

# **Avtal om Transmissionsprodukter**

## **Bilaga 4 Servicenivåer**

## Innehåll

1. Inledning .....	4
2. Servicenivåer .....	4
2.1 Allmänt .....	4
2.2 Servicenivå BAS.....	4
2.2.1 Åtgärdstid .....	4
2.2.2 SN BAS .....	4
2.2.3 Feltyper .....	5
2.2.4 Fel i Stödsystem .....	5
2.3 Utökad Servicenivå .....	5
2.3.1 SN 0 99,5% .....	5
2.3.2 SN 1 99,7% .....	6
2.3.3 SN 2 99,9% .....	6
3. Tillgänglighet för Servicenivåer .....	6
3.1 Tillgänglighet för Servicenivå BAS .....	6
3.1.1 SO:s åtagande för god kvalitet för Servicenivå BAS .....	6
3.2 Tillgänglighet för utökad servicenivå .....	6
3.2.1 Servicetid .....	6
3.2.2 Avbrottsstid .....	7
3.2.3 Mätperiod .....	7
3.3 Planerat Avbrott .....	7
3.4 Akut Driftavbrott .....	7
3.5 Beräkning av tillgänglighet för Servicenivå SNO-SN2.....	7
4. Ersättning vid brist i SO:s åtaganden .....	8
4.1 Ersättning vid servicenivå BAS.....	8
4.1.1 Ersättning vid Servicenivå BAS.....	8
4.2 Ersättning vid utökad servicenivå.....	8
4.2.1 Ersättning vid överskriden Åtgärdstid SNO-SN2 .....	8
4.2.2 Ersättning vid bristande Tillgänglighet .....	8
4.2.3 SNO.....	9
4.2.4 SN1.....	9

Datum 2018-02-02 ver 2017.1

4.2.5 SN2.....	9
4.2.6 Leveransmätning .....	9
4.2.7 Uppföljning .....	10
4.3 Ersättnings-begränsning.....	10

Datum 2018-02-02 ver 2017.1

## 1. Inledning

Denna bilaga definierar tillgänglighet och servicenivåer för Transmissionsprodukter tillhandahållna av SO.

