

Bilaga 4

Service och tillgänglighet

Innehållsförteckning

1	Allmänt	4
2	Service och tillgänglighet	5
3	Definitioner	5
3.1	Avbrottstid	5
3.2	Drifttid	5
3.3	Fel	5
3.4	Leveransobjekt	6
3.5	Serviceobjekt	6
3.6	Servicefönster	6
3.7	Servicetid	6
3.8	Åtgärdstid	7
4	Leverantörens åtagande	7
4.1	Förutsättningar och avgränsningar	7
4.2	Kundtjänst för felanmälan och support	8
	Uppfyller.	8
4.3	Felanmälan	9
4.4	Kvalitetsansvarig	9
4.5	Felavhjälpning	10
4.6	Eskalering	11
4.7	Drift och underhåll	12
4.8	Inbytesservice	13
4.9	Säkerhetskopiering och verifiering (backup)	13
4.10	Driftsmöten	14
4.11	Rättningar och uppdateringar	14
5	Tilläggstjänster	14
5.1	Användarstöd	14
5.2	Trafikanalys	15
5.3	Jourservice	15
5.4	Övertagande av serviceansvar för befintligt system	15
5.5	Övervakning	16
6	Kundens åtaganden	16
7	Servicenivåer	16
7.1	Undantag vid beräkning av avbrottstid	18
7.2	Servicefönster	19

8	Viten	19
8.1	Kritiska fel	20
8.2	Övriga fel	20
9	Servicenivå för mobilnät	21
9.1	SLA inom Beställarens lokaler	21
9.2	SLA för publika mobilnät	21
10	Uppföljning och kontroll	22
10.1	Kontroll av kvalitet	22
10.2	Upplevd ljudkvalitet	22
10.3	Garanterad prestanda	23
10.4	Nöjd kund index (NKI)	23

1 Allmänt

2 Service och tillgänglighet

I denna bilaga specificeras service och tillgänglighet för de funktioner, produkter och tjänster som definierats i bilaga 2 till ramavtalet.

Leveransavtalet omfattar ett helhetsåtagande avseende service och tillgänglighet.

Leverantören ska utföra det underhåll som parterna överenskommer samt hålla en organisation i beredskap med kvalificerad kompetens och tillgänglighet för att utföra dessa åtaganden.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 har en omfattande och rikstäckande serviceorganisation som är vana att jobba med individuella SLA-nivåer. Vår Singel Point Of Contact organisation (SPOC) med kvalificerad kompetens gör det enkelt för våra kunder att kontakta oss oavsett ärende.

3 Definitioner

3.1 Avbrottstid

Avbrottstid är den sammanlagda åtgärdstiden under ett kalenderkvartal.

3.2 Drifftid

Med drifftid avses hela den tid (inklusive servicetid) då avtalade funktioner, produkter och tjänster skall vara tillgängliga för kund att använda med avtalad funktionalitet.

3.3 Fel

Fel anses föreligga då en funktion, produkt och tjänst inte uppfyller avtalad funktionalitet.

Med fel avses sådan störning, som medför att kunden inte har tillgång till avtalad funktion. Fel på enskilda redundanta komponenter kan tillåtas så länge inte

funktionen berörs. Störning som är av ringa betydelse för Kundens verksamhet skall ej räknas som vitesgrundande fel.

Fel skall kategoriseras enligt följande:

- **Kategori 1 – kritiska fel:** Funktionshinder och brist i funktion, produkt och tjänst som berör verksamhetskritiska processer och processer som har stor betydelse för Kunden. Klassificering av fel som kritiska kan variera från tid till annan beroende på hur felet vid den aktuella tidpunkten påverkar verksamheten.
- **Kategori 2 – övriga fel:** Övrigt fel eller brist i funktion, produkt och tjänst som medför funktionshinder men som vid tidpunkten för felets inträffande inte bedöms som kritiskt. Exempelvis kan detta vara fel där alternativa användningssätt är möjliga. Sådant fel kan, på initiativ av Kunden, lyftas upp till att klassificeras som Kritiskt fel om situationen så kräver.
- **Kategori 3 – Icke vitesgrundande fel:** Annat övrigt fel som inte medför funktionshinder eller är av ringa betydelse för Kundens verksamhet.

3.4 Leveransobjekt

Med Leveransobjekt avses de funktioner, produkter och tjänster som specificeras i ett leveransavtal.

3.5 Serviceobjekt

Med Serviceobjekt avses en separat prissatt funktion, produkt och tjänst ingående i ett leveransobjekt. Exempel på ett serviceobjekt kan vara en enskild WAN-anslutning ingående i en större kommunikationslösning.

3.6 Servicefönster

Servicefönster är tid då leverantören kan utföra planerade underhållsåtgärder på avtalade funktioner, produkter och tjänster.

