

OM TJÄNSTEN

Telia Managed LAN ger er ett lokalt trådbundet eller trådlöst nätverk/Wi-Fi som på ett säkert sätt hanterar företagets kommunikation. Tjänsten är heltäckande och flexibel med ett antal valbara tillvalsfunktioner där ni abonnerar på den funktionsnivå som ni har behov av. Vi på Telia håller nätverket uppdaterat och ser till att allt fungerar under avtalets livslängd så ni kan koncentrera er på er kärnverksamhet.

Ni framför era behov, anger krav på funktion och överlåter drift, underhåll och frågorna kring hur investeringar ska lösas åt oss. Med många års erfarenhet realiserar vi, i samråd med er, en lösning bestående av standardiserade komponenter och funktioner. På så sätt frigör ni resurser till att bedriva er dagliga verksamhet.

Tjänsten ger stöd för nuvarande samt framtida behov och applikationer då den utvecklas generiskt och underlättar teknikskiften i takt med att omvärlden och verksamheten förändras.

Telia Managed LAN passar särskilt bra för större kontor och i kombination med Telia WAN eller Telia DataNet kan vi erbjuda en end-to-end lösning med bibehållen QoS.

FAKTA OM TELIA MANAGED LAN

DET HÄR INGÅR

Grundfunktioner

Med **Telia Managed LAN** får varje användare:

- LAN efter behov
- Wi-Fi för valt täckningsområde
- Garanterad tillgänglighet, enligt vald servicenivå
- Design och konfiguration av lokalt nätverk (LAN)
- Detaljerad site survey för Wi-Fi som tillval för komplicerade installationer
- Leverans och normal installation av nödvändig utrustning på plats och i Telias serverhallar
- Dokumentation för övergripande lösning på nätnivå
- Drift, övervakning av LAN-lösningen dygnet runt, 365 dagar om året
- Felhantering sker huvudsakligen remote, och vid behov på plats
- Helpdesk, tvåspråkig telefonsupport globalt tillgänglig dygnet runt (engelska + lokalt språk från det land där kontraktet avtalsas)
- Webbportal med all nödvändig nätinformation på en plats och rapporter för nätutnyttjande
- Tillgång till konsulttjänster och tillval för att utveckla och bygga ut tjänsten

Service

I tjänsten ingår basservice enligt matrisen nedan. Åtgärdstiden för övriga fel är alltid 24 timmar. Se tjänstespecifikationen för ytterligare beskrivning kring SLA.

BAS SLA	Servicetid	Åtgärdstid Kritiska fel
A12	Helgfria vard. 07.30 – 18.00	12 timmar

DET HÄR KAN DU LÄGGA TILL

Tilläggsfunktioner

Vi har många färdiga funktionslösningar för bland annat data-, tal- och videokommunikation samt säkerhet som kan vara naturliga påbyggnadsfunktioner. Naturligtvis tar vi ett fullt ansvar för varje ytterligare funktion som ni väljer, för att integrera dem i en helhetslösning. Detta innebär att vi kan ge omfattande funktionalitetsgarantier med en enda kontaktyta för alla tjänster samtidigt som ni överlåter integrationsarbetet.

Service

Telia erbjuder utökade servicenivå enligt matrisen nedan. Åtgärdstiden för övriga fel är alltid 24 timmar.

Utökad SLA	Servicetid	Åtgärdstid Kritiska fel
A8	Helgfria vard. 07.30 – 18.00	8 timmar
A4	Helgfria vard. 07.30 – 18.00	4 timmar
B8	Mån - Sön 07.30-24.00	8 timmar
B4	Mån - Sön 07.30-24.00	4 timmar
C8	Mån - Sön 00.00-24.00	8 timmar
C4	Mån - Sön 00.00-24.00	4 timmar
D15	Mån - Sön 00.00-24.00	15 minuter