

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.

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.

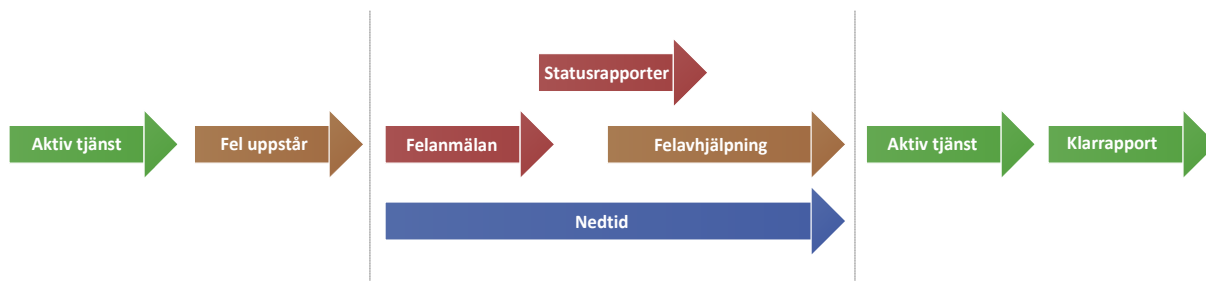
Felanmälan och felavhjälpning

Felanmälan kan göras 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 olika servicenivåer: SLA BASIC ingår som standard till Fiber Fastighet och Fastighetsanslutning via Stadsnät om inget annat anges. SLA BASIC till Fiber Fastighet kan uppgraderas till SLA PREMIUM. SLA BASIC till Fastighetsanslutning via Stadsnät kan uppgraderas till SLA EXTENDED.

Till skillnad från SLA BASIC har kunder med SLA EXTENDED eller SLA PREMIUM tillgång till ett särskilt telefonnummer för felanmälan utanför ordinarie öppettider och ges en högre prioritet vid felavhjälpning. 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.	SLA FIBER FASTIGHET		SLA STADSNÄT	
	BASIC	PREMIUM	BASIC	EXTENDED
Tillgänglighet	99,95 %	99,95 %	99,95 %	99,95 %
Överföringskapacitet	80%	80%	80%	80%
Support (Fastighetsägare/Styrelse)				
Helgfria vardagar	Kl. 08-18	Kl. 00-24	Kl. 08-18	Kl. 08-21
Lördag-söndag och svenska helgdagar	Nej		Nej	Kl. 10-18
Åtgärdsfönster				
Helgfria vardagar	Kl. 10-18	Kl. 00-24	Kl. 10-18	Kl. 09-21
Lördag-söndag och svenska helgdagar	Nej		Nej	
Åtgärdstimmar	8 timmar	24 timmar	8 timmar	12 timmar
Responstid				
Begränsat fel	< 4 timmar	< 1 timme	< 4 timmar	< 4 timmar
Omfattande fel	< 1 timme	Omgående	< 1 timme	< 1 timme
Åtgärdstid				
Förändring	3 arbetsdagar	1 arbetsdag	3 arbetsdagar	3 arbetsdagar
Underhåll	< 4 timmar	< 4 timmar	< 4 timmar	< 4 timmar
Statusrapport tillhandahålls				
Begränsat fel	Nej	Nej	Nej	Nej
Omfattande fel		Varannan timme		En gång / dygn
Förändring		Nej		Nej
Servicefönster		Nej		Nej
Klarrapport tillhandahålls				
Begränsat fel	Nej	Ja	Nej	Nej
Omfattande fel	Ja		Ja	
Förändring	Nej		Nej	Ja
Servicefönster	Nej		Nej	Nej
Incidentrapport tillhandahålls				
Omfattande fel	Nej	Ja	Nej	Ja
Jourservice utanför avtalat åtgärdsfönster				
• På distans			5 000	1 495
• På plats - 8 timmars inställelse			10 000	1 495
• På plats - 4 timmars inställelse			15 000	1 495
Samtliga priser är i SEK exkl. moms.				

SLA Premium - Reducering av månadsavgift vid "omfattande fel"

Kunden har rätt att begära reducerad månadsavgift i form av avdrag på nästkommande faktura.

Reducering sker efter felanmälan och tjänsten har ej varit tillgänglig i 24 timmar.

Månadsavgiften exkl. moms. reduceras per dygn = (Total månadsavgift / 30,5 dagar = reducereing / dygn)

Tex. Total månadsavgift 5000 kr exkl. moms. / 30,5 dagar = Reducering 161 kr exkl. moms. / dygn.

