

Tjänstebeskrivning: Service Level Agreement (SLA)

Denna tjänstebeskrivning specificerar villkoren för Bredband2s servicenivåer (Service Level Agreement, SLA). Basic ingår i Tjänsten som standard medan Extended och Premium är tillval. Kundens val av servicenivå framgår av Kundavtalet.

Servicenivå	Basic	Extended	Premium
Supportfönster¹			
Helgfri vardag	Kl. 08-17	Kl. 08-21	Kl. 00-24
Lör-söndag och svensk helgdag	Nej	Kl. 10-18	
Åtgärdsfönster²			
Helgfri vardag	Kl. 09-17	Kl. 09-21	Kl. 00-24
Lör-söndag och svensk helgdag	Nej		
Responstid³			
Begränsat fel	< 4 timmar	< 3 timmar	< 1 timme
Omfattande fel	< 1 timme	< 1 timme	Omgående
Statusrapport⁴			
Begränsat fel	Nej	Nej	Nej
Omfattande fel		En gång/dygn	Varannan timme
Underhållsarbete		Nej	Nej
Klarrapport⁵			
Begränsat fel	Ja	Ja	Ja
Omfattande fel			
Underhållsarbete	Nej		
Incidentrapport⁶			
Omfattande fel	Nej	Ja	Ja

Som framgår ovan hanteras supportärenden olika beroende på servicenivå och ärendetyp och, om ärendehanteringens behöver prioriteras, görs det i följande ordning: Premium har första

¹ Supportfönster: De tidpunkter Bredband2s Service Desk finns tillgänglig för felanmälan och teknisk support.

² Åtgärdsfönster: De tidpunkter Bredband2 arbetar med felavhjälpning och som ligger till grund för att beräkna Otillgänglig tid.

³ Responstid: Maximal tidsåtgång inom aktuellt Supportfönster från mottagen felanmälan tills påbörjad felavhjälpning.

⁴ Statusrapport: Aktuell ärendestatus rapporteras via telefon eller e-post under tiden för när felavhjälpning eller Underhåll pågår.

⁵ Klarrapport: Vid avhjälp fel eller slutfört underhåll rapporteras det via telefon eller e-post.

⁶ Incidentrapport: Vid avhjälp fel kan en skriftlig rapport begäras. Rapporten innehåller tidsangivelser för felanmälan och avhjälp fel, orsaksförklaring och vidtagna åtgärder.

prioritet (högst), Extended har andra prioritet och Basic har tredje prioritet (lägst). Vidare prioriteras Omfattande fel före Begränsat fel.

Underhållsarbete

Servicefönster: måndag alt. fredag mellan kl. 00-06.

Planerade underhållsarbeten av stamnät och annan infrastruktur genomförs kontinuerligt, dock maximalt en (1) gång per vecka under fyra (4) timmar. Om Tjänstens tillgänglighet kan påverkas informeras Kunden minst fem (5) arbetsdagar i förväg. Undantag kan göras vid akuta situationer i syfte att förhindra längre driftavbrott.

Felhantering

Kunden ska anmäla upptäckta fel snarast möjligt till Service Desk vars kontaktuppgifter framgår av Bredband2s hemsida. Omfattande fel ska anmälas per telefon under aktuellt Supportfönster. Extended och Premium ger tillgång till ett särskilt telefonnummer för felanmälan.

Kunden erhåller ett ärendenummer som en bekräftelse på att dennes felanmälan är mottagen. Därefter hanterar Bredband2 ärendet i enlighet med avtalad servicenivå och undersöker möjliga fel i Tjänsten. Vid konstaterat fel påbörjar Bredband2 arbetet med att lokalisera felkällor och identifiera vilka åtgärder som behöver vidtas för att avhjälpa felet. Dessa åtgärder kan ske på distans och/eller på plats beroende på vad som krävs.

Fel	Avvikelse i Tjänstens funktionalitet och kvalitet i enlighet med vad som specificeras i Tjänstens Tjänstebeskrivning. Fel klassificeras som Begränsat fel alt. Omfattande fel.
Begränsat fel	Begränsad driftstörning som inte innebär att Tjänsten är otillgänglig (t.ex. prestandaproblem).
Omfattande fel	Avbrott eller annan omfattande driftstörning som innebär att Tjänsten är otillgänglig. Om Kunden inte godkänner att Tjänsten tas ur drift för felsökning klassificeras felet som Begränsat fel.

Otillgänglig tid

Otillgänglig tid avser tidsperioden för Omfattande fel under aktuellt Åtgärdsfönster från registrerad Felanmälan till lämnad Klarrapport. Följande räknas ej som Otillgänglig tid:

- Om Tjänsten tas ur drift på Kundens begäran eller Kunden beställer en förändring av Tjänsten.
- Vid fel i fastighetsnät eller avbrott i strömförsörjning av Bredband2s kundplacerade utrustning (CPE) alt. till följd av Kundens utrustning, egna handlingar eller förändringar.

- Om Kunden ej är behjälplig i Felavhjälpningen eller begär att Bredband2 ska senarelägga tiden för Felavhjälpning.
- Om Tjänsten tas ur drift i samband med Planerat underhållsarbete inom Servicefönster och övriga förhållanden som anges i Bredband2s Allmänna villkor.

Kompensation

Tjänsten erbjuder en tillgänglighet om 99,95% och den mäts per kalendermånad (30 dagar x 24 timmar = 720 timmar). Vid Otillgänglig tid om fyra (4) sammanhängande timmar eller längre under aktuellt Åtgärdsfönster kan Kompensation erhållas i form av en kreditering på Kundens nästkommande faktura. Kompensation ska begäras skriftligen inom femton (15) arbetsdagar fr.o.m. datumet för lämnad Klarrapport och ärendenumret för Kundens felanmälan ska anges i begäran.

Kompensation beräknas utifrån följande procentsats: 6,25% (Basic) respektive 12,5% (Extended och Premium) per påbörjad 4-timmarsperiod under aktuellt Åtgärdsfönster.

Otillgänglig tid	Basic	Extended	Premium
0-4 h	0%	0%	0%
4-8 h	6,25%	12,5%	12,5%
8-12 h	12,5%	25%	25%
12-16 h	18,75%	37,5%	37,5%
16-20 h	25%	50%	50%
20-24 h	31,25%	62,5%	62,5%
24-28 h	37,5%	75%	75%
28-32 h	43,75	87,5%	87,5%
32-36 h	50%	100%	100%

Kompensation utgår med maximalt 100% av Tjänstens månadsavgift oavsett antal Omfattande fel och omfattning av Otillgänglig tid under en kalendermånad. Vidare utgår Kompensation endast för den Tjänst vars leveransadress felet kan härledas till. Tjänster med annan leveransadress erhåller således ingen Kompensation.
