

# **Bilag 3.4**

## **Telenor VULA ODP Service Level Agreement (SLA)**

INNHOLDSFORTEGNELSE

<b>1. INNLEDNING</b>	<b>3</b>
1.1 Beskrivelse	3
1.2 Definisjoner	3
<b>2. OMFANG OG VARIGHET</b>	<b>3</b>
<b>3. SLA PARAMETER – BESTILLING OG LEVERANSE</b>	<b>4</b>
3.1 Gjeldende SLA parametere	4
3.2 Forutsetninger	5
3.3 Rutiner	5
3.4 Rapportering	6
3.5 Avvikshåndtering	6
3.6 Eskalering	7
3.7 Kompensasjon	7
<b>4. SLA PARAMETER – DRIFT</b>	<b>8</b>
4.1 Gjeldende SLA parametere	8
4.2 Forutsetninger	9
4.3 Rutiner	10
4.4 Rapportering	13
4.5 Avvikshåndtering	13
4.6 Eskalering	13
4.7 Kompensasjon	14

## **1. Innledning**

### **1.1 Beskrivelse**

Dette dokumentet regulerer service og kvalitetsparametere.

### **1.2 Definisjoner**

Med "Avtalt dato" forstås avtalt dato for teknisk ferdigstillelse.

Med "OLT" forstås et aggregeringspunkt for GPON aksesser.

Med "Entreprenør" forstås den som på vegne av Telenor utfører bla leveranse og feilretting ifm VULA.

Med "VULA aksess" forstås Telenors tilbud om GPON breddbandsaksess, slik dette fremkommer i bilag 2.3

Med "EVC" forstås Ethernet Virtual Connection,.

Med "ODP" forstås Operator Delivering Port, Videre selgers tilknytningspunkt til Telenors aksessnett for VULA aksess

Med VULA ODP forstås ODP for unicast/datatrafikk

Med Multicast ODP forstås Dedikert ODP for Multicasttrafikk.

## **2. Omfang og varighet**

Denne SLA gjelder for produktet VULA ODP som spesifisert i bilag 2.4 til Avtalen.

### 3. SLA parameter – bestilling og leveranse

#### 3.1 Gjeldende SLA parametere

Gitt begrensningene i pkt. 3.2, gjelder følgende service- og kvalitetsparametere, slik de er definert nedenfor i tabell 3.2, mellom Partene, jf tabell 3.1. Ved avvik fra disse gjelder bestemmelser om kompensasjon angitt i punkt 3.7.

Produkter	Parameter	Kvalitetsmål	Merknad
VULA ODP Multicast ODP	Bestillingsbekreftelse	1 Virkedag	Maskinell tilbakemelding.
VULA ODP Multicast ODP	Leveringsbekreftelse	10 Virkedager	
VULA ODP Multicast ODP	Leveringstid: Nettverksgrensesnitt mot Videre selger	44 Virkedager	
Multicast ODP	Leveringstid: Endring av kapasitet	10 Virkedager	Ingen fysisk endring påkrevet
Multicast ODP	Endring av kanaldefinerings	10 Virkedager	Telenor vil utvikle et grensesnitt slik at Videre selger kan utføre endringer selv innenfor gitt kapasitet
VULA ODP	Leveringspresisjon	100%	
VULA EVC	Leveringstid: Endring av kapasitet på EVC	7 Virkedager etter oppnådd fyllingsgrad	Fyllingsgrad: se Bilag 2.3
VULA EVC	Leveringstid: Endring av ODP terminering av EVC	7 Virkedager for opptil 20 EVCer. Prosjektleveranse ved flere enn 20 EVC	

**Tabell 3.1 Kvalitetsmål**

#### 3.1.1 Definisjon for gjeldende SLA parametere

SLA-parameter	Definisjon
Tid for bestillingsbekreftelse	Tiden det tar fra korrekt bestilling mottas og til Telenor har sendt Bestillingsbekreftelse til Videre selger via Jara NetBusiness
Tid for leveringsbekreftelse	Tiden det tar fra korrekt og fullstendig Bestilling mottas til Telenor har elektronisk sendt ut Bekreftelsesbrev/Leveringsbekreftelse
Leveringstid	Tid fra Telenor mottar den korrekte og fullstendige Bestillingen til Telenor har levert. Tiden måles i Virkedager.
Leveringspresisjon	Leveringspresisjon i forhold til siste Avtalt dato med Videre selger
Ferdigmelding	Innholder melding om til Videre selger om at tjenesten er klar til bruk

