



Service Level Agreement

Udvidet service på din mobiltelefoni

Almindelig service på din virksomheds mobiltelefoni er en naturlig del af dit abonnement hos Telenor Erhverv. Og det er de fleste fuldt ud tilfredse med. Men har du også brug for et højt serviceniveau uden for almindelig arbejdstid, blandt andet med mulighed for at fejlmelde – så kan Service Level Agreement være den rigtige løsning for din virksomhed.

Har du behov for en Service Level Agreement?

Service Level Agreement er en serviceaftale på din virksomheds mobiltelefoni, der tilbyder udvidet garanti for driften af mobil-løsningen. Det kan du f.eks. have brug for, hvis din virksomhed går fra fastnet til mobiltelefoni, er afhængige af telefonordrer, yder service døgnet rundt eller samarbejder og handler internationalt.

Tal med Telenor Erhverv om detaljerne

Der er flere niveauer i serviceaftalen. Lad os sammen finde ud af, om din nuværende gratis service er nok, eller om det vil være en fordel at udvide til bronze eller sølv. På den måde får og betaler du for den ekstra service, der gavner din virksomhed. Hverken mere eller mindre.

Det får du med en Service Level Agreement

- Sikkerhed og dokumentation for din mobiltelefoni-service
- Det særlige serviceniveau, din virksomhed har brug for
- Fast pris hver måned
- Udvidede muligheder for fejlmelding
- Hurtigere igangsætning af fejlretning

Vigtigt at vide

Det er jeres telefoniansvarlige, der skal fejlmelde på virksomhedens Service Level Agreement. SLA-aftalen omfatter fejlmeldinger om:

- Generelle problemer med virksomhedens mobiltelefoner
- Dækningsproblemer
- RenMobil produkter, fx. Multiplan
- Kald fra virksomhedens SLA-zoner – ikke kald uden for disse zoner

Abonnementsperioden er 90 dage, og der er 30 dages opsigelse. Ved skift fra et serviceniveau til et andet, betales oprettelsesafgift igen.

Serviceniveauer og priser

Service Level Agreement	Basis (Inkluderet i alle Telenor Erhvervs mobilabonnementer)	Bronze	Sølv
Pris	0 kr./md.	499 kr./md. + 9 kr. pr. bruger	999 kr./md. + 9 kr. pr. bruger
Oprettelse	0 kr.	499 kr.	999 kr.
Basispakke	Ingen	1 SLA zone	2 SLA zoner
Tillægspakke	Ingen	1 SLA zone	1 SLA zone
Fejlmelding	Hverdage kl. 8-20 Lørdage kl. 8-16 Søndag lukket	Hverdage kl. 8-24 Lørdage kl. 8-20 Søndag lukket	Døgnet rundt alle ugens dage.
Information i fejlretningsforløb	-	Ved alvorlige fejl: 2 timer efter fejlmelding og derefter hver 4. time.	Ved alvorlige fejl: 2 timer efter fejlmelding og derefter hver 4. time.
KPI mål	Ingen	CSSR = 97 % CTSR = 97 %	CSSR = 98 % CTSR = 98 %
Rapporter	Ingen	Første SLA-rapport gratis. Rapporten kan derefter tilkøbes efter behov.	Kvartalsvis SLA-rapport inkluderet.
Oversigt	Ingen	Kvartalsvis oversigt over fejlretningstider på eventuelle fejlmeldinger	Kvartalsvis oversigt over fejlretningstider på eventuelle fejlmeldinger.
Bod	Ingen	Ingen	Ingen

Ordforklaring

SLA-rapport

En rapport, der giver fuldt overblik over KPI på SLA zonerne.

CSSR (Call Setup Success Rate)

Angiver, hvor stor en andel af mobilkaldene, der opnår forbindelse efter tryk på "grønt rør".

CTSR (Call Termination Success Rate)

Angiver, hvor stor en andel af mobilkaldene, der bliver afsluttet korrekt.

Hør mere om Service Level Agreement på 72 120 000