3.7 Servicetid

Med servicetid avses den tid då avtalade tjänster och funktioner ska kunna användas enligt överenskomna servicenivåer med garanterad tillgänglighet och funktionalitet.

3.8 Åtgärdstid

Åtgärdstid är tid från den tidigaste tidpunkt då felet felanmäls av kunden alternativt upptäckts av leverantören tills det att felet är avhjälpt i enlighet med punkt 4.5. Åtgärdstid räknas bara inom avtalad servicetid.

4 Leverantörens åtagande

Leverantörens åtagande specificeras i detalj i leveransavtalet.

Följande tjänster ingår alltid i åtagandet:

- Kundtjänst för felanmälan och support
- Kvalitetsansvarig
- Felavhjälpning via fjärrhantering och på platsen service
- Eskalering
- Servicetid och servicenivå
- Inbytesservice
- Säkerhetskopiering och verifiering (backup)
- Driftstatistik (serviceloggar)
- Dokumentation
- Drift- och Servicemöten
- Rättningar och uppdateringar

Exempel på tilläggstjänster som kan ingå i åtagandet:

- Användarstöd
- Batteriunderhåll
- Trafikanalys
- Jourservice
- Alternativa kundanpassade servicenivåer
- Övertagande av serviceansvar för befintligt system
- Övervakning

4.1 Förutsättningar och avgränsningar

Leverantörens prissättning baseras på en förväntad fördelning med ca 10 % kritiska fel och 90 % övriga fel. Uppföljning av utfall görs på återkommande driftsmöten.

<p><u>Svar Tele2:</u> Uppfylls.</p>
--

Förutsättningar och avgränsningar;

- En avgränsning för att Tele2 ska kunna garantera Kammarkollegiets service- och tillgänglighetsnivåer, är att kund inte har full access till servrar eller annan utrustning som kan påverka systemets stabilitet. Om kund har behov av en högre accessnivå på server eller applikation kan Tele2 lösa detta tillfälligt. Om detta medför att Tele2 inte kan upprätthålla sina åtaganden enligt överenskomna SLA-nivåer under den tid som kund har tillgång till den högre accessnivån, har kund inte rätt att åberopa SLA för denna tid. Denna tid ligger inte till grund för att beräkna prestandanivåer i samband med kostnadsersättning.

- Övervakning och garantier gäller under förutsättning att Tele2 har full tillgång till tillhörande enheter via fjärråtkomst, samt möjlighet till fysiskt tillträde dygnet runt till kundplacerad utrustning som omfattas av gällande SLA-nivåer.

- Kund får inte låta andra leverantörer än Tele2 utföra service på kundplacerad utrustning. Kund förpliktar sig till att behandla kundplacerad utrustning i enlighet med bruksanvisningar och allmän praxis.

- Tele2 är inte ansvarig för fel i tjänsten, skada eller förseningar som kan härledas till:

- grov oaktsamhet av kund
- ingrepp av organisationer som inte är auktoriserade av Tele2
- fel i annan utrustning
- variationer i det elektriska spänningsnätet utöver vanlig standard så som; brand, åska, blixtnedslag, översvämning, kemiska reaktioner, naturkatastrofer eller andra olyckor
- myndigheters bestämmelser vid arbetskonflikt.

- Tele2 tar inte på sig något ansvar för konsekvenser till följd av avvikelser från normal drift, i samband med användning av tjänsten.

4.2 Kundtjänst för felanmälan och support

Svar Tele2:

Uppfyller.

Tele2 SPOC fungerar som enda kontaktpunkt för kunden. Här görs felanmälningar, beställningar, förfrågningar. Kunds kontaktpersoner får hjälp i alla typer av frågor som rör tjänsten. Tele2 SPOC är öppen under kundens servicetid. Personer som har rätt att kontakta SPOC ska specificeras i Serviceavtalet.

Tele2 SPOC tar emot felanmälningar från kunden via telefon, e-post eller via webb. När Tele2 SPOC mottagit felanmälan, beställning eller förfrågning, registreras detta och kunden får ett ärendenummer.

Tele2 SPOC registrerar alla aktiviteter kring ärendet. Alla medarbetare i Tele2 SPOC har tillgång till samtliga moduler i stödsystemet och kan följa, ta över samt besvara frågor avseende samtliga ärenden.

Tele2 SPOC sköter och dokumenterar kontakter med exempelvis supporttekniker, underleverantörer och nättekniker. Beställaren får kontinuerligt underhandsinformation med statusbesked via e-post, telefon och SMS.

4.3 Felanmälan

Felanmälan ska ske, enligt överenskommelse, till leverantören.

