

# Service Level Agreement

## Business Broadband

Service Level Agreement		Basisaftale	Udvidet serviceaftale
Åbningstid for Support	Det tidsrum, hvori Teknisk Support kan kontaktes af kunden i tilfælde af fejl.	Mandag - fredag 8.00 - 18.00	Mandag - fredag 8.00 - 18.00
Service start	Det maksimale tidsrum der går, fra Telia modtager fejlmeldingen, til fejlretningen går i gang.	8 timer Mandag - fredag 8.00 - 16.00	4 timer Indenfor supports åbningstid
Udbedringstid Access	Perioden fra fejlmelding modtages af Telia til fejlen er afhjulpet. Regnes inden for åbningstiderne for Support.	Hurtigst muligt indenfor åbningstiden for Support	Max. 10 timer indenfor åbningstiden for Support
Udbedringstid Router	Perioden fra fejlmelding modtages af Telia til fejlen er afhjulpet. Regnes indenfor åbningstiderne for Support.	Hurtigst muligt indenfor åbningstiden for Support	Hurtigst muligt indenfor åbningstiden for Support
Non stop fejlretning		Nej	Ja
Overvågning Backbone		Backbone er overvåget 24/7	Backbone er overvåget 24/7
Overvågning Access		Routeren er ikke overvåget	Routeren er ikke overvåget
Tilgængelighed Backbone	Den procentvise andel af den samlede service tid, hvor produktet er tilgængeligt. Måles årligt.	99,8%	99,8%
Tilgængelighed Access	Den procentvise andel af den samlede service tid, hvor produktet er tilgængeligt. Måles årligt.	99,6%	99,6%
Servicevindue	Tidsrummet hvori Telia har mulighed for at foretage vedligeholdelse af nettet.	Mandag 00.00 - 04.00	Mandag 00.00 - 04.00
Pakkeab		≤0,1% i backbone	≤0,1% i backbone
Roundtrip delay	Den tid det tager for en 32-bytes pakke at komme fra PE router til PE router og retur igen.	≤35 ms i backbone	≤35 ms i backbone