

BILAG 3

KVALITET / SLA

INNHold

1 NYETABLERING OG AVSLUTNING AV KUNDEFORHOLD.....	5
1.1 FULLMAKT FRA SLUTTKUNDEN	6
2 KVALITET	7
2.1 GENERELT	7
2.2 PSTN	7
2.3 ISDN BASIS/PROFF OG ISDN UT.....	8
3 FEILHÅNTERING OG PLANLAGT ARBEID.....	8
3.1 GENERELT	8
3.2 VARSLING AV FEIL.....	8
3.3 TELENORS RETT TIL KOMPENSASJON	9
3.4 VARSLING AV PLANLAGT ARBEID	9
3.5 FEILMELDINGSMÅTE OG FORM.....	9
3.5.1 <i>Feilmeldingsmåte</i>	9
3.5.2 <i>Feilmeldingsform</i>	9
3.6 FEILHÅNTERING VED FEIL PÅ TJENESTENE	9
3.7 DEFINISJON AV FEIL.....	9
3.8 RETTETIDSLØFTE	10
3.9 TILGJENGELIGHET TIL KONTAKTPUNKTER.....	11
3.10 ESKALERING OG KONTAKTPUNKT	11
4 KOMPENSASJON TIL TILBYDER VED BRUDD PÅ RETTETIDSLØFTET OG GARANTERT FEILRETTING.....	11
4.1 GENERELT	11
4.2 RETTETIDSLØFTET	11
4.3 GARANTERT FEILRETTING	12
4.4 INDIREKTE TAP	12
4.5 TELENORS SAMLEDE ANSVAR	12
5 SERVICENIVÅ.....	12
5.1 ORDREBEHANDLING	12
5.2 TILGJENGELIGHET	13
5.3 KOMPENSASJON TIL TILBYDER VED AVVIK PÅ SERVICENIVÅ HOS TELENOR...	13
6 OPPFØLGING OG RAPPORTERING.....	14
6.1 GENERELT	14
7 RUTINER OG BRUK AV WEBGRENSESNIITT.....	14

7.1	VED AVVIK / PROBLEMER I LINJENETTET	14
7.2	VED AVVIK / PROBLEMER MED BESTILLINGSLØSNING / JARA NETBUSINESS	15
7.3	VED PROBLEM KNYTTET TIL ORDREBEHANDLING OG/ELLER INNSENDTE BESTILLINGER	15
7.4	MERKANTILE OG AVTALEMESSIGE FORHOLD	15
8	ESKALERING	15
9	TILGJENGELIG FOR TJENESTEN	15
10	VERDIKJEDETEST	16
11	PROGNOSER.....	17
11.1	GENERELLE KRAV.....	17
11.2	HÅNDTERING AV AVVIK FRA PROGNOSE.....	18
11.3	KRAV TIL ORDREKVALITET	18
11.3.1	<i>Mangelfull / ikke komplett ordre.....</i>	<i>18</i>
11.3.2	<i>Manglende kvalitet på ordre.....</i>	<i>19</i>
11.3.3	<i>Bomtur for montør</i>	<i>19</i>
11.3.4	<i>Endring av innsendt bestilling.....</i>	<i>19</i>
11.3.5	<i>Kansellering av bestilling</i>	<i>19</i>
11.3.6	<i>Restart av leveringsperiode.....</i>	<i>19</i>
11.4	KONSEKVENSER AV VEDVARENDE KVALITETSBRIST.....	20
12	FEILHÅNDTERING	20
12.1	GENERELT	20
12.2	VARSLING AV FEIL.....	20
12.3	FEILMELDINGSMÅTE OG FORM.....	20
12.3.1	<i>Feilmeldingsmåte.....</i>	<i>20</i>
12.3.2	<i>Feilmeldingsform.....</i>	<i>20</i>
12.4	FEILHÅNDTERING VED MELDT FEIL I LEVERANSE	21
12.5	FEILHÅNDTERING VED MANGLENDE TILGJENGELIGHET.....	21
12.6	ESKALERING	21
13	BESTILLING	21
14	SERVICENIVÅ FOR ORDREHÅNDTERING OG LEVERANSE.....	22
15	SLA-PARAMETER – JARA NETBUSINESS.....	22
15.1	GJELDENE SLA-PARAMETER	22
15.2	FORUTSETNINGER	23
15.3	RUTINER.....	23