Felanmälan görs av kundens utsedda kontaktpersoner och enligt överenskomna rutiner. Rutiner för felanmälan fastställs vid driftsmöten mellan kunden och leverantören.

Kunden anger vid felanmälan eller vid avstämning av fel vid automatlarm om felet skall klassificeras som kategori 1 – kritiskt fel eller kategori 2 – övriga fel.

4.4 Kvalitetsansvarig

Svar Tele2:

Uppfylls

Tele2 Service Manager är kundens utpekade person vilken är utformad för att arbeta geografiskt nära kunden. Tele2 Service Manager ansvarar för driftrelaterade frågor under den pågående implementationen samt följer upp de levererade tjänsternas kvalitet i syfte att säkerställa leverans enligt gällande avtal. Efter godkänd leverans hanterar Service Manager kundens krav på lösningen. Tele2 Service Manager utvecklar tillsammans med kund proaktiva förbättringsförslag gällande levererade funktioner och tjänster vid regelbundna driftsmöten. Service Manager ansvarar för att de överenskomna SLA-nivåerna efterlevs. Om något oförutsett inträffar vidtar Service Manager aktiva åtgärder i form av personlig återkoppling vid kritiska fel samt följer upp incidentrapporteringen.

4.5 Felavhjälpning

Fel ska detekteras i leverantörens övervakningssystem där så är möjligt.

Vid upptäckt eller inrapporterat fel i funktion, produkt och tjänst ansvarar leverantören för att åtgärd görs och att klarrapport lämnas till felanmälararen för godkännande. Oavsett felets art åligger det leverantören att felavgränsa och rapportera till felanmälararen, även om felet ligger hos annan part än leverantören. Leverantören ska dock inte hållas ansvarig för åtgärder som åligger annan extern part.

Leverantören ska ”logga” alla händelser och åtgärder och rapport ska överlämnas till kunden kvartalsvis tillsammans med statistik på tillgänglighet i Systemet. Vid driftsmöten tillsammans med ansvarig personal hos kunden ska senaste kvartalets händelser följas upp och överenskomna åtgärder vidtas rörande förbättringar, förändringar etcetera.

Inom ramen för överenskommet service- och tillgänglighetsåtagande ska leverantören initiera åtgärder för felavhjälpning samt informera felanmälararen löpande om vad som sker. Felavhjälpning innebär i första hand att felet avhjälpas eller i andra hand att leverantören erbjuder en kringgående åtgärd. Efter felavhjälpning ska klarrapport lämnas till felanmälararen för godkännande.

På begäran ska leverantören förse kunden med en incidentrapport innehållande de loggade uppgifter som finns i leverantörens system avseende tidpunkter, vidtagna åtgärder och annan relevant information som finns, eller som kan göras tillgänglig. Syftet härvidlag är att förse kunden med korrekt underlag för egen, intern incidentrapport. Format och innehåll i rapporten ska gemensamt överenskommas mellan parterna.

Leverantören ska vidta åtgärder, på distans när så är möjligt för att åtgärda eller kvalificera uppkommen felsituation.

Om Leverantörens personal tillkallas för åtgärd av fel som Leverantören inte ansvarar för, se undantag i avsnitt 7.1 i detta dokument, debiteras Kunden för kostnader enligt normal serviceprislista. Detta gäller även för det fall felet beror på system eller utrustning där Leverantören inte har serviceåtagande. Vid fel på funktionaliteten som uppkommit genom att Leverantörens personal utfört ändringar och Kundens personal tillkallats för åtgärd gäller ovan sagda men omvänt.

4.6 Eskalering

Specificerad rutin för eskalering skall tas fram i samråd mellan parterna och inkluderas i leveransavtalet. Rutinen utformas enligt riktlinjer nedan och ska innehålla tydliga definitioner på i vilka lägen och hur eskalering skall ske.

Vid kritiska fel eskaleras felsituationen efter speciella rutiner. Vid sådana tillfällen skall Leverantören arbeta med två parallella upptrappningar; en teknisk eskalering och en management eskalering. Syftet med upptrappningarna är att förse ärendet med mer resurser, framförallt kompetens, och större befogenheter. Leverantören skall i sådana situationer alltid tillse att det finns en uppdragsansvarig som handlägger och ansvarar för det aktuella ärendet.

Eskalering ska vid behov kunna påkallas av Kunden.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Teknisk eskalering;

- När felorsak inte är funnen och det inte kan förutses att felet blir åtgärdat inom tillåten åtgärdstid skall ärendet eskaleras och teknisk expertis eller specialist kontaktas. Eskalering sker när tillåten åtgärdstid återstår för respektive serviceklass enligt tabellen nedan i kolumnen längst till höger.
- När normalflödet för felsökning är genomgången utan resultat.
- När inga framsteg görs eller bedöms kunna göras med nuvarande insatser.
- När det är problem med att lösa reservdelshanteringen.
- Vid återkommande störningar/fel.