## 2. Servicenivåer

<b>2.1 Allmänt</b>	Nedan redovisas de servicenivåer som kan tillämpas inom ramen för Avtalet. <i>Bilaga 3 Tekniska specifikationer</i> redovisar vilka servicenivåer som är tillämpliga för respektive Transmissionsprodukt. SO:s åtagande för servicenivå enligt Avtalet framgår av <i>Bilaga 5 Avtalade tjänster och priser</i> . Servicenivå ska alltid anges.																								
<b>2.2 Servicenivå BAS</b>	SO tillhandahåller alltid grundnivån Servicenivå BAS för alla Transmissionsprodukter. Som tillägg till Servicenivå Bas kan TL, för de Slutkunder som TL anger, beställa utökad servicenivå i enlighet med punkt 2.3.																								
2.2.1 Åtgärdstid	Med " <b>Åtgärdstid</b> " menas den tid inom vilken SO senast ska meddela TL att Felet har avhjälppts (eventuellt åtgärdats med en tillfällig lösning) och att Transmissionsprodukten därför uppfyller specifikationen och Avtalet i övrigt. Om Felet berört Slutkund ska Åtgärdstiden räknas till den tidpunkt då TL eller Drabbad Slutkund bekräftat att Slutkundstjänsten fungerar som avtalat. Om SO väntar på bekräftelse från TL om att felet är avhjälppt så avräknas väntetiden enligt <i>Bilaga 6 Fel i Transmissionsprodukter</i> punkt 3.5 " <i>Klarrapportering</i> ". Bestämmelserna om klarrapportering i Bilaga 6 ska tillämpas.																								
2.2.2 SN BAS	<table border="1" data-bbox="338 1133 1431 1677"> <thead> <tr> <th></th> <th>Kabelbrott</th> <th>Övriga fel</th> <th>Allvarliga fel</th> <th>Kritiska fel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicetid</td> <td>24 timmar om dygnet 365 dagar om året</td> <td>Arbetsdagar 07.00-17.00</td> <td>24 timmar om dygnet 365 dagar om året</td> <td>24 timmar om dygnet 365 dagar om året</td> </tr> <tr> <td>Felavhjälpning påbörjad</td> <td>Felavhjälpning påbörjad: senast 4 timmar från felanmälan</td> <td>Felavhjälpning påbörjad: senast 8 timmar efter felanmälan inom Servicetid</td> <td>Felavhjälpning påbörjad: senast 4 timmar från felanmälan</td> <td>Felavhjälpning påbörjad: senast 4 timmar från felanmälan</td> </tr> <tr> <td>Åtgärdstid *</td> <td>4 Arbetsdagar</td> <td>4 Arbetsdagar</td> <td>24 timmar</td> <td>10 timmar</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Åtgärdstid förutsätter att Slutkund lämnar tillträde till Överlämningspunkt, i det fall detta krävs för felavhjälpning. Avseende hantering av Fastighetsnät regleras detta i <i>Avtal om Transmissionsprodukter</i> punkt 7.1.3.</p>						Kabelbrott	Övriga fel	Allvarliga fel	Kritiska fel	Servicetid	24 timmar om dygnet 365 dagar om året	Arbetsdagar 07.00-17.00	24 timmar om dygnet 365 dagar om året	24 timmar om dygnet 365 dagar om året	Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning påbörjad: senast 4 timmar från felanmälan	Felavhjälpning påbörjad: senast 8 timmar efter felanmälan inom Servicetid	Felavhjälpning påbörjad: senast 4 timmar från felanmälan	Felavhjälpning påbörjad: senast 4 timmar från felanmälan	Åtgärdstid *	4 Arbetsdagar	4 Arbetsdagar	24 timmar	10 timmar
	Kabelbrott	Övriga fel	Allvarliga fel	Kritiska fel																					
Servicetid	24 timmar om dygnet 365 dagar om året	Arbetsdagar 07.00-17.00	24 timmar om dygnet 365 dagar om året	24 timmar om dygnet 365 dagar om året																					
Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning påbörjad: senast 4 timmar från felanmälan	Felavhjälpning påbörjad: senast 8 timmar efter felanmälan inom Servicetid	Felavhjälpning påbörjad: senast 4 timmar från felanmälan	Felavhjälpning påbörjad: senast 4 timmar från felanmälan																					
Åtgärdstid *	4 Arbetsdagar	4 Arbetsdagar	24 timmar	10 timmar																					