## Tabell 3.2 Definisjon SLA parametere

### 3.2 Forutsetninger

#### 3.2.1 Forutsetninger - felles for SLA parametrene for Bestilling og leveranse

- Videre selger benytter Jara NetBusiness for sine Bestillinger
- Korrekt og fullstendig utfylt Bestilling

#### 3.2.2 Forutsetninger – Leveringstid ODP

Hvis ønsket installasjonsdato er oppgitt, så må den ligge innenfor førtifire (44) Virkedager etter Bekreftelsesbrev er sendt fra Telenor for at SLA parameter skal gjelde.

#### 3.2.3 Forutsetninger - Leveringspresisjon, Avtalt dato

Telenor skal levere VULA ODP på Avtalt dato så fremt:

1. Videre selger ikke har annullert eller endret Bestillingen etter at Leveringsbekreftelsen ble sendt til Videre selger.
2. Partene ikke avtaler en annen dato for leveranse enn det som fremgår av Leveringsbekreftelsen.
3. Telenor ikke på forhånd og senest tre (3) Virkedager før Avtalt dato har informert Videre selger om at forsinkelser kan forekomme som følge av oppgraderinger i støttesystemer eller andre ekstraordinære forhold.

### 3.3 Rutiner

#### 3.3.1 Bestilling av VULA ODP Multicast ODP

1. Videre selger fyller ut skjemaet "Abonnementsbestilling –VULA ODP og samband". Dette skjemaet legges inn i Jara Netbusiness og vedlegges bestilling for VULA ODP. Ufullstendig utfylt Bestilling vil bli avvist/ returnert. Skjemaet hentes fra [www.jara.no](http://www.jara.no) under VULA. Bestillingen innebærer både bestilling av ODP og enten "Kabling internt i Telenors bygg" eller Mørk fiber fra Telenor.
2. Telenor mottar Bestillingen og sender Bestillingsbekreftelse via Jara Netbusiness til Videre selger.
3. Telenor vil etter mottatt korrekt Bestilling elektronisk sende Videre selger Leveringsbekreftelse. Dersom Telenor ikke klarer å bekrefte leveransen iht. pkt. 3.1, skal Videre selger ha tilbakemelding om hvorfor og eventuelt få oppgitt et estimat for nytt leveringstidspunkt av Leveringsbekreftelse.
4. Bestillingen blir ikke satt i produksjon hos Telenor før alle nødvendige opplysninger er mottatt. Hvis opplysninger mangler, blir Bestillingen returnert snarest og innen fem (5) Virkedager sammen med Telenor's returskjema hvor det står hvilke opplysninger som mangler. Bestillingsdato er når fullstendig og korrekt bestilling foreligger.
5. Dersom leveranser ikke kan skje til Avtalt dato pga forhold Telenor har ansvaret for, vil Telenor levere til første mulige dato.

#### 3.3.2 Bestilling av VULA EVC

EVC settes opp av Telenor ifm Videre selgers bestilling av VULA aksess, jf. bilag 3.3

#### 3.3.3 Endringer og oppsigelse av ODP

Endringer Bestilles via Jara NetBusiness, tilsvarende som for nybestillinger, jf. pkt. 3.3.1.

Oppsigelse av tjenesten skal gjøres skriftlig til Telenor. Oppsigelsestiden løper fra førstkommande månedskifte etter mottatt oppsigelse. Oppsigelsestiden er 3 måneder.

Dersom det mottas en oppsigelse før effektivisering er iverksatt, faktureres en pris for annullering, i stedet for en etableringspris. Er effektivisering iverksatt, faktureres standard etableringspris og abonnementspris for oppsigelsesperioden. Effektivisering betyr at konfigurering i nettet er utført.

### **3.3.4 Prosjektleveranser**

Hvis en leveranse er spesiell i størrelse og kompleksitet, kan det vurderes å opprette et prosjekt. Både Videreselger og Telenor kan ønske/kreve opprettet et prosjekt.