Klass	Maximal åtgärdstid per fel under servicetid (timmar)	Maximalt antal fel under servicetid per kvartal	Maximal avbrottstid per kvartal under servicetid (timmar)	Servicetid	Drifttid	Eskalering timmar
1	2	2	2	00–24 Må–Sö	Alla dagar dygnet runt	1
2	4	4	4	00–24 Må–Sö	Alla dagar dygnet runt	1

3	8	4	8	00–24 Må–Sö	Alla dagar dygnet runt	2
4	4	4	4	08–18 Må–Fr	Alla dagar dygnet runt	1
5	8	4	12	08–18 Må–Fr	Alla dagar dygnet runt	2
6	12	8	24	08–18 Må–Fr	Alla dagar dygnet runt	2

- Återkoppling vid eskalering sker till kunden med en preliminär analys inom en timme. Uppdragsansvarig ansvarar för eskalering, att eskaleringsrutinerna följs samt löpande loggning av eskaleringsärendet.

4.7 Drift och underhåll

Svar Tele2:

Uppfyller.

Drift och Underhåll;

- Tele2 utför service och support på utrustningen inkluderande reservdelar för att upprätthålla Tjänsten enligt överenskomna SLA-nivåer. Arbete utförs normalt på distans, men vid behov även på plats hos kunden.

Driftmöten;

Kunden tilldelas en Service Manager (SM) som regelbundet hanterar kundens/verksamhetens krav på lösningen. SM ansvarar för att överenskomna SLA-nivåerna efterlevs samt att regelbundna driftmöten hålls.

SM informerar om nya tjänster, funktioner samt utvecklingsmöjligheter inom avtalsområdet. Kontinuerliga driftmöten hålls med hos kund utsedd person/personer. Syftet är att följa upp hur tjänsten fungerar, SLA-nivåer samt diskutera förändringar och förbättringar.

Utvecklingsforum;

Utvecklingsforum hålls med hos kund utsedd person/personer. Syftet är att skapa förutsättningar för en levande kommunikationsplattform som kontinuerligt följer organisationens förändrade behov.

4.8 Inbytesservice

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 erbjuder inbytesservice av kundplacerad utrustning.

Initialt felanmäler kund trasiga enheter till Tele2 SPOC. Vid fel i kundplacerad utrustning felsöker Tele2 initialt remote, det vill säga från anbudsgivarens kontor. Detta görs genom att Tele2 kopplar in sig i kundens ändutrustning och genomför så kallade diagnostik tester. Nästa steg är att felsöka på plats i kunds lokaler.

Vid behov konfigureras ny utrustning som ersätter den gamla felaktiga. I samråd med beställaren kan även den kundplacerade utrustningen skickas in för felsökning/omkonfigurering. Tele2 skickar ny eller reparerad enhet till kund. När Kund mottagit den nya enheten, skickar Kund den trasiga enheten till anvisad adress.

4.9 Säkerhetskopiering och verifiering (backup)

Svar Tele2:

Uppfylls

- Säkerhetskopiering görs i enlighet med gällande SLA-nivåer. Omfattning av säkerhetskopiering definieras i SLA.
- Full säkerhetskopiering görs per automatik. Säkerhetskopiering lagras hos Tele2, utsedd underleverantör, eller av kunden anvisad plats.
- Verifiering av backup sker genom att säkerhetskopieringsloggar skickas till Tele2, utsedd underleverantör för granskning.
- Tele2 utför återläsningstest för att säkerställa att data går att återställa.

Förslag på innehåll i SLA:

Full säkerhetskopiering av server	Varje natt
Återläsning	Max 8 timmar under servicetid
Tid säkerhetskopieringar lagras	1 månad

4.10 Driftsmöten

Leverantören ansvarar för att genomföra kvartalsvisa driftsmöten med kunden, om inte annat överenskommes mellan parterna. Vid driftsmötena skall leverantören redovisa förutvarande periods driftsstatistik, innehållande uppgifter om tillgänglighet i leveransobjekten i form av åtgärdstider, avbrottstider och antal fel, samt fördelning av kritiska och övriga fel. Speciellt skall hantering av kritiska fel följas upp och parterna skall gemensamt överenskomma om åtgärder rörande förbättringar och förändringar i syfte att öka tillgängligheten i leveransobjekten.

Leverantören skall också, i förekommande fall, redovisa underlag för vitesberäkning.

Redovisning och avstämning av tillgänglighet som åtgärdstid, avbrottstid och antal fel skall göras på återkommande driftsmöten.

