

SIP Port Företag

SIP Port Företag är anslutning av företagsväxel eller motsvarande via SIP ("SIP-trunk") mot IP-Onlys telefoninät och det publika telefoninätet PSTN.

Tjänstens beståndsdelar

Anslutning

Kundens företagsväxel ansluts till IP-Onlys nät via samma anslutning som används för Internettjänsten.

Anslutning sker med garanterad kapacitet mot IP-Onlys nät och det publika telefoninätet, PSTN.

Nummerserier

Nummerserier beställs som tillval enligt avsnittet nedan.

Övervakning och support

Övervakning och support sker enligt avtalad supportnivå för Internettjänsten (se vidare nedan).

Samtalsstyrning

Samtal kan valfritt styras på domännamn (DNS) eller IP-adresser.

Tillval

Nummerserier

Nummerserier beställs separat enligt gällande prislista och enligt följande alternativ:

- Rikstäckande geografiska nummerserier
- Portering av befintliga nummerserier till IP-Onlys nät
- Geografiskt oberoende nummer (010 och 075)
- Frisamtalsnummer (020)
- Koppling av lokala utländska nummer till kundens SIP Port

Anslutning av företagsväxlar med PRI-gränssnitt

Vid anslutning av företagsväxlar med PRI-gränssnitt placeras en CPE-enhet hos kunden.

Gränssnitt och protokoll

Anslutning levereras över följande portar:

- 100 Mbit/s, Fast Ethernet, koppar RJ45-kontakt, full duplex, non-autosense
- 1000 Mbit/s, Gigabit Ethernet, singelmodfiber SC/LC-kontakt, full duplex, non-autosense
- ISDN/PRI E1 eller T1 (30 respektive 24 talkanaler), koppar RJ48-kontakt

Supportnivåer

IP-Only erbjuder två olika supportnivåer, supportnivå Bas och supportnivå Prio. Skillnaderna mellan de två nivåerna är främst att kunder med prioriterad support garanteras en högre tillgänglighet och att fel hos kunder med prioriterad support alltid prioriteras före fel hos kunder med bassupport. Kunder med prioriterad support får dessutom kontinuerliga statusrapporter och en mer utförlig slutrapport än kunder med bassupport. Prioriterade kunder har även möjlighet att påverka inplanering av servicefönster. Tabellerna nedan ger en sammanställning av supportnivåerna.

Supportnivå Bas

Klassificering av fel	Åtgärdsfönster	Responstid ¹	Åtgärdstid fjärrmanövrering ¹	Åtgärdstid på plats ¹	Rapportering
Begränsat fel	08:00 – 17:00 mån - fre	omgående	Snarast möjligt	Snarast möjligt	Slutrapport
Omfattande fel	08:00 – 17:00 mån - fre	omgående	Snarast möjligt, dock högst 6 timmar	Snarast möjligt, dock högst 12 timmar	Slutrapport

Supportnivå Prio

Klassificering av fel	Åtgärdsfönster	Responstid ¹	Åtgärdstid fjärrmanövrering ¹	Åtgärdstid på plats ¹	Rapportering
Begränsat fel	08:00 – 17:00 mån - fre	omgående	Snarast möjligt	Snarast möjligt	Slutrapport
Omfattande fel	00:00 - 24:00 alla dagar	omgående	Snarast möjligt, dock högst 4 timmar	Snarast möjligt, dock högst 8 timmar, (målsättning kontorstid 4 timmar)	Statusrapport samt slutrapport

¹ Inom åtgärdsfönstret

Tillgänglighet

Alla IP-Onlys tjänster erbjuder supportnivå Bas utan extra kostnad. Valet av supportnivå påverkar graden av tillgänglighet i tjänsten, främst då MTTR (Mean Time To Repair) är olika för olika supportnivåer. Även val av konfiguration inverkar på tjänstens tillgänglighet (enkel eller skyddad förbindelse). Tillgängligheten i tabellen nedan är beräknad på årsbasis. Definitioner och bakgrund till beräkningarna återfinns i senare avsnitt.

Beräkningarna är baserade på följande värden:

MTBF – Utrustning: enligt uppgift från leverantör

MTTR – Utrustning: 8 timmar (Prio) 16 timmar (Bas)

Tjänst	Anslutning	Bas		Prio	
		Tillgänglighet	Otillgänglig tid [Tim/år]	Tillgänglighet	Otillgänglig tid [Tim/år]
SIP Port Företag	Enkel	99.2 %	68	99.5 %	40
	Skyddad	99.5 %	40	99.8 %	20

Otillgänglig tid mäts inom åtgärdsfönstret från och med den tidpunkt som avbrottet i tjänsten registrerats av IP-Onlys NOC, något som sker antingen efter larm från NOC:s övervakningssystem eller genom mottagande av meddelande om fel från kund, till och med den tidpunkt då IP-Only meddelat att tjänsten åter är tillgänglig.