Videreselger varsler sin hovedkontaktperson hos Telenor om ønsket prosjektleveranse, jf. vedlegg til Avtalen. Videreselger og Telenor avgjør i fellesskap om det kan kjøres som prosjektleveranse. Første utkast til organisering av prosjektet hos Videreselger skal inneholde:

- Tjenester som skal leveres
- Oversikt over installasjonsvolum, kompleksitet og geografi
- Overordnet framdriftsplan

Minimum frist for varslings til Telenor er en (1) måned før første Bestilling forventes oversendt Telenor. Prosjektleder hos Videreselger er ansvarlig for at det avholdes et oppstartsmøte før "varslingsfristen" på en (1) måned kan regnes som påbegynt, alternativt oversende prognose for prosjektet.

Tid fra varslings av prosjektet til oppstart med innsending av første Bestilling skal benyttes til å etablere en prosjektmappe. Hensikten med en prosjektmappe er å beskrive alle nødvendige avtaler, rutiner og grensesnitt mellom Videreselger og Telenor i prosjektet slik at prosjektleveransen leveres i henhold til prosjektplan og vedtatt ressursbruk.

## **3.4 Rapportering**

Telenor vil oversende Videreselger en rapport for service- og kvalitetsparametrene, dersom Videreselger forespør Telenor om dette.

## **3.5 Avvikshåndtering**

### **3.5.1 Innrapportering og tilbakemelding**

Partene kan påberope seg Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 3, jf. dog forutsetningene i pkt. 3.2.

Partene skal rapportere om mulige Avvik til Partenes respektive hovedkontaktpersoner.

Den Part som mottar rapporteringen om et mulig Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 3 plikter å iverksett tiltak for å avhjelpe det mulig Avviket så raskt som mulig. Dersom det i ettertid skulle vise seg at det ikke har foreligget et Avvik, så kan den Parten som har iverksatt tiltakene for å avhjelpe det varslede Avviket kreve kompensasjon iht. pkt. 3.7.

### **3.6 Eskalering**

Dersom Videre selgers rapportering av et Avvik ikke resulterer i at Avviket blir avhjulpet av Telenor, så har Videre selger anledning til å eskalere denne rapporteringen innenfor de rammene og til de kontaktpunkter som er oppgitt.

### **3.7 Kompensasjon**

#### **3.7.1 Forhold som er berettiget til kompensasjon**

Partene kan kreve kompensasjon for Avvik fra service og kvalitetsparametrene iht. pkt. 3.7. Partene kan videre også kreve kompensasjon dersom det viser seg at et meldt Avvik ikke viser seg å være et Avvik. Parten som har mottatt rapporten om et mulig Avvik kan da kreve kompensasjon fra den Parten som har meldt om Avviket for den tiden som denne har brukt på å avhjelpe Avviket.

Partene kan likevel ikke kreve kompensasjon i de tilfeller der Telenor har bekreftet Bestilling på tjenesten og det i installasjonsfasen allikevel ikke lar seg gjøre å levere tjenesten pga. av tekniske problemer eller begrensninger som det for Telenor ikke var mulig å kjenne til i bekreftelsesfasen.

#### **3.7.2 Videre selgers rett til kompensasjon**

##### **3.7.2.1 Refusjon ved brudd på leveringstidspresisjon**

Videre selger kan kreve følgende:

- 1000 kroner for hvert brudd på de leveranser av ODP som ikke blir levert iht. Leveringspresisjon i pkt. 3.1, tabell 3.1

#### **3.7.3 Avregning av kompensasjon**

Dersom Videre selger mener seg berettiget til refusjon, skal Videre selger rette et skriftlig krav til Telenor innen tre (3) måneder etter at vedkommende leveranse er utført; i motsatt fall mister Videre selger sitt krav på kompensasjon. Kompensasjonsmal "VULA ODP", skal benyttes. Den er tilgjengelig via Jara Netbusiness.

Kompensasjonskrav sendes som vedlegg til Service Request under Area: SLA.

Hvis/ Når kravet godkjennes av Telenor og Videre selger, så blir dette godskrevet Videre selger på egen kredittnota.

Den Part som ønsker å påberope seg kompensasjon fra den andre Parten, må kunne sannsynliggjøre at denne er berettiget til en slik kompensasjon.

