

Bilaga 3 - Service Level Agreement (SLA)

SLA-tabell 201302

Följande SLA avtal gäller Net at Once egenplacerade aktiva nodutrustning.

FIBER Kostnad	5 % av totala månadskostnaden		10 % av totala månadskostnaden	
	Bas		Premium	
Service				
Felsökning distans inom	4 tim		1 tim	
Felsökning på plats inom	12 tim		6 tim	
Åtgärdstid	24 tim		10 tim	
Tillgänglighet				
Garanterad	99,5 %		99,9 %	
Support				
Felanmälan	08-20, alla dagar		Dygnet runt, alla dagar	
Felavhjälpning	08-20, alla dagar		Dygnet runt, alla dagar	
Telefonsupport	08-20, vardagar		08-20, alla dagar	
Rapportering				
Klarrapport	Per telefon & e-post		Per telefon & e-post	
Statusrapport	Inom 2 tim		Ja, kontinuerlig	
Ersättning gäller endast efter NAO's åtgärdstid om NAO inte uppfyllt kraven för angiven åtgärdstid.				
Ersättning (procent av månadsavgift)				
10 %	<99,5 %		<99,9 %	
20 %	<99,0 %		<99,5 %	
30 %	<98,5 %		<99,0 %	

Priser ex. moms.

Med totala månadsavgift menas den grundavgift som föreningen betalar till Net at Once. Extra tillköpta tjänster såsom extra TV kanaler, mobiltelefoni etc. ingår inte under grundavgiften till Net at Once.

Nyhet för 2014 är att vi även kan, via en samarbetspartner, erbjuda reparationer etc. på det passiva fibernätet. För mer info gällande detta så kontakta oss.

Särskilda villkor Net at Once Service Level Agreement (SLA) (version 201302)

Dessa villkor gäller för samtliga företag (Kund) som köper SLA från Net at Once Sweden AB, 556506-3491, (nedan NAO) och skall signeras separat. Avtalspris för SLA regleras i huvudavtal för tjänst.

SLA gäller Net at Once egenplacerade aktiva nodutrustning. SLA gäller inte för eventuella kabelfel på kunds befintliga fibernät.

§1 Debitering

NAO fakturerar alla fasta avgifter kvartalsvis i förskott. Löpande utgifter faktureras månadsvis i efterskott. Vid felanmälan där fel kan härledas till kund så kan kund komma att hållas ersättningskyldig av kostnad för felsökning och åtgärd.

§2 Leverans

NAO ansvarar för att tjänst levereras i enlighet med avtal för densamma. I de fall NAO anser det nödvändigt att även leverera redundant förbindelse, så är inte denna nödvändig att inneha samma kapacitet som den primära förbindelsen utan skall ses som ett komplement till den primära förbindelsen i händelse av avbrott på den primära förbindelsen.

§3 Tillgänglighetsmätning

Mätperiod för tillgänglighet skall överensstämma med kvartalsenlig faktureringsperiod. Tillgänglighet beräknas i procent utifrån registrerad nertid. Nertid definieras för Omfattande fel och mäts endast under Åtgärdsfönstret enligt kundens avtalade servicenivå. Beräkning av nertid baseras uteslutande på registrerade felanmälningar.

Mätperiod = Kalenderkvartal = Antalet dagar under kvartalet * 24 (timmar).

Tillgänglighetstid beräknas i procent per kvartal enligt följande:

$$\text{Tillgänglighet} = \frac{\text{Total Tid} - \sum (\text{Otillgänglig tid})}{\text{Total Tid}} * 100$$

där Total Tid = Den totala tiden under mätperioden
och $\sum (\text{Otillgänglig tid})$ = Summan av otillgänglig tid under mätperioden

§4 Tillgänglighet och servicenivå

Otillgänglig tid räknas från dess att felanmälan inkommit till NAO per telefon. Den garanterade tillgängligheten regleras i tabell för respektive tjänst (Koppar/Fiber/Telefoni) och nivå (Bas/Premium). Otillgänglig tid kan ej sammanräknas mellan olika mätperioder/kalenderkvartal.

Vid felanmälan har kund följande åtaganden:

- Kunna uppge kundnummer, kundnamn, kontaktperson samt uppgift om hur och vid vilken tidpunkt problemet uppstod, vilken tjänst som är berörd, vilken typ av utrustning/applikation som används och en detaljerad felbeskrivning.
- Att bereda tillträde till utrymmen och lokal där teknisk utrustning förvaras.
- Att bistå med assistans och samarbete till NAOs personal vid utförande av felsökning och felavhjälpning.
- Att begära reducering av kvartalsavgiften senast fem dagar efter att tjänsten åter är tillgänglig.

Följande händelser räknas inte till otillgänglig tid:

- Problem med utrustning, kablage, tjänster eller nätverk som inte inkluderas i huvudavtal eller tillhandahålls av NAO.
- Planerat arbete
- Miljöomständigheter såsom strömförsörjning, värme och vatten
- Force Majeure
- Kunds eller tredjeparts göromål

§5 Ersättning

I de fall NAO skulle brista i leverans av tjänst enligt garanterad tillgänglighetstid; så äger kund rätt till ersättning beräknad på kunds fasta månadsavgift i enlighet med SLA-tabell för respektive tjänst och nivå. Ersättning begärs skriftligen senast tio (10) kalenderdagar efter att tjänsten åter är tillgänglig. Kund ersätts via avdrag på nästkommande faktura för tjänst.

§6 Felanmälan och Support

NAO tillhandahåller felsökning och support i enlighet med SLA-nivå. Supporten innefattar utrustning och tjänst tillhandahållen av NAO. Felanmälan och support sker via telefon i enlighet med SLA-tabell. Felsökning och felavhjälpning gäller tjänst/förbindelse grundfunktion och innefattar ej kringutrustning och tjänst utanför SLA-avtal. Felsökning och felavhjälpning påbörjas i enlighet med SLA-nivå, förutsatt att kund uppfyllt de krav som ställs i §4.

§7 Force majeure

NAO skall vara befriad från skadestånd och andra påföljder om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligt försvåras av omständighet som NAO inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet skall bl.a. anses arbetskonflikt, blixtnedslag, eldsvåda, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, fel i annans operatörs nät, allmän knapphet på transporter, varor eller energi eller annan liknande omständighet.