



**CESAR<sup>2</sup>**

**SERVICENIVÅER**

**V 3.0 2019-03-15**

# Innehåll

---

<b>1. SERVICENIVÅER</b>	<b>1</b>
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%	2
1.2 Felavhjälpning	2
<b>2. PLANERAT UNDERHÅLL</b>	<b>3</b>
2.1 Servicefönster	3
2.2 Optokabel i kraftledning	3
<b>3. TILLGÄNGLIGHET OCH FELAVHJÄLPNING</b>	<b>4</b>
3.1 Tillgänglighet	4
3.2 Beräkning av Tillgänglighet	4
3.3 Mätperiod	4
<b>4. VITEN</b>	<b>5</b>
4.1 Vite för överskriden åtgärdstid	5
4.2 Vite för bristande tillgänglighet	5

# 1. SERVICENIVÅER

<p><b>1.1 Servicenivå</b></p>	<p>Säljaren tillhandahåller Servicenivåerna SN 0 - 99.5% helgfri vardag 07.00-17.00, SN 1 - 99.7% eller SN 2 - 99.9% dygnet runt alla dagar. Tillgänglighet för Servicenivåerna SN 0, SN 1 och SN 2 anges som lägsta tillgänglighet för respektive Servicenivå. Servicenivåerna gäller för produkter specificerad i Tjänstspecifikationen. Servicenivå ska alltid anges i Avropsavtalet. Servicenivå SN BAS tillhandahålls enbart för Svartfiber till Villa/Lägenhet, villkor för SN Bas anges i Tjänstspecifikationen för Svartfiber till Villa/Lägenhet.</p>												
<p><b>1.1.1 SN 0 99.5%</b></p>	<p><b>SN 0 - Servicenivå 99.5% helgfri vardag</b></p> <table border="1" data-bbox="432 902 1426 1187"> <thead> <tr> <th>Servicetid</th> <th>Tillgänglighet</th> <th>Tider för Felanmälan</th> <th>Felavhjälpning påbörjad</th> <th>Felavhjälpning avslutad (åtgärdstid)</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 Servicetid för SN0.</p>	Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning avslutad (åtgärdstid)	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 (åtgärdstid)	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								
<p><b>1.1.2 SN 1 99.7%</b></p>	<p><b>SN 1 - Servicenivå 99.7%</b></p> <table border="1" data-bbox="432 1395 1426 1680"> <thead> <tr> <th>Servicetid</th> <th>Tillgänglighet</th> <th>Tider för Felanmälan</th> <th>Felavhjälpning påbörjad</th> <th>Felavhjälpning avslutad (åtgärdstid)</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 Servicetid för SN1.</p>	Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning avslutad (åtgärdstid)	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 (åtgärdstid)	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								

<b>1.1.3</b> <b>SN 2 99.9%</b>	<b>SN 2 - Servicenivå 99.9%</b>																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicetid</th> <th>Tillgänglighet</th> <th>Tider för Felanmälan</th> <th>Felavhjälpning påbörjad</th> <th>Felavhjälpning avslutad (åtgärdstid)</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>	Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning avslutad (åtgärdstid)	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	<p>Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Köparen varje timme inom Servicetid för SN2.</p>			
Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning avslutad (åtgärdstid)	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												
<b>1.2</b> <b>Felavhjälpning</b>	<p>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.</p>																
<b>1.2.1</b>	<p>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. Angiven tidsperiod är likaså åtgärdstid.</p>																

## 2. PLANERAT UNDERHÅLL

<b>2.1 Servicefönster</b>	Säljaren ska, senast tio (10) Arbetsdagar i förväg, meddela Köparen om alla planerade avbrott inom Servicefönstret.
	<b>Servicefönster är högst en (1) planerad natt under perioden helgfri måndag - torsdag mellan kl. 00:00 och 06:00.</b>
	Efter utfört planerat underhåll ska klarrapportering alltid ske.
<b>2.1.1</b>	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
<b>2.2 Optokabel i kraftledning</b>	I de fall planerade avbrott avser optofiber i kraftledningsanläggning kan servicearbete av ledningsägaren 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.
<b>2.2.1</b>	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.
<b>2.2.2</b>	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

<b>3.1 Tillgänglighet</b>	<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>
<b>3.1.1</b>	<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 avhjälpits och fungerar i enlighet med Tjänstespecifikationen.</p>
<b>3.2 Beräkning av Tillgänglighet</b>	<p>Tillgänglighet beräknas därvid enligt följande:</p> $\text{Tillgänglighet} = \frac{100 * (\text{mätperioden} - \text{oplanerade avbrott})}{\text{Mätperioden}}$ <p>Avbrott av följande orsaker undantas vid beräkningen av Tillgänglighet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Otillgänglighet orsakad av Säljaren korrekt aviserat planerat underhåll (utförs normalt utanför de tidsperioder som följer av avtalad Servicenivå eller enligt överenskommelse)</li> <li>• Otillgänglighet orsakad av åtgärd eller underlåtenhet av Köparen eller någon som Köparen ansvarar för</li> <li>• Otillgänglighet orsakad av force majeure</li> </ul>
<b>3.3 Mätperiod</b>	<p>Mätperiod avser den tid som Säljaren förbinder sig att utföra Felavhjälpning under Servicetid enligt vald Servicenivå. Mätperiod för Tillgänglighet anges i respektive Tjänstespecifikation.</p>

## 4. VITEN

<p><b>4.1 Vite för överskriden åtgärds tid</b></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><b>4.2 Vite för bristande tillgänglighet</b></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><b>4.2.1</b></p>	<p><b>SNO – Servicenivå 99.5% helgfri vardag</b></p> <table border="1" data-bbox="592 1350 1163 1635"> <thead> <tr> <th>Tillgänglighet</th> <th>Vitesersättning</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt; 99.5 %</td> <td>1 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td>&lt; 99.4 %</td> <td>3 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td>&lt; 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><b>4.2.2</b></p>	<p><b>SN1 - Servicenivå 99.7%</b></p> <table border="1" data-bbox="593 353 1163 645"> <thead> <tr> <th data-bbox="593 353 802 427">Tillgänglighet</th> <th data-bbox="802 353 1163 427">Vitesersättning</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="593 427 802 501">&lt; 99.7 %</td> <td data-bbox="802 427 1163 501">1 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td data-bbox="593 501 802 575">&lt; 99.6 %</td> <td data-bbox="802 501 1163 575">3 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td data-bbox="593 575 802 645">&lt; 99.5 %</td> <td data-bbox="802 575 1163 645">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><b>4.2.3</b></p>	<p><b>SN2 - Servicenivå 99.9%</b></p> <table border="1" data-bbox="593 725 1163 1016"> <thead> <tr> <th data-bbox="593 725 802 799">Tillgänglighet</th> <th data-bbox="802 725 1163 799">Vitesersättning</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="593 799 802 873">&lt; 99.9 %</td> <td data-bbox="802 799 1163 873">1 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td data-bbox="593 873 802 947">&lt; 99.8 %</td> <td data-bbox="802 873 1163 947">3 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td data-bbox="593 947 802 1016">&lt; 99.7 %</td> <td data-bbox="802 947 1163 1016">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><b>4.2.4</b></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 erlägga ytterligare ersättning.</p>								