#### **3.7.4 Betalingsbetingelser ifm utbetalingen av kompensasjonen**

Partene har ikke anledning til å kreve renter ifm oppgjøret av kompensasjonen.

## 4. SLA parameter – drift

### 4.1 Gjeldende SLA parametere

Gitt begrensningene i pkt. 4.2, gjelder følgende service- og kvalitetsparametere, slik de er definert nedenfor i tabell 4.3, mellom Partene, jf tabell 4.1 og 4.2. Ved avvik fra disse gjelder bestemmelser om kompensasjon angitt i punkt 4.7.

Produkter	Parameter	Kvalitetsmål	Merknad
VULA ODP Multicast ODP	Forsinkelse	Maks 25ms	Mellom ODP og OLT
VULA ODP Multicast ODP	Jitter	Maks 15 ms	Tidsvariasjon mellom innkommende pakker
VULA ODP Multicast ODP	Pakketap	Maks 0,1%	Måles for hele nettet og ikke pr Viderefølger. Gjelder generelt for all trafikk innenfor CIR.
VULA ODP Multicast ODP	Feilrettingspresisjon (oppfylt RTL)	95%	
VULA ODP Multicast ODP	Tilgjengelighet	99,9%	Mellom ODP og OLT pr mnd, alle EVCer samlet
VULA ODP Multicast ODP	Tilbakemelding under feilretting		Om RTL ikke kan overholdes, gis tilbakemelding innen utløp av RTL
VULA ODP Multicast ODP	Tilbakemelding etter feilretting	Innen 20 minutter etter at Feilen er rettet	

**Tabell 4.1** Service- og kvalitetsparametere

Produkt	Innmelding virke- dager		Opprinnelig rettetidsløfte (RTL)		100% rettet innen
	Fra kl.	Til kl.	A-feil	B-feil	
<b>VULA ODP</b> <b>Multicast ODP</b>	0000	0730	Rettet innen 1200 samme Virkedag	+ 1 Virkedag	5 Virkedager
	0730	1200	Rettet innen 1600 samme Virkedag	+ 1 Virkedag	
	1200	2400	Rettet innen 1200 neste Virkedag	+ 1 Virkedag	

**Tabell 4.2** Rettetidsløfter (RTL)

SLA-Parameter	Definisjon
Feilrettingspresisjon	Antall feil rettet i henhold til avtalt tid som andel av totalt



(oppfylt RTL)	antall feil rettet. Måleperiode er pr. kalendermåned.
Tilgjengelighet	<p>AT-UAT målt pr år .</p> <p>Med tilgjengelighet (AT) menes den summerte tid hele tjenesten er virksom for Videre selger og kan benyttes i henhold til spesifikasjonene per måned.</p> <p>Utilgjengelighet(UAT) regnes fra det tidspunkt Videre selger har meldt en A-feil og mottatt FHS nummer, til A-feilen er rettet. Følgende punkter inkluderes ikke som utilgjengelig tid:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Planlagt arbeid utført i vedlikeholdsvinduet, eller etter annen avtale med Videre selger vil ikke regnes som utilgjengelig tid.</li><li>• Kvalitetsforringelse eller utilgjengelighet av tjeneste som skyldes Videre selger eller andre som Videre selger svarer for (som Abonnent). Tap av signal fra Videre selger eller Abonnent er ikke en feilsituasjon.</li></ul> <p>All nedetid (utilgjengelig tid) gjelder fra det tidspunkt feilmelding loggføres av Feilmottak, til det loggførte tidspunkt Videre selger blir meddelt at feil er rettet.</p>
Tilbakemelding	Tiden fra Telenor har rettet feilen til Telenor har tilbakemeldt at feil er rettet, til Videre selger eller Abonnent.

**Tabell 4.3** Definisjon SLA-parametere

## 4.2 Forutsetninger

For at service- og kvalitetsparametrene i pkt. 4.1 skal være gjeldende for Partene, så fordrer dette at forutsetningene i pkt. 4.2 er oppfylt.

### 4.2.1 Feilklassifisering A-, B- og C-feil samt leveransesvikt

Telenor klassifiserer feilmeldinger inn i A-, B- og C feil.