Reducering kan ej överstiga 100 % av Tjänstens månadsavgift. Kunden måste begära ersättning inom femton (15) arbetsdagar fr.o.m. det omfattande felet är åtgärdat.

Definitioner

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

Begränsat fel	Fel som påverkar minst 25% av tjänsterna och orsakar nedsatt prestanda men tjänsterna är fortfarande tillgänglig.
Felanmälan	Kunden fel anmäler till Bredband2 enligt anvisningar och erhåller ett ärendenummer för mottagen felanmälan.
Felavhjälpning	Bredband2 undersöker och åtgärdar fel fjärrledes och/eller fysiskt på plats.
Förändring	Tillägg eller förändring av befintlig tjänst som har beställts av kunden.
Incidentrapport	Utförligare rapport som lämnas till kunden när Bredband2 anser felet vara åtgärdat och som innehåller tidsangivelser, vidtagna åtgärder och orsaksförklaring till åtgärdat fel.
Klarrapport	Enklare rapport som kunden delges muntligen, via e-post, fax eller brevledes vilket sker i samband med att Bredband2 anser felet vara åtgärdat.
Nedtid	Tidsintervallet inom aktuellt åtgärdsfönster från mottagen felanmälan tills att Bredband2 har åtgärdat ett omfattande fel.
Omfattande fel	Fel som orsakar kraftigt nedsatt prestanda för samtliga tjänster eller att samtliga tjänster inte är tillgängliga.
Responstid	Tidsintervallet inom aktuellt åtgärdsfönster från mottagen felanmälan tills att Bredband2 har påbörjat felavhjälpning.
Servicefönster	De tidpunkter Bredband2 reserverar för att utföra planerat underhållsarbete av tjänsten.
Statusrapport	Rapport som kunden delges muntligen, via e-post, fax eller brevledes under tiden då felavhjälpning pågår.
Supportfönster	De tidpunkter som Bredband2 finns tillgänglig för kundens felanmälan.
Tillgänglighet	Tjänsten betraktas som tillgänglig när den är tillgänglig vid angiven mätpunkt. Se vidare under "Garanterad tillgänglighet".
Tjänst	Den tjänst som tillhandahålls av Bredband2 genom ett giltigt avtal med kunden.
Åtgärdsfönster	De tidpunkter inom vilka Bredband2 utför felavhjälpning.
Åtgärdstimmar	Antal timmar per dygn som Bredband2 utför felavhjälpning inom aktuellt åtgärdsfönster.
Överföringskapacitet	Den mängd data som kan överföra från en enhet till en annan under en viss tid. Bredband2 eftersträvar att leverera minst 80% av aktuell kapacitet i Bredband2s nät i enlighet med Post- och Telestyrelsens riktlinjer.

Garanterad tillgänglighet

Garanterade tillgänglighet mäts per kalendermånad (30 eller 31 dagar x 24 timmar x tillgänglighet) och mätningen sker normalt på Bredband2:s kopplingspunkt. Bredband2 ansvarar ej för avvikelser från garanterad tillgänglighet som orsakats av förhållanden som avviker från Tjänstebeskrivningen, SLA eller övriga avtalade krav eller för försening som; a) Beror på fel eller brister utanför Bredband2s eget nät och egen utrustning, exempelvis avbrott eller fördröjningar på Internet eller störning i allmänt kommunikationsnät; b) Beror på tredjeparthårdvara eller programvara eller på programvara som inte tillhandhålls av Bredband2 som en del av Tjänsten; c) Avbrott eller störningar som påverkar individuella tjänster i fastighetsnät samt spridningsnät; d) Skäligen kan hänföras till handling eller försummelse på Kundens, dennes slutkunds eller deras respektive anlitade leverantörers sida; e) Inte kan avhjälpas av Bredband2 på grund av att Kunden eller dennes slutkund vägrar lämna ut eller bereda tillträde till sitt nätverk eller utrustning för installation, inspektion eller reparation; f) Inträffar i samband med planerat underhåll och service; g) Orsakas av force majeure händelse enligt allmänna villkor; h) Orsakas av att mark-, fastighetsägare eller kommun hindrar eller fördröjer Bredband2s anslutning av Kunden eller dennes slutkund; eller h) Orsakas av brist i nätinfrastuktur som Bredband2 skäligen inte kunnat förutse vid Kundavtalets ingående. 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.