

## Servicenivåer för hyrda fiberförbindelser Kalmar Energi (gäller från och med 2014-10-07)

baserad på Svenska stadsnätetsföreningens ”Servicenivåer 2012-10-07”

### 1 Servicenivåer för svartfiberförbindelser

Leverantören tillhandahåller Servicenivåerna 0, 1 eller 2 enligt Tabell 1. Om inget annat anges i prislistor eller annan prisinformation avser alla priser Servicenivå 0.

Kraven för Felavhjälpning påbörjad och Felavhjälpning avslutad gäller dygnet runt alla dagar, dock ej för Servicenivå 0.

Med *Felavhjälpning påbörjad* menas att senast inom angiven tidsperiod, efter tidpunkt för felanmälan från Kunden, ska personal aktivt ha påbörjat felsökning och/eller felavhjälpning.

Med *Felavhjälpning avslutad* menas att senast inom angiven tidsperiod, efter tidpunkt för felanmälan från Kunden, ska felen vara avhjälpna och tjänsten fungera enligt Tjänstespecifikationen.

### 2 Planerat underhåll

Leverantören skall, senast tio (10) Arbetsdagar i förväg, meddela Kunden om alla planerade avbrott inom Servicefönstret. I de fall planerade avbrott avser optofiber i kraftledning kan servicetid även krävas under dagtid vilket Kunden är medveten om. I sådant fall krävs meddelande om avbrott till Kunden senast tjugo (20) Arbetsdagar i förväg. Vid planerat underhåll avseende optofiber i kraftledning har Leverantören dessutom en skyldighet att snarast efter det att Leverantören fått kännedom om sådant avbrott delge Kunden även om detta innebär mer än tjugo (20) Arbetsdagar och enbart en preliminär tidsangivelse för när avbrottet ska ske. Kunden ges då möjlighet att säkerställa redundans och eventuellt meddela berörda egna kunder. Kunden skall 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 Kundens kunds verksamhet. Leverantören förebehåller sig då rätten att vid dessa tillfällen meddela en ny tidpunkt som ligger utanför anmälda

servicetillfällen. Alla sådana meddelanden från Leverantören skall skickas via e-post till person eller funktion i enlighet med av Kunden upprättad kontaktlista.

Servicefönster är helgfri måndag - torsdag mellan kl. 00:00 och 06:00.

Efter utfört planerat underhåll ska klarrapportering alltid ske. I det fall det planerade underhållet medfört avvikelser från ursprungliga krav i gällande Tjänstespecifikation ska skriftlig rapport härom delges Kunden innan klarrapportering enligt ovan sker.

### 3 Tillgänglighet och felavhjälpning

Leverantören garanterar olika grad av Tillgänglighet till Förbindelse beroende på vilken Servicenivå Kunden har valt. För Servicenivåerna beräknas Tillgänglighet alla dagar (365 dagar/år) mellan klockan 0.00 och 24.00. Beräkning av tillgänglighet exkluderar tid för planerat underhåll som anmälts i förväg enligt punkt 2 ovan.

Vid uppkomst av Fel mäts Otillgänglig tid från den tidpunkt som Kunden felanmäler Förbindelsen till Leverantören till dess att Leverantören har rapporterat till Kunden att Felavhjälpning har avslutats under förutsättning att felet har avhjälpits och att Förbindelsen fungerar i enlighet med Tjänstespecifikationen.

Tillgänglighet beräknas per fast kalenderår. Den mäts i procent och beräknas enligt formeln:

$$(\text{Mätperiod} - \text{Otillgänglig tid}) / \text{Mätperiod}$$

Med Mätperiod menas total tid under kalenderåret som Leverantören förbinder sig att utföra Felavhjälpning enligt avtalad Servicenivå.

Med Otillgänglig tid ingår ej följande fall:

1. Otillgänglighet orsakad av planerat underhåll
2. Otillgänglighet orsakad av åtgärd eller underlåtenhet av Kunden eller någon som Kunden ansvarar för.

### 3. Otillgänglighet orsakad av force majeure

Vid uppkomst av Fel kommer Leverantören att påbörja Felavhjälpning snarast möjligt, dock senast enligt i denna bilaga specificerade tider för de olika Servicenivåerna. Leverantören garanterar att Fel skall vara åtgärdade inom i denna bilaga specificerade tider för de olika Servicenivåerna.

## 4 Viten

### 4.1 Vite för överskriden åtgärdsd

Vite skall utgå för det fall Fel som beror på omständighet för vilken Leverantören svarar inte har åtgärdats inom angiven tid enligt Tabell 1. Vite utgår med ett belopp för den aktuella Förbindelsen för varje påbörjad timme utöver angiven tid till dess Felavhjälpning skett enligt Tabell 1.

Vitesbeloppet för ett enskilt Fel skall dock i inget fall överstiga 75 % av en månadsavgift. Har det beräknade vitesbeloppet minus 500 kr respektive 1000 kr för Servicenivå 1 respektive 2 överstigit 75 % av månadsavgiften äger Kunden rätt att säga upp Förbindelsen till upphörande med omedelbar verkan varvid Kunden ej skall erlagga ytterligare ersättning.

### 4.2 Vite för bristande tillgänglighet

Om inte avtalad Tillgänglighet vid mätperiodens slut upprätthålls skall vitesersättning utgå med en procentsats enligt Tabell 2 av under mätperioden fakturerade månadsavgifter för aktuell Förbindelse (fortsättningsvis kallad ”Årsavgiften”).

Leverantören är inte skyldig att utge en sammanlagd vitesersättning enligt ovan överstigande ett sammanlagt vitesbelopp om tre (3) månadsavgifter för en Förbindelse under en sammanhängande period om tolv (12) kalendermånader. Har det beräknade sammanlagda vitesbeloppet för en Förbindelse under en sammanhängande period om tolv (12) kalendermånader överstigit tre (3) månadsavgifter äger Kunden rätt att säga upp Förbindelsen till upphörande med omedelbar verkan varvid Kunden ej skall erlagga ytterligare ersättning.

**Tabell 1**

	<b>Servicenivå 0</b>	<b>Servicenivå 1</b>	<b>Servicenivå 2</b>
Tillgänglighet	99,6 %	99,7 %	99,9 %
Tider för Felanmälan	Endast vardagar 08-16	Dygnet runt alla dagar	Dygnet runt alla dagar
Felavhjälpning påbörjad	Inom 4 timmar endast vardagar 08-16	Inom 4 timmar	Inom 4 timmar
Felavhjälpning avslutad	Inom 12 timmar endast vardagar 08-16	Inom 24 timmar	Inom 10 timmar
Statusrapportering till Kunden avseende felsökning och felavhjälpning	Var 6:e timme	Var 4:e timme	Varje timme
Vite för överskriden åtgärds tid	300 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme	500 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme	1000 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme

**Tabell 2**

<b>Vitesersättning för bristande tillgänglighet</b>	<b>Servicenivå 0</b>	<b>Servicenivå 1</b>	<b>Servicenivå 2</b>
1% av Årsavgiften	<99,6%	<99,7%	<99,9%
3% av Årsavgiften	<99,5%	<99,6%	<99,8%
5% av Årsavgiften	<99,4%	<99,5%	<99,7%