En Feil defineres som A-feil dersom aktuelt produkt ikke kan benyttes av Abonnenten og produktet dermed ikke er tilgjengelig.

En Feil defineres som B-feil dersom aktuelt produkt, på tross av Videre selger feilmelding, likevel kan benyttes av Abonnenten. Dvs at Abonnenten opplever korte brudd, redusert kvalitet etc.

C-feil settes for ekstraordinær oppfølging i avtale med Videre selger. Ca. 90% klassifiseres som A-feil. B-feil gir en dag lenger RTL.

Leveransesvikt er i de tilfeller Telenor har ferdigmeldt, men Videre selger allikevel ikke kan få overført trafikk til Abonnent. Leveransesvikt gir 2-3 dager lenger RTL.

#### **4.2.2 Forutsetninger - felles for SLA parametrene for drift**

1. Videre selger skal ha 1.linjessupport mot Abonentene iht punkt 4.3.
2. SLA gjelder for A-feil
3. Videre selger skal ha nødvendig kompetanse på prosedyrer og støttesystemer for å stille riktig diagnose på feilsituasjonen, jf. pkt 4.3.
4. Feil som skyldes Videre selgers eller Abonnentens utstyr eller bruk regnes ikke som overskridelse av kvalitetsmål.
5. Utsettelse av feilretting grunnet Videre selgers ønske regnes ikke som overskridelse av kvalitetsmål
6. I de eventuelle tidsperioder med ekstraordinære forhold, slik som lynnedslag, oversvømmelser etc, som fører til omprioritering av driftpersonale mot å rette feil på Telenors pålagte tjenester, vil ikke anses som overskridelse av kvalitetsmål.
7. Feil på VULA aksess eller kapasitetsprodukt mellom VULA ODP og Videre selgers utstyr som medfører redusert funksjonalitet på løsningen omfattes ikke av denne SLA, men av SLA for det aktuelle produkt.

#### **4.2.3 Forutsetninger – Feilrettingspresisjon**

Følgende er ikke i beregningsgrunnlaget;

Feilmeldinger der Telenor ikke kan utføre feilretting pga venting på Videre selgers eller Abonnent slik at brudd på SLA parameteren oppstår.

#### **4.2.4 Forutsetninger - Tilbakemelding**

All feilretting avsluttes med tilbakemelding til Videre selger innen 20 minutter etter at Telenor har rettet Feilen. Hvis kontakt med Videre selger ikke oppnås, så lukkes feilmelding av Telenor, og SLA parameteren anses for oppfylt. Telenor vil likevel kontakte Videre selger eller Abonnent på et senere tidspunkt enn det som fremkommer i SLA parameteren.

### **4.3 Rutiner**

#### **4.3.1 Gjeldende prosess – Feilhåndtering**

Kommunikasjon mellom Feilmottak og Videre selger's 1 linjesupport gjøres pr. telefon eller via Trouble Tickets i Jara NetBusiness, og loggføres av begge parter. Alle feil eller driftsavvik skal meldes via disse kanalene.

#### **4.3.1.1 Forhold mellom Abonnementen og Videre selger's 1. linje support**

Videre selger skal ha 1.linje feilrettingssupport. Videre selgers 1. linje support skal ha nødvendig kompetanse på prosedyrer og støttesystemer for å stille riktig diagnose.

Dette innebærer:

- Kartlegge hvilken tjeneste / løsning det gjelder.
- Avklare om feil er innenfor Telenor sitt grensesnitt, om det er feil på utstyr levert av Videre selger eller andre, eller feil bruk av tjenesten.
- Avklare om feilen er på et nytt eller eksisterende abonnement.
- Sikre at gjeldende abonnement inngår i Avtalen.
- Avklaringer knyttet til VULA utføres i henhold til sjekkliser for det enkelte produkt, jf. bilag 3.1 og 3.2.