Datum 2018-02-02 ver 2017.1

2.2.3 Feltyper	<p>Fel uppdelas i följande olika feltyper:</p> <table border="1" data-bbox="339 338 1406 857"> <tr> <td data-bbox="339 338 517 472"><b>Kabelbrott</b></td> <td data-bbox="517 338 1406 472">Med kabelbrott avses brott på kabel såsom fiber, koppar eller koaxial som stör leverans av Transmissionsprodukt.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="339 472 517 600"><b>Övriga Fel</b></td> <td data-bbox="517 472 1406 600">Fel hos 1–20 Drabbade Slutkunder, Fel av mindre allvarlig karaktär för TL, och kabelbrott.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="339 600 517 728"><b>Allvarliga Fel</b></td> <td data-bbox="517 600 1406 728">Fel hos 21–99 Drabbade Slutkunder, Återkommande Fel, eller Fel av allvarlig karaktär för TL.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="339 728 517 857"><b>Kritiska Fel</b></td> <td data-bbox="517 728 1406 857">Fel hos <math>\geq 100</math> Drabbade Slutkunder, Fel av kritisk betydelse för TL, och Fel i Stödsystem.</td> </tr> </table>	<b>Kabelbrott</b>	Med kabelbrott avses brott på kabel såsom fiber, koppar eller koaxial som stör leverans av Transmissionsprodukt.	<b>Övriga Fel</b>	Fel hos 1–20 Drabbade Slutkunder, Fel av mindre allvarlig karaktär för TL, och kabelbrott.	<b>Allvarliga Fel</b>	Fel hos 21–99 Drabbade Slutkunder, Återkommande Fel, eller Fel av allvarlig karaktär för TL.	<b>Kritiska Fel</b>	Fel hos $\geq 100$ Drabbade Slutkunder, Fel av kritisk betydelse för TL, och Fel i Stödsystem.		
<b>Kabelbrott</b>	Med kabelbrott avses brott på kabel såsom fiber, koppar eller koaxial som stör leverans av Transmissionsprodukt.										
<b>Övriga Fel</b>	Fel hos 1–20 Drabbade Slutkunder, Fel av mindre allvarlig karaktär för TL, och kabelbrott.										
<b>Allvarliga Fel</b>	Fel hos 21–99 Drabbade Slutkunder, Återkommande Fel, eller Fel av allvarlig karaktär för TL.										
<b>Kritiska Fel</b>	Fel hos $\geq 100$ Drabbade Slutkunder, Fel av kritisk betydelse för TL, och Fel i Stödsystem.										
2.2.4 Fel i Stödsystem	<p>Med "<b>Fel i stödsystem</b>" avses fel eller brister i stödsystem som påverkar Transmissionsprodukter avropade av TL enligt <i>Bilaga 5 Avtalade tjänster och priser</i>.</p> <p>Fel i stödsystem ska hanteras som ett Kritiskt fel om det inte är av mindre karaktär och stödsystemet fortfarande fungerar enligt Servicenivå BAS och därmed avhjälpas inom den Servicetid och med den Åtgärdstid som där specificeras.</p>										
2.3 Utökad Servicenivå	<p>SO tillhandahåller på TL:s begäran utökade Servicenivåer för de Slutkunder som TL anger, enligt nedan. Servicenivåerna gäller för Transmissionsprodukter specificerat i <i>Bilaga 3 Tekniska specifikationer</i>. Servicenivå ska alltid anges.</p>										
2.3.1 SN 0 99,5%	<p>SN 0 – Tillgänglighet 99,5% under Servicetid – övrig tid enligt SN Bas. Om inte andra, för TL bättre, villkor framgår av SN BAS punkt 2.2.2, gäller följande:</p> <table border="1" data-bbox="339 1442 1406 1671"> <thead> <tr> <th data-bbox="339 1442 507 1541">Servicetid</th> <th data-bbox="507 1442 703 1541">Tillgänglighet</th> <th data-bbox="703 1442 970 1541">Tider för Felanmälan</th> <th data-bbox="970 1442 1177 1541">Felavhjälpning påbörjad</th> <th data-bbox="1177 1442 1406 1541">Åtgärdstid</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="339 1541 507 1671">Arbetsdagar 0700–1700</td> <td data-bbox="507 1541 703 1671">99,5%</td> <td data-bbox="703 1541 970 1671">Dygnet runt alla dagar</td> <td data-bbox="970 1541 1177 1671">Inom 4 timmar Arbetsdagar 0700 -17.00</td> <td data-bbox="1177 1541 1406 1671">Inom 12 timmar Arbetsdagar 0700 -17.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till TL var 4:e timme inom felavhjälpningstid för SN 0.</p>	Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Åtgärdstid	Arbetsdagar 0700–1700	99,5%	Dygnet runt alla dagar	Inom 4 timmar Arbetsdagar 0700 -17.00	Inom 12 timmar Arbetsdagar 0700 -17.00
Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Åtgärdstid							
Arbetsdagar 0700–1700	99,5%	Dygnet runt alla dagar	Inom 4 timmar Arbetsdagar 0700 -17.00	Inom 12 timmar Arbetsdagar 0700 -17.00							

Datum 2018-02-02 ver 2017.1

2.3.2 SN 1 99,7%	<p>SN 1-Tillgänglighet 99,7%. Om inte andra, för TL bättre, villkor framgår av SN BAS punkt 2.2.2, gäller följande:</p> <table border="1" data-bbox="339 324 1268 577"> <thead> <tr> <th>Servicetid</th> <th>Tillgänglighet</th> <th>Tider för Felanmälan</th> <th>Felavhjälpning påbörjad</th> <th>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> </tr> </tbody> </table> <p>Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till TL var 4:e timme inom felavhjälpningstid för SN 1.</p>	Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	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
Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	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							
2.3.3 SN 2 99,9%	<p>SN 2 - Tillgänglighet 99,9%.</p> <table border="1" data-bbox="339 745 1219 976"> <thead> <tr> <th>Servicetid</th> <th>Tillgänglighet</th> <th>Tider för Felanmälan</th> <th>Felavhjälpning påbörjad</th> <th>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> </tr> </tbody> </table> <p>Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till TL varje timme inom felavhjälpningstid för SN 2.</p>	Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	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
Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	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							

