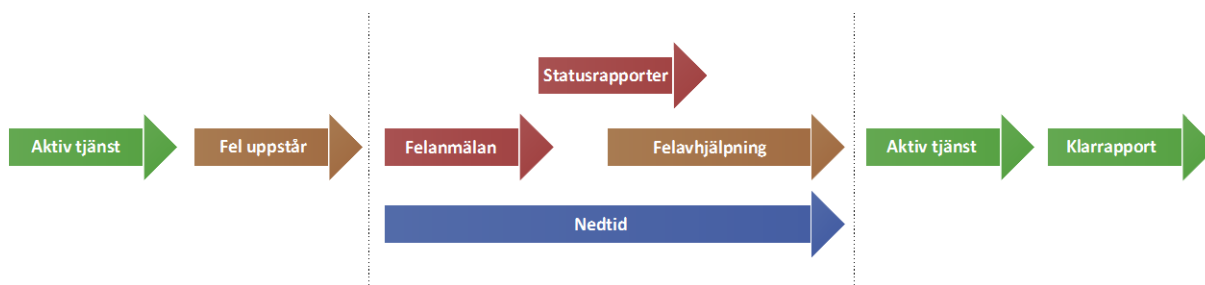
### Felanmälan och felavhjälpning

Felanmälan kan göras dygnet runt under årets samtliga dagar via nedanstående kontaktvägar. Omfattande fel ska emellertid alltid anmälas per telefon.

**Telefon:** 0770-81 10 10

**E-post:** foretag@bredband2.se

Bredband2 förser varje mottagen felanmälan med ett ärendenummer och här dokumenteras all kommunikation med Kunden. Nedan illustreras vad som gäller vid Bredband2:s felhantering.



## Val av servicenivå

För att tillgodose kunders olika behov av support erbjuder Bredband2 följande 3 servicenivåer: SLA Basic, Extended, Premium . Som standard ingår SLA Basic om inget annat avtalats.

Till skillnad från SLA Basic har kunder med utökad servicenivå tillgång till ett särskilt telefonnummer för felanmälan utanför ordinarie öppettider och ges en högre prioritet vid felavhjälpning samt högre procentuell ersättning för driftsavbrott. Dessutom får kunder med utökad servicenivå kontinuerliga statusrapporter vid pågående felavhjälpning och utförligare rapporter efter åtgärdade fel samt kan påverka inplaneringen av servicefönster.

Tabell redogör för vad som gäller för respektive servicenivå.

	BASIC	EXTENDED	PREMIUM
Garanterad tillgänglighet	99,95 %	99,95 %	99,95 %
<b>Support</b>			
Helgfria vardagar	Kl. 08-18	Kl. 08-21	Kl. 00-24
Lördag-söndag och svenska helgdagar	Nej	Kl. 10-18	
<b>Åtgärdsfönster</b>			
Helgfria vardagar	Kl. 10-18	Kl. 09-21	Kl. 00-24
Lördag-söndag och svenska helgdagar	Nej		
Åtgärdstimmar	8 timmar	12 timmar	24 timmar
<b>Ersättning vid omfattande fel</b>			
Reducering av månadsavgift/dygn	12,5 %	37,5 %	75 %
<b>Responstid</b>			
Begränsat fel	< 4 timmar	< 3 timmar	< 1 timme
Omfattande fel	< 1 timme	< 1 timme	Omgående
<b>Åtgärdstid</b>			
Förändring	3 arbetsdagar	2 arbetsdagar	1 arbetsdag
Underhåll	< 4 timmar	< 4 timmar	< 4 timmar
<b>Statusrapport tillhandahålls</b>			
Begränsat fel	Nej	Nej	Nej
Omfattande fel		En gång / dygn	Varannan timme
Förändring		Nej	Nej
Servicefönster		Nej	Nej
<b>Klarrapport tillhandahålls</b>			
Begränsat fel	Nej	Nej	Ja
Omfattande fel	Ja	Ja	
Förändring	Nej		
Servicefönster			
<b>Incidentrapport tillhandahålls</b>			
Omfattande fel	Nej	Ja	Ja

## Definitioner

---

Nedanstående definitioner förklarar vad som avses med respektive begrepp i detta dokument.

