

**Bilaga Nr 4**  
**Service Level Agreement**

## Innehåll

1. Inledning.....	3
2. Avgränsningar.....	3
3. Serviceåtagande .....	3
3.1 Servicenivåer .....	3
3.1.1. Servicetid .....	3
3.2 Tillgänglighet .....	4
3.2.1 Tillgänglighetsberäkningar .....	4
3.2.2 Otillgänglig tid.....	4
3.3 Hindertid.....	4
3.4 Servicefönster.....	4

## 1. Inledning

Detta dokument beskriver vilken tillgänglighet och serviceåtagande vi avser att upprätthålla för nättjänster som tillhandahålls Tjänsteleverantörer.

## 2. Avgränsningar

I detta avgränsas funktionell och teknisk prestanda för tjänsterna som Tjänsteleverantörerna tillhandahåller slutkund.

## 3. Serviceåtagande

Quadracom ansvarar för drift och övervakning av nät samt utkallning av fältservicepersonal för att upprätthålla detta åtagande.

### 3.1 Servicenivåer

Quadracom erbjuder följande servicenivåer.

Servicenivå	Kritiska fel	Omfattande fel	Allvarliga fel	Enstaka fel
Servicetid	00 – 24 alla dagar	08 – 21 alla dagar	08 – 21 Vardagar	08 – 17 Vardagar
Felavhjälpning Påbörjas inom	1 timme	2 timmar	4 timmar	8 timmar
Maximal hindertid per tillfälle	90% av felen inom 12 timmar	90% av felen inom 16 timmar	90% av felen inom 24 timmar	90% av felen inom 36 timmar

Servicenivån delas in i fyra nivåer baserat på felens art enligt nedan.

- Med **Kritiska fel** avses störningar som väsentligt försämrar användarupplevelsen i tjänsten och som berör fler än tusen (1000) Slutkunder. (motsvarande störning på Quadracoms Huvudnod).
- Med **Omfattande fel** avses störningar som väsentligt försämrar användarupplevelsen i tjänsten för flera än hundra (100) Slutkunder. (motsvarande störning på Anslutningsnod).
- Med **Allvarliga fel** avses störningar som väsentligt försämrar användarupplevelsen i tjänsten för flera än en (1) Slutkund (motsvarande störning på accesswitch).
- Med **Enstaka fel** avses störningar för en (1) enskild Slutkund.

Med formuleringen ”störningar som väsentligt försämrar användarupplevelsen” avses fel som innebär avbrott eller så låg kvalitet eller prestanda på tjänst att den anses obrukbar.

#### 3.1.1. Servicetid

Tid under dygnet som Quadracom åtagit sig att utföra åtgärder för felavhjälpning enligt tabellen ovan.

Övervakning och felavhjälpning via t.ex. fjärrstyrda aktiviteter i managementsystem sker dygnet runt, året runt.

## 3.2 Tillgänglighet

### 3.2.1 Tillgänglighetsberäkningar

Tillgänglighet beräknas per fast kalenderår.

Tillgänglighet mäts i procent och beräknas enligt formeln:

$$100 \times (\text{Total tid under kalenderåret} - \text{Otillgänglig tid}) / (\text{Total tid under kalenderåret})$$

Tillgängligheten varierar beroende på omfattning enligt följande:

Huvudnod	99,7%
Anslutningsnod/Distributionsnod	99,6%
Accessswitch	99,5%
Slutkund	99,0%

### 3.2.2 Otillgänglig tid

Otillgänglig tid beräknas som den längsta av följande tider:

- från den tidpunkt när felet anmäls till Quadracom till den tidpunkt när felet åtgärdats; eller
- från den tidpunkt när Quadracoms nätövervakning upptäckt felet till den tidpunkt när felet åtgärdats.

Planerade driftuppehåll som överenskommit i förväg utgör inte otillgänglig tid.

Driftuppehåll som orsakats av TLs personal eller utrustning, samt driftuppehåll orsakade av händelser utanför Quadracoms kontroll utgör heller inte otillgänglig tid. Exempel på sådana orsaker kan vara när lokal nätägare eller fastighetsägare orsakar/inte åtgärdar fel i passivt nät inom skälig tid.

## 3.3 Hindertid

Med hindertid menas otillgänglig tid under servicetid som Abonnten inte kunnat utnyttja produkten på grund av fel. Hindertid mäts enbart under servicetid (enligt ovan).

## 3.4 Servicefönster

Tid under dygnet som Quadracom utför planerade driftsuppehållsåtgärder, normalt onsdagar kl 00:00 – 06:00.

Quadracom har rätt att enligt fastlagd rutin begära driftsuppehåll för underhåll samt avbryta drift vid risk för personskada eller större haveri.

Av Quadracom planerade driftsuppehåll för arbete, som berör avtalad förbindelse, meddelas TL via mail till "planerade arbeten" minst 5 arbetsdagar i förväg. Av TL planerade driftsuppehåll för arbete, som berör avtalad förbindelse, meddelas Quadracom minst 10 arbetsdagar i förväg. Både Quadracom och TL skall meddela vilken tid arbetet utförs samt vilka överlämningspunkter som kommer att påverkas.