



CESAR²

SERVICENIVÅER

V 2.0 2016-02-01

Innehåll

1. SERVICENIVÅER	1
1.1 servicenivå	1
1.1.1 SN 0 99.5%	1
1.1.2 SN 1 99.7%	1
1.1.3 SN 2 99.9%	1
1.2 Felavhjälpning	2
2. PLANERAT UNDERHÅLL	3
2.1 Servicefönster	3
2.2 Optokabel i kraftledning	3
3. TILLGÄNGLIGHET OCH FELAVHJÄLPNING	4
3.1 Tillgänglighet	4
3.2 Beräkning av tillgänglighet	4
3.3 Mätperiod	4
3.4 Påbörjad felavhjälpning	4
4. VITEN	5
4.1 Vite för överskriden åtgärdstid	5
4.2 Vite för bristande tillgänglighet	5
5 Revisionshistorik	7

1. SERVICENIVÅER

1.1 servicenivå	Säljaren tillhandahåller Servicenivåerna SN0 - 99.5% helgfri vardag, SN1 - 99.7% eller SN2 - 99.9%. Servicenivåerna gäller för produkter specificerad i Tjänstspecifikationen. Servicenivå ska alltid anges.																	
1.1.1 SN 0 99.5%	<p>SN 0 - Servicenivå 99.5% helgfri vardag</p> <table border="1" data-bbox="432 636 1426 920"> <thead> <tr> <th>Servicetid</th> <th>Tillgänglighet</th> <th>Tider för Felanmälan</th> <th>Felavhjälpning påbörjad</th> <th>Felavhjälpning avslutad</th> <th>Vite bristande åtgärdstid</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Helgfri vardag 0700-1700</td> <td>99,5%</td> <td>Dygnet runt alla dagar</td> <td>Inom 4 timmar Helgfri vardag 07.00-17.00</td> <td>Inom 12 timmar Helgfri vardag 07.00-17.00</td> <td>300 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid</td> </tr> </tbody> </table> <p>Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Köparen var 4:e timme inom felavhjälpningstid för SN0.</p>						Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning avslutad	Vite bristande åtgärdstid	Helgfri vardag 0700-1700	99,5%	Dygnet runt alla dagar	Inom 4 timmar Helgfri vardag 07.00-17.00	Inom 12 timmar Helgfri vardag 07.00-17.00	300 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid
Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning avslutad	Vite bristande åtgärdstid													
Helgfri vardag 0700-1700	99,5%	Dygnet runt alla dagar	Inom 4 timmar Helgfri vardag 07.00-17.00	Inom 12 timmar Helgfri vardag 07.00-17.00	300 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid													
1.1.2 SN 1 99.7%	<p>SN 1 -Servicenivå 99.7%</p> <table border="1" data-bbox="432 1128 1426 1413"> <thead> <tr> <th>Servicetid</th> <th>Tillgänglighet</th> <th>Tider för Felanmälan</th> <th>Felavhjälpning påbörjad</th> <th>Felavhjälpning avslutad</th> <th>Vite bristande åtgärdstid</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dygnet runt alla dagar</td> <td>99,7%</td> <td>Dygnet runt alla dagar</td> <td>Inom 4 timmar dygnet runt alla dagar</td> <td>Inom 24 timmar dygnet runt alla dagar</td> <td>500 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid</td> </tr> </tbody> </table> <p>Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Köparen var 4:e timme inom felavhjälpningstid för SN1</p>						Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning avslutad	Vite bristande åtgärdstid	Dygnet runt alla dagar	99,7%	Dygnet runt alla dagar	Inom 4 timmar dygnet runt alla dagar	Inom 24 timmar dygnet runt alla dagar	500 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid
Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning avslutad	Vite bristande åtgärdstid													
Dygnet runt alla dagar	99,7%	Dygnet runt alla dagar	Inom 4 timmar dygnet runt alla dagar	Inom 24 timmar dygnet runt alla dagar	500 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid													
1.1.3 SN 2 99.9%	<p>SN 2 - Servicenivå 99.9%</p> <table border="1" data-bbox="432 1621 1426 1906"> <thead> <tr> <th>Servicetid</th> <th>Tillgänglighet</th> <th>Tider för Felanmälan</th> <th>Felavhjälpning påbörjad</th> <th>Felavhjälpning avslutad</th> <th>Vite bristande åtgärdstid</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dygnet runt alla dagar</td> <td>99,9%</td> <td>Dygnet runt alla dagar</td> <td>Inom 4 timmar dygnet runt alla dagar</td> <td>Inom 8 timmar dygnet runt alla dagar</td> <td>1000 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid</td> </tr> </tbody> </table> <p>Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Köparen varje timme inom felavhjälpningstid för SN2</p>						Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning avslutad	Vite bristande åtgärdstid	Dygnet runt alla dagar	99,9%	Dygnet runt alla dagar	Inom 4 timmar dygnet runt alla dagar	Inom 8 timmar dygnet runt alla dagar	1000 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid
Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning avslutad	Vite bristande åtgärdstid													
Dygnet runt alla dagar	99,9%	Dygnet runt alla dagar	Inom 4 timmar dygnet runt alla dagar	Inom 8 timmar dygnet runt alla dagar	1000 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid													

1.2 Felavhjälpning	Med <i>Felavhjälpning påbörjad</i> menas att senast inom angiven tidsperiod, efter tidpunkt för felanmälan från Köparen, ska personal aktivt ha påbörjat felsökning och/eller felavhjälpning
1.2.1	Med <i>Felavhjälpning avslutad</i> menas att senast inom angiven tidsperiod, efter tidpunkt för felanmälan från Köparen, ska felen vara avhjälpna och tjänsten fungera enligt Tjänstespecifikationen.