15.4	RAPPORTERING.....	23
15.5	AVVIKSHÅNTERING	23
15.6	ESKALERING	23
15.7	KOMPENSASJON.....	23
15.7.1	<i>Forhold som er berettiget til kompensasjon</i>	<i>23</i>
15.7.2	<i>TILBYDERS rett til kompensasjon</i>	<i>24</i>
15.7.3	<i>Avregning av kompensasjon</i>	<i>24</i>
15.7.4	<i>Betalingsbetingelser i forbindelse med utbetaling av kompensasjonen</i>	<i>24</i>

1 NYETABLERING OG AVSLUTNING AV KUNDEFORHOLD

TILBYDER plikter å opplyse Sluttkunden om at et skifte av Tilbyder av fasttelefonitjenester, der Sluttkunden har hatt abonnement for fasttelefoni hos et selskap i Telenor-konsernet, innebærer oppsigelse av abonnement hos Telenor og en nyetablering av aksess hos TILBYDER. Dette medfører også at alle tilleggstjenester som ikke er omfattet av Avtalen, samt fast forvalg, i tilknytning til det ovenfor nevnte abonnementet faller bort ved Tilbyderbytte. TILBYDER kan velge en Tilbyderprofil som medfører at fast forvalg automatisk følger med/legges på aksessen ved Tilbyderbytte. Bestemmelser i dette avsnittet gjelder også ved skifte mellom Tilbydere.

Avgivende Tilbyder kan ikke be om å få forevist fullmakter på mer enn 5 % av det antall abonnementer som mottakende har bestilt fra avgivende i en gitt måned. Avgivende Tilbyder kan ikke be om å få forevist fullmakter på bestillinger som er mer enn fem (5) måneder gamle. TILBYDER og TELENOR plikter å lagre alle de fullmakter de innhenter fra sluttkunden i forbindelse med Tilbyderbytte i minimum fem (5) måneder fra den datoen fullmakten signeres. Dersom mottakende Tilbyder ikke kan forevise gyldig fullmakt på minimum 90 % av de fullmaktene avgivende Tilbyder har bedt om i en gitt forespørsel, og forespørselen tilsvarer 5 % av bestillingene i den aktuelle måneden, har avgivende Tilbyder rett til å fremme ny forespørsel om fullmakt på inntil 100 % av de bestillinger som er gjort denne måneden.

Dersom en Sluttkunde ønsker Tilbyderbytte til TILBYDER, er det opp til TILBYDER å sørge for at avgivende Tilbyder godkjenner overføring av aksess til TILBYDER før ordren kan mottas og behandles av Telenor.

Dersom Sluttkunde ønsker Tilbyderbytte til annen Tilbyder skal TILBYDER godkjenne overføring av aksess til ny Tilbyder før ordren kan mottas og behandles av Telenor.

Avgivende Tilbyder må godkjenne eller feilmelde bestillingsordre (VI_BEST i NRDB) senest innen to (2) virkedager fra denne er sendt fra mottakende Tilbyder eller fra TELENOR. Dersom avgivende Tilbyder innenfor en gitt kalendermåned misligholder 2-dagersfristen (over) på mer enn 30 % av de ordrene denne mottar fra mottakende Tilbyder, skal avgivende Tilbyder betale oppreisning til mottakende Tilbyder tilsvarende NOK 50 per ordre som har misligholdt svarfristen. For enkeltordrer som ikke er besvart etter fem (5) virkedager, kan mottakende Tilbyder forøvrig til enhver tid kreve kompensasjon fra avgivende Tilbyder tilsvarende NOK 200 per ordre. Dette gjelder enten det er Telenor eller TILBYDER som er avgivende eller mottakende Tilbyder.