4.11 Rättningar och uppdateringar

Svar Tele2:

Uppfylls

Rättningar och uppdateringar av i tjänstens ingående komponenter är inkluderade. Tele2 levererar en funktion och förbehåller sig därför rätten att besluta om uppdatering ska ske eller inte, då nya versioner kan påverka drift och integrationer mellan system i lösningen. Uppdatering sker alltid i samråd med kund.

5 Tilläggstjänster

5.1 Användarstöd

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 SPOC svarar på handhavandefrågor och kan ge anvisningar för användning av systemet till alla slutanvändare. För att kontinuerligt medverka till att förbättra Kundens kommunikation, sammanställs frågor och vi kan på så sätt föreslå vilka specifika utbildningsinsatser som kan behövas för att användarna ska kunna nyttja tjänsten optimalt.

5.2 Trafikanalys

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 tillhandahåller rapporter över trafikanalys. Mätningarna kan erhållas för olika valbara tidsperioder som bestäms i samråd med beställaren. De vanligaste statistikrapporterna för operatörstjänster visar trafik för vald period (väljs månad/kvartalsvis) eller vald utformning ett år tillbaka på total eller abonnentnivå.

5.3 Jourservice

Svar Tele2:

Uppfylls:

Tele2 har kvalificerad jourpersonal dygnet runt årets alla dagar. Jourpersonal kontaktas via Tele2 SPOC.

5.4 Övertagande av serviceansvar för befintligt system

Tele2 svar:

Uppfylls.

I samråd med kund och med hänsyn tagen till de krav som ställs på avropad funktionalitet/tjänst, kan befintlig utrustning inkluderas i avtalet. Ersättning för den utrustning som överläts och som skall inkluderas i avtalet, regleras i en separat bilaga/avtal till kommunikation som tjänst avtalet. På tillträdesdagen skall Tele2 erlagga överenskommen köpeskilling gällande utrustningen som ska köpas över. Betalning sker till av kunden anvisad bank eller plusgiro konto.

Kund svarar för samtliga kostnader för övertagen utrustning fram till tillträdesdagen, samt för försäkring för övertagen utrustning efter tillträdesdagen i enlighet med vad som anges i parternas avtal om kommunikation som tjänst.

Kund garanterar att de äger och har oinskränkt rådighet för utrustning som skall övertas av Tele2. Inget företagshypotek har upplåtits avseende utrustning som skall övertas. Kund garanterar även att samtliga motparter i övertagna avtal har godkänt överlåtelsen till Tele2 och att det inte föreligger grund för uppsägning av övertagna avtal eller anledning att anta att övertagna avtal skulle upphöra att gälla i förtid

5.5 Övervakning

Svar Tele2:

Uppfylles

Tele2 övervakar levererade tjänster och funktioner dygnet runt årets alla dagar.

6 Kundens åtaganden

- Kunden ska utse namngivna kontaktpersoner eller supportgrupp som ska ha kunskaper om tjänsten och driftmiljön för att vid felanmälan kunna beskriva problemet för leverantören och assistera vid felavgränsning och felavhjälpning.
- Kunden ska tillse att leverantören erhåller telefonnummer, mobiltelefonnummer och e-post adress till utpekade kontaktpersoner eller supportgrupp hos Kunden.
- Kunden ska, om behov föreligger, vid felanmälan tillse att leverantören erhåller erforderlig information och loggfiler nödvändiga för leverantören att utföra felavhjälpning för system och utrustning placerade i kundens miljö.
- Kunden ska tillse att leverantören har kontaktpersoner till leverantörer av samverkande produkter.
- Kunden ska om behov föreligger, vid felavhjälpning tillse att leverantören får tillträde till system och utrustning placerade i kundens lokaler.
- Kunden ska informera leverantören om större förestående händelser.
- Om kunden inte fullgör sina åtaganden enligt ovan under punkt 5 och det innebär att fel eller brist ej kan åtgärdas av leverantören på så sätt som överenskommits, anses inte leverantören ha brustit i sitt åtagande.

7 Servicenivåer

Klass	Maximal åtgärds tid per fel under servicetid (timmar)	Maximalt antal fel under servicetid per kvartal	Maximal avbrotts tid per kvartal under servicetid (timmar)	Servicetid	Drifttid
1	2	2	2	00–24 Må–Sö	Alla dagar dygnet runt
2	4	4	4	00–24	Alla dagar

				Må–Sö	dygnet runt
3	8	4	8	00–24 Må–Sö	Alla dagar dygnet runt
4	4	4	4	08.00–18 Må–Fr	Alla dagar dygnet runt
5	8	4	12	08.00–18 Må–Fr	Alla dagar dygnet runt
6	12	8	24	08.00–18 Må–Fr	Alla dagar dygnet runt

Serviceklass 1 skall ha en maximal åtgärdstid om två (2) timmar under alla dagar dygnet runt. Max avbrottsid per kvartal skall inte överstiga två (2) timmar. Max antal fel per kvartal skall inte överstiga två (2) stycken.