### 3. Tillgänglighet för Servicenivåer

<b>3.1 Tillgänglighet för Servicenivå BAS</b>	SO garanterar tillgänglighet för Servicenivå Bas för Transmissionsprodukter angivna i <i>Bilaga 5 Avtalade tjänster och priser</i> , på så sätt att dessa Transmissionsprodukter ska vara tillgängliga 24/7/365(6), med undantag för Planerade Avbrott.
3.1.1 SO:s åtagande för god kvalitet för Servicenivå BAS	Fel i Transmissionsprodukterna ska anmälas enligt <i>Bilaga 6 Fel i Transmissionsprodukter</i> och avhjälpas enligt punkt 2.2.2. Vidare ska parterna eskalera och diskutera Fel enligt <i>Bilaga 2 Samverkan</i> .
<b>3.2 Tillgänglighet för utökad servicenivå</b>	SO garanterar olika grad av tillgänglighet beroende på vilken utökad servicenivå TL har valt. Tillgänglighet beräknas enligt följande bestämmelser.
3.2.1 Servicetid	Den tid då avtalade Servicenivåer mäts, d.v.s. den tid under vilken SO förbinder sig att utföra felavhjälpning enligt avtalad Servicenivå. Vid uppkomst av Fel ska SO påbörja felavhjälpning snarast möjligt, dock senast enligt i denna bilaga specificerade tider för de olika servicenivåerna. SO garanterar att fel ska vara åtgärdade inom i denna bilaga specificerade Åtgärdstider för de olika servicenivåerna.

Datum 2018-02-02 ver 2017.1

3.2.2 Avbrottstid	<p>Avbrottstid är den tid under Servicetid som Transmissionsprodukten inte är tillgänglig eller behäftad med Fel. Avbrottstid mäts från den tidigare tidpunkt av då TL felanmäler till SO eller då SO har upptäckt Felet, och till dess att Felet är bekräftat löst, enligt <i>Bilaga 6 Fel i Transmissionsprodukter</i>.</p> <p>Följande avbrott ska inte räknas som Avbrottstid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avbrott orsakade av planerat underhåll (utförs normalt utanför de tidsperioder som följer av avtalad Servicenivå eller enligt överenskommelse)</li> <li>• avbrott orsakade av åtgärd eller underlåtenhet av TL eller någon som TL ansvarar för</li> <li>• avbrott orsakade av force majeure</li> <li>• avbrott orsakade av brister i fastighetsnät som parterna överenskommit ska undantas från SO:s förpliktelser angående Servicenivåer m. m enligt punkt 7.1.3 i Avtalet ("<b>Undantagna Fastighetsnät</b>").</li> </ul>
3.2.3 Mätperiod	Med Mätperiod avses en kalendermånad.
3.3 Planerat Avbrott	<p>SO har rätt att utföra service och underhåll, "<b>Planerat Avbrott</b>", i syfte att förebygga framtida avbrott eller åtgärda uppkomna situationer som inte kräver akut driftavbrott.</p> <p>Planerat Avbrott får ske högst en (1) gång per månad och ska förläggas till helgfri måndag-torsdag kl. 00:00 – 06:00. Vid behov av ett ytterligare planerat avbrott eller annan förläggningstid ska TL informeras minst två (2) veckor innan verkställighet.</p> <p>Inför Planerade Avbrott som kan drabba Slutkunder har båda parter en skyldighet att informera varandra i syfte att kunna tillhandahålla information till Slutkunder via exempelvis kundtjänst och webbsidor.</p>
3.4 Akut Driftavbrott	<p>SO har rätt att utföra akut driftavbrott i syfte att åtgärda plötsligt och oförutsett tillstånd som negativt inverkar på levererade Transmissionsprodukter eller Stadsnätet och som berör fler än enstaka Slutkunder. I övrigt så ska akuta driftavbrott genomföras så att de sker med minimal inverkan på TL och Slutkund.</p> <p>TL ska skyndsamt underrättas om akut driftavbrott som kan påverka Slutkundstjänst. Sådan underrättelse ska, i den utsträckning som är möjligt, innehålla information om driftavbrottet: starttidpunkt, bedömd åtgärdstid, orsak, omfattning, antal Slutkunder som berörs samt på vilket sätt Slutkunder kan drabbas.</p> <p>Alla avbrott som inte faller under Planerat Avbrott är att betrakta som akut driftavbrott och ska räknas som Avbrottstid.</p>
3.5 Beräkning av tillgänglighet för Servicenivå SNO-SN2	<p>Tillgängligheten för en Slutkund under en Mätperiod i % med en decimal beräknas enligt följande formel (i samtliga fall beräknat i minuter):</p> $\text{Tillgänglighet} = \frac{\text{Servicetid} - \text{Planerade Avbrott} - \text{Avbrottstid}}{\text{Servicetid} - \text{Planerade Avbrott}} \times 100$