<b>Begränsat fel</b>	Fel som orsakar nedsatt prestanda men tjänsten är fortfarande tillgänglig. Det klassificeras som begränsat fel om kunden inte godkänner att tjänsten tas ur drift för felavhjälpning.
<b>Felanmälan</b>	Kunden felanmäler till Bredband2 enligt anvisningar och erhåller ett ärendenummer för mottagen felanmälan.
<b>Felavhjälpning</b>	Bredband2 undersöker och åtgärdar fel fjärrledes och/eller fysiskt på plats.
<b>Förändring</b>	Tillägg eller förändring av befintlig tjänst som har beställts av kunden.
<b>Incidentrapport</b>	Utförligare rapport som lämnas till kunden när Bredband2 anser felet vara åtgärdat och som innehåller tidsangivelser, vidtagna åtgärder och orsaksförklaring till åtgärdat fel.
<b>Klarrapport</b>	Enklare rapport som kunden delges muntligen, via e-post, fax eller brevlades vilket sker i samband med att Bredband2 anser felet vara åtgärdat.
<b>Nedtid</b>	Tidsintervallet inom aktuellt åtgärdsfönster från mottagen felanmälan tills att Bredband2 har åtgärdat ett omfattande fel.
<b>Omfattande fel</b>	Fel som orsakar kraftigt nedsatt prestanda eller att tjänsten inte är tillgänglig. Att det klassificeras som omfattande fel innebär att tjänsten kan tas ur drift för felavhjälpning. Fel som orsakas av Kund klassificeras ej som Omfattande fel.
<b>Responstid</b>	Tidsintervallet inom aktuellt åtgärdsfönster från mottagen felanmälan tills att Bredband2 har påbörjat felavhjälpning.
<b>Servicefönster</b>	De tidpunkter Bredband2 reserverar för att utföra planerat underhållsarbete av tjänsten.
<b>Statusrapport</b>	Rapport som kunden delges muntligen, via e-post, fax eller brevlades under tiden då felavhjälpning pågår.
<b>Supportfönster</b>	De tidpunkter som Bredband2 finns tillgänglig för kundens felanmälan.
<b>Tillgänglighet</b>	Tjänsten betraktas som tillgänglig när den är tillgänglig vid angiven mätpunkt. Se vidare under "Garanterad tillgänglighet" och aktuell tjänstebeskrivning.
<b>Tjänst</b>	Den tjänst som tillhandahålls av Bredband2 genom ett giltigt avtal med kunden.
<b>Åtgärdsfönster</b>	De tidpunkter inom vilka Bredband2 utför felavhjälpning.
<b>Åtgärdstid</b>	Antal timmar per dygn som utför Bredband2 felavhjälpning inom aktuellt åtgärdsfönster.

## Garanterad tillgänglighet

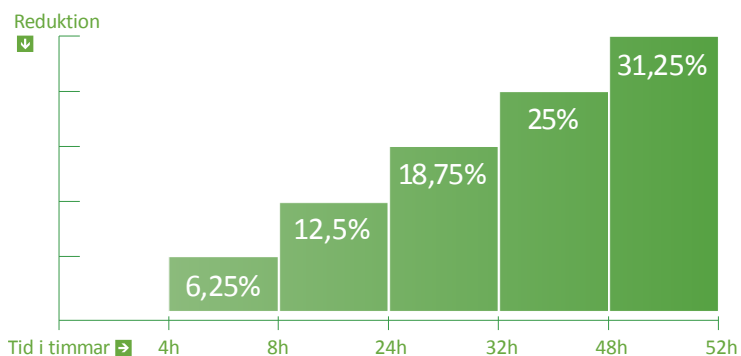
Tjänstens garanterade tillgänglighet mäts per kalendermånad (30 dagar x 24 timmar = 720 timmar) och mätningen sker normalt sett fram till Bredband2:s kopplingspunkt. Bredband2 ansvarar ej för avvikelser från garanterad tillgänglighet som orsakats av förhållanden som anges under punkt 2.4 i Bredband2:s Allmänna villkor. Likaså om avbrottet sker inom planerat servicefönster eller som en följd av akut service i förebyggande syfte samt på Kundens begäran eller med dennes godkännande.

## Reducering av månadsavgift

Kunden rätt till ersättning i form av reducerad månadsavgift i form av avdrag på nästkommande faktura. Ersättningens storlek varierar beroende på servicenivå men kan ej överstiga 100 % av Tjänstens månadsavgift. Kunden måste begära ersättning enligt anvisningar inom femton (15) arbetsdagar fr.o.m. datumet för åtgärdat fel.

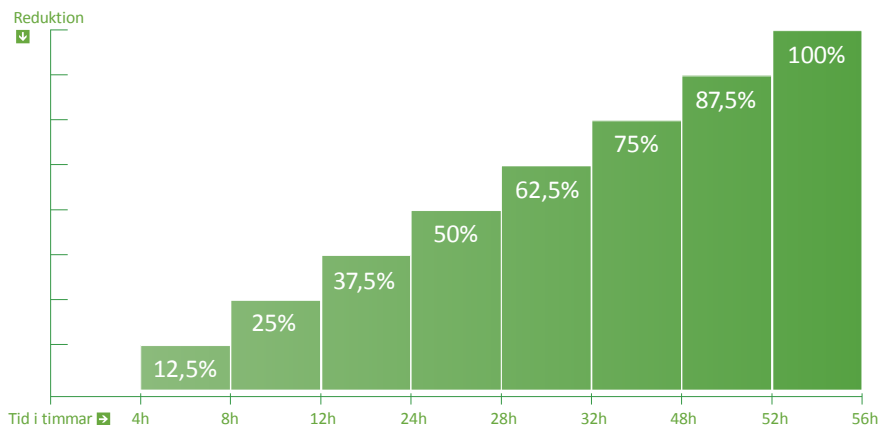
Med **SLA Basic** sänks månadsavgiften med 6,25 % per påbörjad 4-timmarsperiod under aktuellt åtgärdsfönster, i det här fallet 8 timmar per vardag.

### Servicenivå: Basic



Med **SLA Extended** reduceras månadsavgiften med 12,5 % per påbörjad 4-timmarsperiod under aktuellt åtgärdsfönster, i det här fallet 12 timmar per dygn.

### Servicenivå: Extended



Med **SLA Premium** sänks månadsavgiften med 12,5 % per påbörjad 4-timmarsperiod under aktuellt åtgärdsfönster, i det här fallet 24 timmar per dygn.