Tillgänglighet beräknas enligt följande där all tid beräknas per kalenderkvartal:

$Tillgänglighet = (Total\ tid - Otillgänglig\ tid) / (Total\ tid)$

Notera att otillgänglig tid på grund av följande skäl inte är att betrakta som otillgänglig tid:

- Otillgänglighet på grund av planerat avbrott.
- Otillgänglighet orsakad av handling utförd av kund.
- Otillgänglighet orsakad av utrustning som kontrolleras eller strömförsörjs av kund.
- Otillgänglighet orsakad av kablar eller nätverk utanför kontraktsmässig kontroll av IP-Only.
- Otillgänglighet av tjänsten utanför åtgärdsfönster.
- Otillgänglighet vad gäller omständigheter rörande "force majeure" såsom exempelvis naturkatastrofer

Om tjänsten inte är tillgänglig beroende på någon av ovanstående punkter, räknas det inte som otillgänglig tid. Om planerat arbete tar längre tid än angivet och därmed faller utanför rapporterat servicefönster, är kunden berättigad att rapportera detta som otillgänglig tid för avsedd tjänst.

Servicefönster

Utbyte och uppgraderingar av system är planerade arbeten som IP-Only schemalägger med så god framförhållning som möjligt. Planerade arbeten förläggs till ett av IP-Onlys ordinarie servicefönster:

Servicefönster 1 gång/vecka : Måndag kl 00-06 alternativt fredag kl 00-06 : Max 4 timmar

IP-Only förbehåller sig rätten att förlägga planerade arbeten till de angivna servicefönstren. Kund informeras generellt minst tio (10) dagar innan planerat jobb. I de fall som kunden har särskilda önskemål vad gäller tidpunkter för planerade serviceavbrott, skall detta meddelas IP-Only så att planering i möjligaste mån kan göras i samråd med kund.

Definitioner

<i>Begränsat fel</i>	Fel som inte innebär att tjänsten är otillgänglig, exempelvis begränsade kvalitets- eller prestandaproblem.
<i>Felanmälan</i>	Kund felanmäler och IP-Only NOC (Network Operation Center) registrerar ärendet i IP-Onlys ärendehanteringssystem.
<i>Felavhjälpning</i>	Innebär att IP-Only identifierar, isolerar samt avhjälp eventuela fel och störningar i tjänsten. Detta kan ske genom fjärrmanövrering eller på plats.
<i>Förbindelse</i>	En transportnättjänst mellan två punkter i IP-Onlys nät, en förbindelse går ofta över flera länkar.
<i>MTBF</i>	Mean Time Between Failures; statistiskt medelvärde som anger hur länge en typ av enhet/utrustning i genomsnitt fungerar innan den går sönder.
<i>MTTR</i>	Mean Time To Repair; medelvärde av åtgärdstid.
<i>Omfattande fel</i>	Fel med så omfattande störning att tjänsten är otillgänglig, vilket ska ha bekräftats av IP-Only. Anmälan av omfattande fel ska alltid ske per telefon till IP-Only NOC.
<i>Otillgänglig tid</i>	Den tidsperiod som tjänsten varit otillgänglig, se utförlig definition nedan.
<i>Responstid</i>	Den tid inom vilken IP-Only påbörjar felanalys från det att felanmälan blivit registrerad av IP-Only.
<i>Servicefönster</i>	Den tid IP-Only reserverat för att utföra underhåll av tjänsten och nätet, se beskrivning ovan.
<i>Skyddad förbindelse</i>	En skyddad förbindelse använder sig av två olika vägar i nätet.
<i>Slutrapport</i>	Den rapport IP-Only förser kunden med efter det att felet är avhjälp.
<i>Statusrapport</i>	Den rapport IP-Only förser kunden med under felavhjälpningens gång.
<i>Tillgänglighet</i>	= (Total tid – Otillgänglig tid) / (Total tid)
<i>Åtgärdsfönster</i>	Den tid då IP-Only utför felavhjälpning
<i>Åtgärdstid</i>	Tid från att felanmälan blivit registrerad av IP-Onlys NOC till dess att felet är avhjälp.

IP-Only Telecommunication Networks AB, 753 81 Uppsala, Org nr: 556597-6122

Besöksadress: S:t Persgatan 6, Uppsala

Telefon: 018-843 10 00 Telefax: 018-843 13 99

E-post: info@ip-only.se