## 4. Ersättning vid brist i SO:s åtaganden

<b>4.1 Ersättning vid servicenivå BAS</b>	
4.1.1 Ersättning vid Servicenivå BAS	<p>Vid minst tre (3) Övriga Fel, eller vid ett (1) Allvarligt eller Kritiskt Fel som inte avhjälpes enligt Åtgärdstiderna i punkt 2.2.2, under en (1) kalendermånad, ska TL ha rätt till ersättning från SO baserat på antalet Drabbade Slutkunder. Ersättningsbeloppet utgör den månadsavgift TL har erlagt till SO för Transmissionsprodukten avseende varje Drabbad Slutkund. Ersättningen ska betalas på anmodan av TL när antalet Drabbade Slutkunder kunnat fastställas.</p> <p>Övriga Fel och Allvarliga och Kritiska Fel som SO kan visa enbart är hänförliga till Undantagna Fastighetsnät, eller fel i Adresslistan, berättigar inte TL till någon ersättning. SO ska i sådana fall istället efter samråd med TL vidta följande åtgärder: skyndsamt undersöka orsaken (root cause) till Felet, samt diskutera och överenskomma med berörd(a) fastighetsägare om en åtgärdsplan för att undanröja risken för att Felet uppkommer på nytt.</p>
<b>4.2 Ersättning vid utökad servicenivå</b>	
4.2.1 Ersättning vid överskriden Åtgärdstid SNO-SN2	<p>Vid överskriden Åtgärdstid ska TL vara berättigad till ersättning från SO baserat på antalet Drabbade Slutkunder. Ersättningen utgör den månadsavgift TL erlagt till SO för Transmissionsprodukten avseende varje Drabbad Slutkund plus tre (3) % av månadsavgiften per påbörjad timme utöver avtalad Åtgärdstid för den aktuella Transmissionsprodukten. Den timbaserade ersättningen kan inte överstiga en (1) månadsavgift per Drabbad Slutkund.</p> <p>Om SO kan visa att den överskridna Åtgärdstiden enbart är hänförlig till Undantagna Fastighetsnät berättigar detta inte TL till någon ersättning. SO ska i sådana fall och efter samråd med TL, vidta följande åtgärder: skyndsamt undersöka orsaken (root cause) till Felet, samt diskutera och överenskomma med berörd(a) fastighetsägare om en åtgärdsplan för att undanröja risken för att Felet uppkommer på nytt.</p>
4.2.2 Ersättning vid bristande Tillgänglighet	<p>Om avtalad Tillgänglighet under en Mätperiod inte har uppnåtts ska TL vara berättigad till ersättning från SO. Ersättningen utgår med en procentsats av under Mätperioden fakturerade månadsavgifter för aktuell Transmissionsprodukt i enlighet med nedanstående tabeller</p> <p>Om SO kan visa att den bristande Tillgängligheten enbart är hänförlig till Undantagna Fastighetsnät berättigar detta inte TL till någon ersättning. SO ska i sådana fall och efter samråd med TL vidta följande åtgärder: skyndsamt undersöka orsaken (root cause) till Felet, samt diskutera och överenskomma med berörd(a) fastighetsägare om en åtgärdsplan för att undanröja risken för att Felet uppkommer på nytt.</p>