#### **4.3.1.2 Forhold mellom Feilmottak og Videre selger's 1. linje support**

Telenor skal informere og tilrettelegge Videre selgers 1. linjesupport med sjekklister, dokumentasjon og til enhver tid gjeldene rutiner som har betydning for en god 1. linjesupport mot sluttkunde på sitt utstyr og sitt ansvarsområde. Feilmeldingen overbringes til Telenor som skissert over:

Feilmottak vil kreve følgende opplysninger:

1. Hvilken tjeneste er det feil på.
2. Riktig sambandsnummer.
3. Kontaktperson hos Abonnement med telefonnummer.
4. Feilmelders navn og telefonnummer.
5. Hvilken konsekvens har feilen for Abonnement
6. Avklare om feil er innenfor Videre selger eller Telenor sitt grensesnitt eller en kombinasjon, om det er feil på utstyr levert av Videre selger eller andre, eller feil bruk av tjenesten.
7. Avklare om feilen er på et nytt eller eksisterende samband / løsning.
8. Feilmottak vil registrere alle feilmeldinger i Telenors feilhåndteringssystem (FHS).
9. Feilmeldingen blir påført opplysninger fra Videre selger og blir tildelt et referansenummer. Feilmeldingen regnes da som påbegynt.
10. Videre selger få status på feilmeldingen i henhold til rettetidstabell.
11. Når Feil er rettet, gir Telenor tilbakemelding til Videre selger.

Dersom noen av disse opplysninger ikke foreligger kan Telenor be Videre selger om å fremskaffe disse. Status og tilbakemelding overbringes til Videre selger pr. telefon.

### **4.3.1.3 Forhold mellom Feilmottak og Abonnement**

Telenor har i den daglige drift ingen kontakt med Abonnement. I en feilsituasjon kan det være behov at Telenor vil måtte ta kontakt med Abonnement for diverse utsjekk og utdypende opplysninger. Telenor vil ta kontakt med Abonnement i de tilfeller der Telenor trenger hjelp av vedkommende i en feilrettingssituasjon.

### **4.3.1.4 Kundemeldte feil (KMF)**

Enkeltfeil meldes inn som Kundemeldte Feil (KMF) i Jara Netbusiness, alternativt til Jara Feilmottak på tlf. 08300. Feilmelding kan gi tilslag på kjent forhold i nettet og informasjon om dette vil gis.

Ved registrering oppgis forventet rettetid i samsvar med tabell 4.1. Før evt. brudd på forventet rettetid skal Videreselger få ny forventet rettetid. Status på feilmeldingen kan sjekkes i Jara Netbusiness eller ved ny henvendelse til Telenor.

Når feilsøk er gjennomført gis Videreselger tilbakemelding om resultat, evt. hva som var feil. Avtalte eskaleringsrutiner benyttes ved Avvik, jf. vedlegg 1 til Avtalen.

## **4.3.2 Varsling av fellesfeil og planlagt arbeid i nettet**

### **4.3.2.1 Driftsmeldte feil (DMF)**

Ved Driftsmeldte Feil (DMF) som berører flere av Videreselgers samband vil Telenor varsle Videreselger dersom Videreselger abonnerer på slik varsling, jf. vedlegg 1 til Avtalen.

Varsling vil inneholde informasjon om hvilke samband som er berørt og hvilken konsekvens feilen har. Feilretting skjer i samsvar med dette bilag. Når feilen er rettet vil Telenor sende ny varsling om dette.

### **4.3.2.2 Planlagt arbeid i nettet (PAIN)**

Telenor vil utføre Planlagt Arbeid I Nettet (PAIN) som berører Videreselgers samband innenfor Servicevinduet, jf. tabell 4.4. Telenor vil i samsvar med varslingsfrister i tabell 4.6 varsle om PAIN dersom Videreselger abonnerer på slik varsling, jf. vedlegg 1 til Avtalen.

<b>Sted</b>	<b>Bruddtid</b>	<b>Servicevindu</b>	<b>Varslingsfrist mot Videreselger</b>
VULA ODP Multicast ODP	< 1 sek.	Kl. 0000 – 0600 alle dager	Ingen krav
VULA ODP Multicast ODP	1 – 30 sek	Kl. 0000 – 0600 alle dager	2 Virkedager
VULA ODP Multicast ODP	> 30 sek	Kl. 0000 – 0600 alle dager	4 Virkedager

**Tabell 4.4** Servicevindu med varslingsfrister. <sup>1</sup> Med VULA forstås i denne sammenhengen nettet tom OLT og ODP

## **4.3.3 Informasjon fra Videreselgers 1. linjesupport til Telenors feilmottak**

Videreselgers 1. linjesupport skal om mulig varsle Telenors ved store utfall og planlagt arbeid på eget eller Videreselgers utstyr.