Bruk av feilmelding 24 som svar på bestillingsordre fra mottakende Tilbyder kan kun skje dersom sluttkunden tilknyttet det aktuelle abonnementet er registrert som dårlig betaler hos avgivende Tilbyder. Avgivende Tilbyder kan ikke kvittere på samme ordre mer enn én (1) gang med feilmelding 24. Sendes ordren på nytt, kan denne feilmeldingen ikke benyttes.

Hvis lovens krav er oppfylt, vil Telenor, på politiets, påtalemyndighetens eller domstolenes begjæring, måtte utlevere data omkring Sluttkundens kommunikasjon, forutsatt at disse dataene foreligger hos Telenor. TILBYDER vil i denne forbindelsen kunne få supplerende spørsmål om Sluttkundens abonnementsforhold fra myndighetene. Dette blir et forhold mellom TILBYDER og vedkommende myndighet.

1.1 Fullmakt fra sluttkunden

For at en fullmakt skal anses gyldig under denne avtalen må den tilfredsstillende kravene til skriftlig fullmakt etter ekom-forskriftens § 2-2, herunder etter den til enhver tid gjeldende fortolkning av disse bestemmelsene som Post- og teletilsynet har lagt til grunn ved skriftlig uttalelse, og det tas forbehold om løpende endringer i disse.

Overføring av aksess fra TELENOR til TILBYDER forutsetter at TILBYDER har innhentet fullmakt fra sluttkunde i slik form som spesifisert nedenfor. TILBYDER må på forespørsel framlegge slik fullmakt for TELENOR. Ovenstående krav kan av TILBYDER gjøres gjeldende overfor TELENOR ved overføring av aksess fra TILBYDER til TELENOR.

Skriftlig fullmakt skal dokumenteres slik at kontakten er etterrettelig og kan forevises på forespørsel fra avgivende Tilbyder, kunder eller relevante myndigheter. Følgende må klart framgå i fullmakten uavhengig av hvilken form fullmakten er gitt:

1. Navn på sluttkunde (den som har inngått eksisterende abonnement)
2. Telefonnummeret bestillingen gjelder
3. Hvilket produkt bestillingen gjelder (produkttype / navn)
4. Kundens uttrykkelige samtykke
5. Tidspunkt for samtykket
6. Mottakende Tilbyders identitet (hvem overføres sluttkunden til)
7. Pris på produktet og pris på hovedtrafikken samt eventuell bindingstid

Innholdet som nevnt i avsnittet ovenfor skal dokumenteres samlet slik at opplysningene på forespørsel kan forevises samlet. Som fullmakt angitt i forrige avsnitt aksepteres følgende formater / alternativ:

1. Fysisk avtale på papir / skjema med kundens signatur
2. Fotokopi av fysisk avtale (som over)
3. Loggført bekreftelse av bestilling på webside i henhold til bestemmelsene i e-handelsloven, angrerettloven og relevante retningslinjer fra Forbrukerombudet
4. Per e-post (sluttkunden har gitt fullmakt per e-post)
5. Per SMS (sluttkunden har gitt fullmakt per SMS)

Fullmakter i form av dokumenter signert av sluttkunden skal overføres til Telenor per telefaks eller per brev. Fullmakter i form av e-post, web-bestillinger eller SMS skal overføres til Telenor per e-post, ved filoverføring via Internett (FTP) eller på CD-ROM. TILBYDER må på forhånd skriftlig meddele TELENOR hvilke(t) fullmaktsformat(er) denne til enhver tid har til hensikt å benytte seg av.