Serviceklass 2 skall ha en maximal åtgärdstid om fyra (4) timmar under alla dagar dygnet runt. Max avbrottsid per kvartal skall inte överstiga fyra (4) timmar. Max antal fel per kvartal skall inte överstiga fyra (4) stycken.

Serviceklass 3 skall ha en maximal åtgärdstid om åtta (8) timmar under alla dagar dygnet runt. Max avbrottsid per kvartal skall inte överstiga åtta (8) timmar. Max antal fel per kvartal skall inte överstiga fyra (4) stycken.

Serviceklass 4 skall ha en maximal åtgärdstid om fyra (4) timmar under vardagar 08.00 – 18.00. Max avbrottsid per kvartal skall inte överstiga fyra (4) timmar. Max antal fel per kvartal skall inte överstiga fyra (4) stycken.

Serviceklass 5 skall ha en maximal åtgärdstid om åtta (8) timmar under vardagar 08.00 – 18.00. Max avbrottsid per kvartal skall inte överstiga tolv (12) timmar. Max antal fel per kvartal skall inte överstiga fyra (4) stycken.

Serviceklass 6 skall ha en maximal åtgärdstid om tolv (12) timmar under vardagar 08.00 – 18.00. Max avbrottsid per kvartal skall inte överstiga tjugofyra (24) timmar. Max antal fel per kvartal skall inte överstiga åtta (8) stycken.

För serviceklass 4, 5 och 6 gäller att påbörjad felavhjälpning som ej avslutats under avtalad servicetid skall, om kunden så önskar, kunna fortsätta tills dess att felet är avhjälpt, under förutsättning att felet bedöms kunna åtgärdas vid aktuellt servicetillfälle. Om fortsatt felavhjälpning efter avtalad servicetid sker på initiativ av kunden debiteras denne kostnad för nedlagd arbetstid. Om fortsatt felavhjälpning sker på initiativ av leverantören sker ingen debitering av nedlagd arbetstid.

För icke vitesgrundande fel i funktion, produkt eller tjänst som inte medför funktionshinder skall felavhjälpande åtgärder påbörjas inom åtta (8) timmar under dagtid (vardagar 08.00-18.00).

Tröskelvärden som motsvarar i leveransavtalet ställda krav, för relevanta parametrar, skall sättas i aktuella system och generera larm vid överskridande. Sådant larm skall räknas som fel.

Reglering av åtgärdstid, avbrottsstid och felfrekvens skall göras kvartalsvis.

7.1 Undantag vid beräkning av avbrottsstid

Vid beräkning av faktiskt utfall avseende garanterad servicenivå kan förhållanden föreligga under driftavbrott som gör att hela tiden eller delar av tiden för driftavbrott inte skall medräknas utan räknas som tillgänglig tid.

Tid enligt ovan som ska betraktas som undantagen tid utgörs av:

1. Otillgänglighet orsakad av kunden rörande:
 - av leverantören ej godkänd påverkan av den utrustning som leverantören ansvarar för.
 - miljömässiga förhållanden (elström, temperatur, fuktighet etc.) utanför Leverantörens åtagande.
2. Förseningar vid underhåll eller felavhjälpning som orsakats av att kunden ej följt mellan parterna överenskomna rutiner eller om personal tillhörande leverantören ej har beretts tillträde till kundens lokaler.
3. Otillgänglighet orsakad av fel inom kundens LAN och fastighetsnät, om inte leverantören enligt leveransavtal har påtagit sig driftansvaret för LAN och fastighetsnät.
4. Otillgänglighet baserad på felanmälan från kunden rörande bristande prestandanivåer i de fall grunden till bristande prestandanivå är att tjänsten nyttjar en avtalad, överenskommen och specificerad redundant lösning med lägre prestanda än ordinarie lösning.
5. Otillgänglighet förorsakad av planerat underhåll inom de villkor rörande frekvens och varaktighet som anges i leveransavtalet.
6. Otillgänglig tid som förorsakats av fel i utrustning som ej omfattas av leveransavtalet.

7. Fel eller annan omständighet som uppstått i tredjepartsprodukt utanför leverantörens ansvarsområde och som genererar fel eller störning i tjänster som leverantören levererar.
8. Befrielsegrund enligt vad som anges i Bilaga 1, Allmänna villkor i ramavtalet.

7.2 Servicefönster

Leverantören utför planerat arbete avseende drift och underhåll under tid som anges i leveransavtalet.

Kunden kontaktas och meddelas senast 5 (fem) arbetsdagar innan planerade arbeten utförs.

