

SLA-specifikation företagsprodukter

SLA-parameter	Beskrivning	Anmärkning	SLA Mini	SLA Bas	SLA Bas Plus	SLA Pre- mium	SLA Pre- mium Plus
Tillgänglighet	99,50%	enligt definition i avtal	.				
	99,60%	enligt definition i avtal		.			
	99,70%	enligt definition i avtal			.		
	99,80%	enligt definition i avtal				.	
	99,95%	enligt definition i avtal					.
Redundans	2 st förbindelser ingår	fysiskt åtskilda					.
Felanmälan	till tjänsteleverantör	Tjänsteleverantör felanmäler till Skellefteå Kraft vid behov	.				
	till Skellefteå Kraft dygnet runt alla dagar	enligt rutin i avtal	
Servicetid	08-17	endast vardagar ⁵	.	.			
	08-20	alla dagar			.		
	dygnet runt	alla dagar				.	.
Servicefönster	meddelas 10 arbetsdagar i förväg och utförs 00:00-06:00	helgfri mån-tors
Felsökning påbörjas	Efter max 8 timmar	inom servicetid	.				
	Efter max 4 timmar	inom servicetid		.	.		
	Efter max 2 timmar	inom servicetid				.	.
Åtgärdstid ⁶	Max 48 timmar	inom servicetid	.				
	Max 24 tim	inom servicetid					.7
	Max 12 timmar	inom servicetid		.	.	.	
	Max 4 timmar	inom servicetid					.8
Uthållighet ⁹	24 timmar	vid elavbrott				.10	.10

Övriga SLA-villkor enligt gällande avtal.

- Ingår i tjänsten
- Möjligt tillval till tjänsten
- 5 Julafton, nyårsafton och midsommarafton räknas alltid som helgdag
- 6 Vid täjlfri mark, tillgång till lokal och vid behov support från kunds personal
- 7 Vid avbrott på en förbindelse

- 8 Vid avbrott på båda förbindelserna
- 9 Erbjuds endast inom Skellefteå Kraft koncernen och möjlighet att leverera bedöms i varje enskilt fall
- 10 Gäller ej svartfiber