Mottakende Tilbyder skal forevise fullmakt til avgivende Tilbyder senest innen 10 virkedager fra å ha mottatt skriftlig forespørsel om dette fra avgivende Tilbyder. Dersom avgivende Tilbyder ber om å få forevist fullmakt på et abonnement fra mottakende Tilbyder, og mottakende Tilbyder enten (a) ikke har en gyldig fullmakt på dette abonnementet, og/eller (b) ikke klarer å forevise denne overfor avgivende Tilbyder innen 10 virkedager fra den datoen forespørselen mottas, kan avgivende Tilbyder fakturere mottakende Tilbyder for NOK 200. Unntak er dersom den aktuelle sluttkunden ikke har blitt flyttet fra avgivende Tilbyder til mottakende Tilbyder som

følge av bestillingen. Fakturering for manglende fullmaktsframvisning kan skje maksimalt én (1) gang i måneden med henvisning til "ikke framvist fullmakt" og medfølgende en liste over de konkrete hovednummer det er fakturert for. Fastprisen dekker påløpte direkte kostnader ved Tilbyderbytte og ordrebehandling hos avgivende Tilbyder.

Dersom en fullmakt er i en slik forfatning når den mottas av TELENOR, at den er helt eller delvis uforståelig / uleselig, vil den anses som ugyldig. TELENOR plikter snarest å melde fra til TILBYDER om ved slike tilfeller.

TILBYDER plikter å framlegge slik fullmaktsdokumentasjon som angitt ovenfor når TELENOR anmoder om dette. TILBYDER plikter å stille til rådighet for TELENOR slikt utstyr eller programvare som eventuelt måtte være nødvendig for å gjøre fullmaktens innhold tilgjengelig for TELENOR. Dersom fullmaktsdokumentasjon ikke er framlagt for TELENOR innen 10 virkedager etter at TELENOR har anmodet om dette, kan TELENOR tilbakeføre abonnementet uten å innhente ny fullmakt fra Sluttkunden. TELENOR vil før tilbakeføring gjennomføres sende melding til Sluttkunden. TELENOR kan kreve at TILBYDER erstatter det tap TELENOR har lidt ved at abonnement er overført uten slikt dokumenterbart samtykke fra Sluttkunden.

2 KVALITET

2.1 Generelt

De verdiene som er oppgitt for teknisk kvalitet er å oppfatte som statistiske verdier for hele telefoniplattformer (telenettet) og ikke som konkrete, målbare verdier for den enkelte aksess.

Verdiene er framkommet dels ved kontinuerlige målinger (gjelder framkommelighet), dels ved beregninger / testmålinger basert på standard ytelse i involverte komponenter i telenettet. De oppgitte verdiene representerer således kun hvilket kvalitetsnivå som kan forventes og ingen garantert teknisk kvalitet.

2.2 PSTN

Teknisk kvalitet

PARAMETER	VERDI	BETINGELSE
Tilgjengelighet	> 99 %	Målt hverdager kl 8-16
Framkommelighet	> 98 %	I nettet, travel tid, hverdager kl 8-16
Ventetid summetone	< 2 sekund	
Oppkoplingstid	Typisk minimum 0,6 s og maksimum 3,6 s	Avhengig av oppsetting / terminering nasjonalt og trafikksvak/-sterk tid

2.3 ISDN Basis/Proff og ISDN UT

Teknisk kvalitet

PARAMETER	VERDI			BETINGELSE
Tilgjengelighet:	> 99 %			Målt hverdager kl 8-16
Framkommelighet	> 98 %			I nettet, travel tid, hverdager kl 8-16
Ventetid summetone:	< 2 sekund			
Oppkoplingstid		Typisk verdi	95 % verdi	
Per B-kanal (nasjonalt)	Innen lokal-sentral	0,6 s	0,9 s	Trafikksvak tid
		0,7 s	1,2 s	Trafikksterk tid
	Typisk oppsetning	1,2 s	1,6 s	Trafikksvak tid
		2,9 s	4,0 s	Trafikksterk tid
Maksimum oppsetning	1,5 s	2,0 s	Trafikksvak tid	
	3,6 s	4,8 s	Trafikksterk tid	
Overføringskvalitet pr B-kanal	SES ¹ : < 0,06 % ES ² : < 4,1 %			

3 FEILHÅNDTERING OG PLANLAGT ARBEID

3.1 Generelt

For rapportering og/eller oppfølging av eventuelle feil i Tjenestene tilbyr TELENOR en feilmeldingstjeneste overfor TILBYDER. Med feil menes her en unormal tilstand eller hendelse som medfører redusert kvalitet eller tilgjengelighet på TELENORs Tjenester relatert til aksess og trafikk.