#### **4.3.4 Standard service**

Telenors standard servicetilbud dekker følgende:

- Telenor mottar feilmelding pr. telefon eller via Trouble Tickets i Jara NetBusiness.
- Feilretting under standard servicetilbud vil bli utført innenfor ordinær arbeidstid.
- Alle felles nettelementer som inngår i Tjenesten har 24 timers overvåkning hele døgnet. Feilretting på disse nettelementer skjer hele døgnet. På enkelt ODP'er og EVC'er så er feilretting iht. Rettetidsløfte.

#### **4.4 Rapportering**

Telenor vil oversende Videreselger en rapport for service- og kvalitetsparametrene dersom Videreselger forespør Telenor om dette.

#### **4.5 Avvikshåndtering**

##### **4.5.1 Innrapportering og tilbakemelding**

Partene kan påberope seg Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 4, jf. dog forutsetningene i pkt. 4.2.

Partene skal rapportere om mulige Avvik til Partenes respektive hovedkontaktpersoner.

Den Part som mottar rapporteringen om et mulig Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 4 plikter å iverksette tiltak for å avhjelpe det mulig Avviket så raskt som mulig. Dersom det i ettertid skulle vise seg at det ikke har foreligget et Avvik, så kan den Parten som har iverksatt tiltakene for å avhjelpe det varslede Avviket kreve kompensasjon iht. pkt. 4.7.

#### **4.6 Eskalering**

Dersom Videreselgers rapportering av et Avvik ikke resulterer i at Avviket blir avhjulpet av Telenor, så har Videreselger anledning til å eskalere denne rapporteringen innenfor de rammene og til de kontaktpunkter som er oppgitt i vedlegg 1 til Avtalen.

## **4.7 Kompensasjon**

### **4.7.1 Forhold som er berettiget til kompensasjon**

Partene kan kreve kompensasjon for Avvik fra service og kvalitetsparametrene, jf. dog forutsetningene i pkt. 4.2.

Partene kan videre også kreve kompensasjon dersom det viser seg at et meldt Avvik ikke viser seg å være et Avvik. Parten som har mottatt rapporten om et mulig Avvik kan da kreve kompensasjon fra den Parten som har meldt om Avviket for den tiden som denne har brukt på å avhjelpe Avviket.

### **4.7.2 Videre selgers rett til kompensasjon**

#### **4.7.2.1 Refusjon ved brudd på Feilrettingspresisjon**

Videre selger kan krever følgende:

- 1000 kroner for de ODPer som ikke blir rettet iht. til pkt 4.1 vedr feilrettingspresisjon, blir ettergitt

### **4.7.3 Telenors rett til kompensasjon**

#### **4.7.3.1 Refusjon ved ikke feil funnet**

Telenor kan kreve Videre selger for medgått tid for de tilfeller der Videre selgers meldte feil skyldes Videre selger eller Abonnents bruk eller utstyr.

### **4.7.4 Avregning av kompensasjon**

Dersom Videre selger mener seg berettiget til refusjon, skal Videre selger rette et skriftlig krav til Telenor innen tre (3) måneder etter at vedkommende feilrettinger utført; i motsatt fall mister Videre selger sitt krav på kompensasjon. Kompensasjonsmal "VULA ODP" benyttes og hentes fra Jara Netbusiness. Det benyttes ett skjema pr. måned.

Kompensasjonskrav sendes som vedlegg til Service Request under Area: SLA.

Refusjon ytes for den eller de måneder der garantert verdi ikke er oppnådd. Tidsmessig begrenses refusjon opp til de tre siste hele måneder før mottatt krav om refusjon.

Hvis/ Når kravet godkjennes av Telenor og Videre selger så blir dette godskrevet Videre selger på egen kredittnota.

Den Part som ønsker å påberope seg kompensasjon fra den andre Parten, må kunne synliggjøre at denne er berettiget til en slik kompensasjon.

### **4.7.5 Betalingsbetingelser ifm utbetalingen av kompensasjonen**

Partene har ikke anledning til å kreve renter ifm oppgjøret av kompensasjonen.