Datum 2018-02-02 ver 2017.1

4.2.3 SN0	<p>SN0 – Tillgänglighet 99,5%</p> <table border="1" data-bbox="528 309 1102 663"> <thead> <tr> <th>Tillgänglighet</th> <th>Ersättning</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;99,5 %</td> <td>3 % av månadsavgiften</td> </tr> <tr> <td>&lt;99,4 %</td> <td>5 % av månadsavgiften</td> </tr> <tr> <td>&lt;99,3 %</td> <td>10 % av månadsavgiften</td> </tr> <tr> <td>Under 95 %</td> <td>50 % av månadsavgiften</td> </tr> </tbody> </table>	Tillgänglighet	Ersättning	<99,5 %	3 % av månadsavgiften	<99,4 %	5 % av månadsavgiften	<99,3 %	10 % av månadsavgiften	Under 95 %	50 % av månadsavgiften
Tillgänglighet	Ersättning										
<99,5 %	3 % av månadsavgiften										
<99,4 %	5 % av månadsavgiften										
<99,3 %	10 % av månadsavgiften										
Under 95 %	50 % av månadsavgiften										
4.2.4 SN1	<p>SN1 – Tillgänglighet 99.7%</p> <table border="1" data-bbox="528 768 1102 1099"> <thead> <tr> <th>Tillgänglighet</th> <th>Ersättning</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;99.7 %</td> <td>3 % av månadsavgiften</td> </tr> <tr> <td>&lt;99.6 %</td> <td>5 % av månadsavgiften</td> </tr> <tr> <td>&lt;99.5 %</td> <td>10 % av månadsavgiften</td> </tr> <tr> <td>Under 97 %</td> <td>50 % av månadsavgiften</td> </tr> </tbody> </table>	Tillgänglighet	Ersättning	<99.7 %	3 % av månadsavgiften	<99.6 %	5 % av månadsavgiften	<99.5 %	10 % av månadsavgiften	Under 97 %	50 % av månadsavgiften
Tillgänglighet	Ersättning										
<99.7 %	3 % av månadsavgiften										
<99.6 %	5 % av månadsavgiften										
<99.5 %	10 % av månadsavgiften										
Under 97 %	50 % av månadsavgiften										
4.2.5 SN2	<p>SN2 - Tillgänglighet 99.9%</p> <table border="1" data-bbox="528 1205 1102 1559"> <thead> <tr> <th>Tillgänglighet</th> <th>Ersättning</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;99.9 %</td> <td>3 % av månadsavgiften</td> </tr> <tr> <td>&lt;99.8 %</td> <td>5 % av månadsavgiften</td> </tr> <tr> <td>&lt;99.7 %</td> <td>10 % av månadsavgiften</td> </tr> <tr> <td>Under 99 %</td> <td>50 % av månadsavgiften</td> </tr> </tbody> </table>	Tillgänglighet	Ersättning	<99.9 %	3 % av månadsavgiften	<99.8 %	5 % av månadsavgiften	<99.7 %	10 % av månadsavgiften	Under 99 %	50 % av månadsavgiften
Tillgänglighet	Ersättning										
<99.9 %	3 % av månadsavgiften										
<99.8 %	5 % av månadsavgiften										
<99.7 %	10 % av månadsavgiften										
Under 99 %	50 % av månadsavgiften										
4.2.6 Leveransmätning	<p>Vid SN1 och SN2 genomförs kontrollmätning enligt ITU-T Y.1564 med protokoll som överlämnas vid leverans av Transmissionsprodukt.</p> <p>Vid SN0 genomförs ingen leveransmätning</p> <p>SO är ansvarig för att bekosta och implementera verktyg som kan mäta de avtalade servicenivåerna.</p>										

Datum 2018-02-02 ver 2017.1

4.2.7 Uppföljning	Uppföljning av åtaganden enligt denna bilaga ska hanteras enligt parternas överenskommelse i enlighet med <i>Bilaga 2 Samverkan</i> .
<b>4.3 Ersättnings- begränsning</b>	Ersättningen för bristande Servicenivåer eller Bristande tillgänglighet är begränsad till de ersättningar som anges i punkterna 4.1 och 4.2. Någon ytterligare ersättning för exempelvis den kompensation som TL i sin tur ger sina Slutkunder utgår inte. Ansvarsbegränsningarna i denna punkt 4.3 ska inte gälla vid SO:s uppsåt eller grova vårdslöshet.