3.2 Varsling av feil

Dersom feil avdekkes av TILBYDER eller Sluttkunde, meldes feilen til TELENOR etter at TILBYDER har forvissnet seg om at feilen ikke ligger hos TILBYDER eller Sluttkunde. TELENOR skal da innen rimelig tid iverksette tiltak og holde TILBYDER oppdatert via Jara NetBusiness med hensyn til status på feilrettingen fram til og med at feilen er rettet. Ved registrering av feilmelding vil TILBYDER bli varslet om eventuelle kjente feil som er relevante for den aksessen feilmeldingen gjelder.

Telenor har ansvaret for å klarmelde feilen uten unødig opphold til TILBYDER. TILBYDER har ansvar for å klarmelde feilen til Sluttkunden.

¹ SES: Severely errored seconds

² ES: Errored seconds

3.3 Telenors rett til kompensasjon

Dersom TELENOR har mottatt melding om feil fra TILBYDER og TELENOR ikke finner feil i Telenors nett eller feilen viser seg å ligge hos TILBYDER eller Sluttkunden, vil TELENOR fakturere TILBYDER for tid og materiell som har gått til feilsøking.

3.4 Varsling av planlagt arbeid

TILBYDER vil ved registrering av en feilmelding bli informert om planlagt arbeid hos TELENOR som kan medføre driftsforstyrrelser for TILBYDER eller Sluttkunden på den aksessen feilmeldingen gjelder.

3.5 Feilmeldingsmåte og form

3.5.1 Feilmeldingsmåte

Feilmeldingsmåte vil si den måten en melding blir sendt på.

Alternative feilmeldingsmåte i prioritert rekkefølge:

- Jara NetBusiness
- Telefon til kontaktpunkt for feilmeldinger kan kun benyttes dersom Jara NetBusiness ikke er tilgjengelig

3.5.2 Feilmeldingsform

Feilmeldingsform spesifiserer hvilke opplysninger som kreves ved varsling av ulike typer feil.

For varsling av ulike feil må følgende opplysninger oppgis av TILBYDER:

- Telefonnummer (hovednummer)
- Meldt av og/eller kontaktperson
- Problemtypen
- Beskrivelse av feil
- Tidspunkt for når feilen ble oppdaget
- Utfylt sjekklister gjort tilgjengelig av TELENOR for TILBYDER
- Eventuelt feilnotat

3.6 Feilhåndtering ved feil på tjenestene

TELENOR verifiserer at meldt feil skyldes forhold hos TELENOR, før eventuell feilretting initieres. Håndtering og retting av feil på tjenesten iverksettes av TELENOR i tråd med rettetidsløfter som angitt i pkt 3.8 og i henhold til rutiner.

3.7 Definisjon av feil

Med A-feil menes brudd i tjenesten, dvs at tjenesten ikke fungerer ikke eller er så dårlig at den ikke kan brukes.

Med B-feil menes redusert kvalitet eller funksjonalitet på tjenesten. Tjenesten fungerer, men er vesentlig redusert og er ikke tilfredsstillende.

3.8 Rettetidsløfte

Rettetidsløfte er et løfte om at en feil er rettet og tilbakemelding gitt innen en gitt frist ut i fra tidspunktet en feilmelding er mottatt av TELENOR. Rettetidsløfte avhenger av geografisk tilknytning, i hvilket tidsrom feilen er meldt samt hvilket produkt feilen gjelder.

Dersom det oppstår feil hos Telenor som får konsekvens for et betydelig antall slutt kunder vil Telenor iverksette korrektive tiltak også utenfor normal arbeidstid.