Svar Tele2:

Uppfylls.

Planerade underhåll kommer i största möjliga mån att utföras utanför kontorstid. Information gällande drift och underhåll som kan komma att påverka kunds miljö kommer att meddelas utan fördröjning, dock senast fem (5) arbetsdagar innan det planerade underhållet sker.

8 Viten

Vid lägre tillgänglighet med längre Åtgärdstid, längre Avbrottstid eller fler Antal fel än garanterat skall vite utgå för aktuellt leveransobjekt enligt nedan.

- Begreppet fel är definierat i avsnitt 3.3 ovan.
- Felets starttid räknas från i första hand tidpunkt för registrering i leverantörens övervakningsutrustning alternativt i andra hand felanmälningstidpunkt om felet ej har varit möjligt att registrera.
- Felets sluttid räknas från den tidpunkt då felet är avhjälp och båda parter är överens om att felet är avhjälp.
- Vid beräkning av vite beräknas Kritiska fel och Övriga fel var för sig.
- Om ett fel omkategoriseras, ska vitesberäkning göras enligt villkoren för den felkategori som felet omkategoriserats till, med tidpunkt för omkategorisering som felets starttid. Utöver detta utfaller vite för det ursprungliga felet avseende Åtgärdstid, Avbrottstid och Antal fel, med tidpunkt för omkategorisering som felets sluttid.

- Fel som felaktigt kategoriserats som Kritiskt fel vid felanmälan och felavhjälpning ska vid vitesberäkning beräknas som Övrigt fel.
- Viten regleras senast i samband med nästkommande faktura för aktuellt leveransobjekt. Reglering av viten kan ske genom kvittning, kreditfaktura eller separat utbetalning.

Totalt vite per kalenderkvartal är maximalt kvartalskostnaden för aktuellt leveransobjekt exklusive arbetskraftskostnader som uppstått före Avtalad leveransdag och som är hänförliga till projektering och design av tjänsten.

- Det vitesgrundande beloppet vid Kritiska fel är 5 % av serviceobjektets kvartalskostnad, dock minst 1000 SEK.
- Det vitesgrundande beloppet vid Övriga fel är 1 % av serviceobjektets kvartalskostnad, dock minst 200 SEK.
- Dock utgår vite maximalt med 20 % av den totala kontraktssumman för avtalat leveransobjekt, d v s hela leveransavtalet omfattning.

8.1 Kritiska fel

För varje Serviceobjekt och enligt avtalad servicenivå utgår vite enligt följande

- 100 % av det Vitesgrundande beloppet för varje påbörjad 60 minuters ökning av otillåten åtgärdsstid per feltillfälle.
- 100 % av det Vitesgrundande beloppet för varje påbörjad 50 procentig ökning av otillåten avbrottsstid per kalenderkvartal
- 100 % av det Vitesgrundande beloppet för varje påbörjad 50 procentig ökning av otillåtet antal fel per kalenderkvartal

8.2 Övriga fel

För varje Serviceobjekt och enligt avtalad servicenivå utgår vite enligt följande

- 100 % av det Vitesgrundande beloppet för varje påbörjad 60 minuters ökning av otillåten åtgärdsstid per feltillfälle
- 100 % av det Vitesgrundande beloppet för varje påbörjad 50 procentig ökning av otillåten avbrottsstid per kalenderkvartal
- 100 % av det Vitesgrundande beloppet för varje påbörjad 50 procentig ökning av otillåtet antal fel per kalenderkvartal

9 Servicenivå för mobilnät

9.1 SLA inom Beställarens lokaler

Svar Tele2:

Uppfyllles.

Tele2 kan, inom beställarens lokaler, erbjuda SLA enligt Service och tillgänglighet för mobila tjänster i Beställarens lokaler enligt denna bilaga. För de olika servicenivåerna enligt punkt 7 (bilaga 4) gäller dock att det kan tillkomma pristillägg och/eller krav på en teknisk lösning.

9.2 SLA för publika mobilnät

- Mätpunkter i ett begränsat antal valfria noder (basstationer) i Leverantörens publika mobilnät.
- Baserad på andelen lyckade samtal (call completion rate).
- Garanterad servicenivå avseende lyckade samtal (tillgänglighet angiven i %).
- Rutiner för uppföljning med statistik etc.
- Viten vid ej uppnådd servicenivå.

Svar Tele2:

Uppfyllles.

Tele2 kan erbjuda möjligheten till SLA på publika basstationer enligt punkterna ovan. Det innebär att Tele2 kan prioritera och redovisa enskilda basstationers (cellers) andel lyckade uppkopplade samtal och andel tappade samtal. Garanterad servicenivå avseende lyckade samtal enligt ovan kan Tele2 garantera 98%.