2. PLANERAT UNDERHÅLL

2.1 Servicefönster	Säljaren ska, senast tio (10) Arbetsdagar i förväg, meddela Köparen om alla planerade avbrott inom Servicefönstret.
	Servicefönster är högst en (1) planerad natt under perioden helgfri måndag - torsdag mellan kl. 00:00 och 06:00.
	Efter utfört planerat underhåll ska klarrapportering alltid ske.
2.1.1	I det fall det planerade underhållet medför avvikelser från ursprungliga krav i gällande Tjänstespecifikation ska detta överenskommas med Köparen och skriftlig rapport härom delges Köparen innan klarrapportering enligt ovan sker
2.2 Optokabel i kraftledning	I de fall planerade avbrott avser optofiber i kraftledningsanläggning kan servicetid även krävas under dagtid vilket Köparen är medveten om. I sådant fall krävs meddelande till Köparen snarast efter det att Säljaren fått kännedom om sådant avbrott, dock senast tjugo (20) Arbetsdagar i förväg.
2.2.1	Köparen ges möjlighet att säkerställa redundans och eventuellt meddela berörda egna kunder. Köparen ska inom två (2) Arbetsdagar inkomma med önskemål om att få tidpunkten för planerat underhåll ändrad för det fall där tillgängligheten på tjänsten är mycket väsentlig för Kundens eller Slutkundens verksamhet.
2.2.2	Säljaren förebehåller sig rätten att vid dessa tillfällen meddela en ny tidpunkt som ligger utanför anmälda servicetillfällen. Alla sådana meddelanden från Säljaren ska skickas via e-post till person eller funktion i enlighet med av Köparen upprättad kontaktlista.

3. TILLGÄNGLIGHET OCH FELAVHJÄLPNING

3.1 Tillgänglighet	<p>Säljaren garanterar olika grad av Tillgänglighet beroende på vilken Servicenivå Köparen har valt. För Servicenivåerna beräknas Tillgänglighet på den servicetid som anges för respektive servicenivå. Beräkning av tillgänglighet exkluderar tid för planerat underhåll som anmälts i förväg enligt punkten 2, Planerat underhåll</p>
3.1.1	<p>Vid uppkomst av Fel mäts otillgänglig tid från den tidpunkt som Köparen felanmäler till Säljaren till dess att Säljaren har rapporterat till Köparen att Felavhjälpning har avslutats, under förutsättning att felet har avhjälpats och fungerar i enlighet med Tjänstespecifikationen.</p>
3.2 Beräkning av tillgänglighet	<p>Tillgänglighet beräknas därvid enligt följande:</p> $\text{Tillgänglighet} = \frac{100 * (\text{mätperioden} - \text{oplanerade avbrott})}{\text{Mätperioden}}$
3.3 Mätperiod	<p>Med mätperiod avser den tid som Säljaren förbinder sig att utföra Felavhjälpning under servicetid enligt avtalad Servicenivå. Punkter nedan är inte med i beräkningen av Tillgänglighet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otillgänglighet orsakad av planerat underhåll (utförs normalt utanför de tidsperioder som följer av avtalad Servicenivå eller enligt överenskommelse) • Otillgänglighet orsakad av åtgärd eller underlåtenhet av Köparen eller någon som Köparen ansvarar för • Otillgänglighet orsakad av force majeure
3.4 Påbörjad felavhjälpning	<p>Vid uppkomst av Fel kommer Säljaren att påbörja Felavhjälpning snarast möjligt, dock senast enligt i denna bilaga specificerade tider för de olika Servicenivåerna. Säljaren garanterar att Fel ska vara åtgärdade inom i denna bilaga specificerade tider för de olika Servicenivåerna.</p>

