

Service Level Agreement (SLA) - Vertikala nät

Tillförlitlig bredbandsleverans med Sappa

Vi på Sappa vill att du ska känna dig säker i ditt val av bredband. Nedan beskriver vi därför hur vi säkerställer att du som kund har en bredbandsuppkoppling som fungerar. Uppgifterna i detta dokument gäller i de nät där Sappa driftsätter signalen i egen regi utan att distributionen utförs aktivt av tredje part. De 2 delarna i att ha kontroll över driften av din bredbandsanslutning består av övervakning och servicenivå också kallad SLA (Service Level Agreement).

Övervakning

Aktiv utrustning övervakas dygnet runt årets alla dagar. Trafikflöde och status-information loggas på central loggserver. Fel på central utrustning och/eller onormal trafik genererar automatiskt larm.

SLA Nivå Standard (Service Level Agreement)

Ingår alltid i en bredbandsleverans från Sappa om inget annat avtalats.

- Tillgänglighet* 99,8% per kalenderkvartal
- Felanmälan Kan göras alla dagar om året under öppetid till Sappas kundlojalitetscenter
- Servicefönster** Ett tillfälle per månad. Tidpunkt 01:00 – 06:00 eller 10.00-12.00 vardag.
- Felavhjälpning Påbörjas inom 4 timmar från felanmälan.

* Tillgängligheten för tjänsten beräknas på total kundbas under en tidsperiod av ett kvartalenligt följande: Total tid i minuter minus avbrottsid i minuter dividerat med total tid och uttrycks i %. Avbrott på grund av arbete i nätet under tider för servicefönster ingår inte i beräkningen.

** Servicefönster innebär planerat underhåll av distributionsnät och aktiv utrustning som kan påverka leveransen av bredbandsuppkopplingen.