Tele2 kan även offerera lösningar för att specialutrusta basstationer som är speciellt viktiga för er som kund för att ytterligare stärka tillgängligheten vid exempelvis större strömavbrott.

Statistik levereras och följs upp i samband med regelbundna kvartalsmöte mellan Tele2 och kund. Viten vid ej uppnådd servicenivå enligt vitesbeskrivning enligt punkt Bilaga 4, punkt 8.

Tele2 kan även offerera lösningar för att specialutrusta basstationer som är speciellt viktiga för er som kund för att ytterligare stärka tillgängligheten vid exempelvis större strömavbrott.

10 Uppföljning och kontroll

10.1 Kontroll av kvalitet

Leverantören skall på Beställarens begäran utföra särskilda mätningar då Beställaren upplever brist i avtalad funktionalitet.

Om Leverantörens personal tillkallas för en kontroll och brist i avtalad funktionalitet konstateras men vilken Leverantören inte ansvarar för, se undantag i avsnitt 7.1 i detta dokument, debiteras Kunden för kostnader enligt normal serviceprislista. Detta gäller även för det fall brist i avtalad funktionalitet beror på system eller utrustning där Leverantören inte har serviceåtagande eller där ingen brist kunnat konstateras. Vid brist i funktionaliteten som uppkommit genom att Leverantörens personal utfört ändringar och Kundens personal tillkallats för åtgärd gäller ovan sagda men omvänt.

Svar Tele2:

Uppfylls

Tele2 utför på beställarens begäran mätningar om kund upplever brist enligt avtalad funktionalitet. Om bristerna kan härledas till Tele2s system eller utrustning som uppkommit genom att Tele2s personal utfört ändringar, debiteras Tele2 enligt normal serviceprislista.

10.2 Upplevd ljudkvalitet

Svar Tele2:

Uppfylls.

Om användare upplever dålig ljudkvalitet kan Tele2 erbjuda mätning av SQI, Speech Quality Index, vilken bygger på MOS-värde. Skulle behovet finnas kan även Tele2 erbjuda mätning av upplevd ljudkvalitet enligt ITU-T P.862, ITU-T P.564 som presenteras med MOS-värde.

Beställaren skall först göra en felanmälan till Tele2 därefter påbörjas felsökningen. Beställaren kommer att behöva vara behjälplig med att bistå Tele2 med mer information om så behövs. Om felet inte kan lokaliseras via fjärrfelsökning kallar Tele2 ut en fälttekniker med nödvändig mätutrustning. Tidpunkt för mätning avtalas med beställaren. Beställaren skall bistå med nödvändig hjälp för att underlätta mätningen, så som insläpp i Beställarens lokaler och bortkoppling av Beställarens egen utrustning. Mätningen kommer att medföra avbrott i tjänsten. Efter genomförd mätning kommer Tele2 att delge Beställaren resultatet. Resultatet av mätningen förs

in i ärendet. Beroende av resultatet kan vidare felsökning ske och en rättning av eventuella fel utföras. Ärendet stängs efter överenskommelse med Beställaren.

10.3 Garanterad prestanda

Svar Tele2:

Uppfylls

Tele2 kan erbjuda garanterade maximala värden avseende fördröjning (fram och tillbaka), variation i fördröjning (jitter) och paketförluster (packet-loss).

WAN

Värdena gäller under följande förutsättningar:

Endast inom Sverige

Accesshastigheten är = 2 Mbps

Fördröjning (Delay roundtrip)	Max 30 ms
Variation i fördröjning (Jitter)	Max 20 ms
Paketförluster (Packet-loss)	Max 0,05%
Fördröjning (Delay roundtrip)	Max 30 ms
Variation i fördröjning (Jitter)	Max 20 ms
Paketförluster (Packet-loss)	Max 0,05%

10.4 Nöjd kund index (NKI)

Svar Tele2:

Uppfylls.

Tele2 utför kontinuerliga Nöjd kund index undersökningar (NKI) i syfte att få reda på hur våra kunder värderar våra tjänster och funktioner, såväl i sin helhet som på olika delområden.

Tele2 anser att det är viktigt att frågorna är tydliga och lättförståeliga för att mätningarna skall ange ett så rättvist underlag som möjligt.

Tele2s NKI undersökningar bygger på en statistisk metod vilken utgör ett bra underlag för vilka områden Tele2 bör förbättra för att göra våra kunder nöjdare.

Tele2s NKI-modell baseras på ett antal frågor som är anpassade för våra kunder utifrån deras tjänstebehov. De negativa utfall som är av stort värde för Tele2 och våra kunder prioriteras.

Vid negativa utfall av Tele2s NKI undersökningar kan Tele2 diskutera eventuell kostnadsreducering av tjänsten.