4. VITEN

<p>4.1 Vite för överskriden åtgärds tid</p>	<p>Vite ska utgå för det fall Fel som beror på omständighet för vilken Säljaren svarar inte har åtgärdats inom för respektive Servicenivå angiven tid. Vite utgår med ett belopp som motsvarar vad som anges för Servicenivå 0,1 och 2 i tabellerna under punkt 1 angiven procentsats för den aktuella Tjänsten för varje påbörjad timme utöver angiven tid för åtgärdande av Fel till dess Felavhjälpning skett. Vitesbeloppet för ett enskilt Fel ska dock i inget fall överstiga 75 % av en kvartalsavgift. Har det beräknade vitesbeloppet minus 300 kr, 500 kr respektive 1000 kr för Servicenivå 0, 1 respektive 2 överstigit 75 % av kvartalsavgiften äger Kunden rätt att säga upp Tjänsten till upphörande med omedelbar verkan varvid Kunden inte ska erlagga ytterligare ersättning. Köparen ska åberopa vitesersättning</p>								
<p>4.2 Vite för bristande tillgänglighet</p>	<p>Om avtalad Tillgänglighet vid mätperiodens slut inte har upprätthållits ska vitesersättning utgå med en procentsats enligt nedanstående tabeller av under mätperioden fakturerade månadsavgifter för aktuell Tjänst (fortsättningsvis kallad "Årsavgiften"). Köparen ska åberopa vitesersättning.</p>								
<p>4.2.1</p>	<p>SNO – Servicenivå 99.5% helgfri vardag</p> <table border="1" data-bbox="593 1323 1163 1606"> <thead> <tr> <th>Tillgänglighet</th> <th>Vitesersättning</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 99.5 %</td> <td>1 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td>< 99.4 %</td> <td>3 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td>< 99.3 %</td> <td>5 % av Årsavgiften</td> </tr> </tbody> </table>	Tillgänglighet	Vitesersättning	< 99.5 %	1 % av Årsavgiften	< 99.4 %	3 % av Årsavgiften	< 99.3 %	5 % av Årsavgiften
Tillgänglighet	Vitesersättning								
< 99.5 %	1 % av Årsavgiften								
< 99.4 %	3 % av Årsavgiften								
< 99.3 %	5 % av Årsavgiften								

<p>4.2.2</p>	<p>SN1 - Servicenivå 99.7%</p> <table border="1" data-bbox="593 327 1163 613"> <thead> <tr> <th data-bbox="593 327 804 398">Tillgänglighet</th> <th data-bbox="804 327 1163 398">Vitesersättning</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="593 398 804 470">< 99.7 %</td> <td data-bbox="804 398 1163 470">1 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td data-bbox="593 470 804 542">< 99.6 %</td> <td data-bbox="804 470 1163 542">3 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td data-bbox="593 542 804 613">< 99.5 %</td> <td data-bbox="804 542 1163 613">5 % av Årsavgiften</td> </tr> </tbody> </table>	Tillgänglighet	Vitesersättning	< 99.7 %	1 % av Årsavgiften	< 99.6 %	3 % av Årsavgiften	< 99.5 %	5 % av Årsavgiften
Tillgänglighet	Vitesersättning								
< 99.7 %	1 % av Årsavgiften								
< 99.6 %	3 % av Årsavgiften								
< 99.5 %	5 % av Årsavgiften								
<p>4.2.3</p>	<p>SN2 - Servicenivå 99.9%</p> <table border="1" data-bbox="593 694 1163 987"> <thead> <tr> <th data-bbox="593 694 804 766">Tillgänglighet</th> <th data-bbox="804 694 1163 766">Vitesersättning</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="593 766 804 837">< 99.9 %</td> <td data-bbox="804 766 1163 837">1 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td data-bbox="593 837 804 909">< 99.8 %</td> <td data-bbox="804 837 1163 909">3 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td data-bbox="593 909 804 987">< 99.7 %</td> <td data-bbox="804 909 1163 987">5 % av Årsavgiften</td> </tr> </tbody> </table>	Tillgänglighet	Vitesersättning	< 99.9 %	1 % av Årsavgiften	< 99.8 %	3 % av Årsavgiften	< 99.7 %	5 % av Årsavgiften
Tillgänglighet	Vitesersättning								
< 99.9 %	1 % av Årsavgiften								
< 99.8 %	3 % av Årsavgiften								
< 99.7 %	5 % av Årsavgiften								
<p>4.2.4</p>	<p>Har det beräknade sammanlagda vitesbeloppet uppgått till maxbelopp av vitesersättning så äger Köparen rätt att säga upp Tjänsten till upphörande med omedelbar verkan varvid Köparen inte ska erlagga ytterligare ersättning.</p>								

5 Revisionshistorik

Rev.nr	Datum	Sign	Beskrivning
2.0	151022	JP	Infört revisionshistorik
2.0	151022	JP	Rättelse 4.1 där 300kr för SN0 inte fanns med.
2.0	151022	JP	Korrigerat så att Servicenivåer går att applicera på andra produkter än förbindelser. Ex. Inlokalisering.
2.0	151027	JP	SN0 korrigerat från 99.6% till 99.5%. Argument: Ett (1) fel på förbindelse under perioden (1 år) kan finnas utan att brista på tillgänglighet under perioden. Vid 99.6% funkar inte detta då 9.6t är max tillgänglighet och felavhjälpning är 12tim. Vid 99.5% är max tillgänglighet 13.02t på perioden och då korrelerar servicenivån med hur SN1 och SN2 är satt med åtgärdstiden.