Tabellen under viser rettetidsløfter på feil på tjenestene PSTN og ISDN. Status tilbakemeldes TILBYDER jevnlig over et webgrensesnitt fram til om med at feilen er rettet. Rettetidsløftet bortfaller dersom feilen skyldes forhold utenfor Telenors kontroll og som Telenor ikke med rimelighet kunne ventes å unngå, men Telenor plikter uansett snarest mulig å gjenopprette normal leveranse.

TELEFONIPRODUKT	INNMELDT FEIL ALLE DAGER		RETTETIDSLØFTE (RTL)	
	FRA KL	FRA KL	A-FEIL	B-FEIL
Distrikt: PSTN/ISDN GT Basis	0000 0730	0730 0000	Rettet innen kl 2000 samme dag Rettet innen kl 2000 neste dag	+ 1 dag + 1 dag
Stor-Oslo³ og 18 byer⁴: PSTN/ISDN GT Basis	0730 1100	1100 0730	Rettet innen kl 1500 neste dag Rettet innen kl 2000 neste/samme dag	+ 1 dag + 1 dag
ISDN GT Proff	0730 1100	1100 0730	Rettet innen kl 1600 samme dag Rettet innen kl 1200 neste/samme dag	
ISDN UT	0730 1200	1200 0730	Rettet innen kl 1600 samme dag Rettet innen kl 1200 neste/samme dag	

Tid som går med hos TELENOR til å vente på at TILBYDER skal tilbakemelde resultat på kundens kontroll av eget utstyr eller tilgang til kundens lokaler, regnes ikke som medgått rettetid under rettetidsløftet fra TELENOR i denne avtalen.

³ Kommuner: Asker, Bærum, Lørenskog, Oppegård, Oslo, Rælingen og Skedsmo.

⁴ Arendal, Bergen, Bodø, Drammen, Gjøvik, Hamar, Harstad, Haugesund, Kristiansand, Kristiansund, Skien, Sandefjord, Sarpsborg, Stavanger, Trondheim, Tromsø, Tønsberg og Ålesund.

3.9 Tilgjengelighet til kontaktpunkter

Partene skal gi tilgang til Jara Feilmottak og andre kontaktpunkter innenfor tidsrammer beskrevet i tabellen nedenfor:

	TIDSRAMME (ÅPNINGSTID) TELENOR	TIDSRAMME (ÅPNINGSTID) TILBYDER
Jara Feilmottak	Hele døgnet alle dager	Hele døgnet alle dager
Andre kontaktpunkter/ kontaktpersoner	Kl 0800 - 1600 virkedager	Kl 0800 - 1600 virkedager

3.10 Eskalering og kontaktpunkt

Hensikten med eskalering er å sette mer fokus på feilrettingen, sikre tilfredsstillende prioritering og om mulig tildele mer ressurser for feilretting.

Hvis feilrettingstiden overstiger eller går mot overskridelse av definerte feilrettingstider uten at det blir gitt tilfredsstillende tilbakemelding, skal feilen eskaleres til et høyere nivå.

Partene må oppgi kontaktpunkter for eskalering. Når feil er rettet, skal kontaktpunkt for eskalering ha tilbakemelding. Eskalering skal utføres i henhold til gjeldende regler for eskaleringer på www.telenorwholesale.no.

4 KOMPENSASJON TIL TILBYDER VED BRUDD PÅ RETTETIDSLØFTET OG GARANTERT FEILRETTING

4.1 Generelt

For å motta kompensasjon må TILBYDER fremme et skriftlig krav som spesifiserer hvilke hovednummer det er meldt feil på i perioden, tidspunkt disse ble feilmeldt av TILBYDER og senere meldt rettet av TELENOR.

Ovenstående gjelder ikke hvis TELENOR godtgjør at mangelen skyldes forhold utenfor TELENORs kontroll og som TELENOR ikke med rimelighet kunne ventes å unngå eller overvinne følgene av. Ovenstående forutsetter videre at de aktuelle feilene faktisk ligger / har ligget hos TELENOR.

4.2 Rettetidsløftet

Gitt at feilmelding er sendt i tråd med Avtalen, skal TELENOR kompensere TILBYDER ved eventuelle brudd på rettetidsløftet under pkt 3.7. Kompensasjonsbeløpet settes til NOK 80,- (åtti kroner) per hovednummer det er registrert feil på. Dette gjelder uavhengig av feilens omfang. TELENOR betaler kun kompensasjon til TILBYDER for det antall brudd på rettetidsløftet som overskyter 10 % av sum innmeldte feil fra TILBYDER i perioden.

I de tilfeller hvor TELENOR ikke retter feil på aksessen på grunn av at dette ikke er teknisk eller økonomisk forsvarlig (ref. Bilag 1 punkt 6), kan TILBYDER kreve kompensasjon. Denne kompensasjon er 500 kroner per aksess og skal komme istedenfor vanlig kompensasjon for brudd på rettetidsløfte.

4.3 Garantert feilretting

Det gis kompensasjon ved tidsforbruk utover avtalt tid for det gjeldende abonnementet på Garantert feilretting. Kompensasjonen gis i henhold til type abonnement på Garantert feilretting, ref pkt 1.1.7.2 i Bilag 4 og tidsforbruk utover avtalt rettetid, ref tabell under.

TIDSFORBRUK UTOVER AVTALT TID	ANTALL MÅNEDER ABONNEMENTSPRIS
0-3 timer	3
3-6 timer	6
> 6 timer	9
Maksimal kompensasjon per år	12

Maksimal kompensasjon for det berørte abonnementet er 12 måneder abonnementspris. Flere brudd samme døgn på samme abonnement, regnes som ett brudd.

4.4 Indirekte tap

Telenor er ikke ansvarlig for indirekte tap hos TILBYDER som følge av leveransesvikt, feil eller brudd på rettetidsløftet eller Garantert feilretting i denne avtalen. Som indirekte tap regnes: (a) tap som følge av minsket eller bortfalt produksjon eller omsetning (driftsavbrudd). (b) tap som følge av at tjenesten ikke kan nyttiggjøres som forutsatt (avsavn). (c) tapt fortjeneste som følge av at en kontrakt med tredjemann faller bort eller ikke blir oppfylt.

4.5 Telenors samlede ansvar

Det samlede erstatningsansvar som TELENOR har overfor TILBYDER ved leveransesvikt / feil er begrenset til NOK 3.000 (tre tusen) for hvert hovednummer.

5 SERVICENIVÅ

5.1 Ordrebehandling

TELENOR forplikter seg overfor TILBYDER å levere tjenester relatert til ordrehåndtering i henhold til spesifisert servicenivå. Følgende servicenivå gjelder for de ulike ordretypene, som beskrevet i Bilag 2, Kapittel 2.2:

ORDRETYPE	KRAV TIL LEVERING
Type 1	98 % av alle leveranser på avtalt leveringsdato. Minimum 90 % med behandlingstid ⁵ innen 5 virkedager. Leveringstid er produktavhengig.
Type 2	98 % av alle leveranser på avtalt leveringsdato. Minimum 90 % med behandlingstid innen 5 virkedager. Leveringstid er produktavhengig.

⁵ Behandlingstiden regnes antall dager fra en korrekt ordre er mottatt fra TILBYDER til bekreftelse på ordre er sendt til TILBYDER fra TELENOR

Type 3	Minimum 90 % med leveringstid ⁶ innenfor 5 virkedager
Type 4	Minimum 90 % med leveringstid innen 5 virkedager. For tilleggstjenester der leveringspresisjon er relevant, gjelder at 98 % av alle leveranser skjer på avtalt leveringsdato.
Type 5	Minimum 90 % med leveringstid innenfor 5 virkedager.
Type 6	98 % av alle leveranser innen avtalt leveringsdato. Minimum 90 % med behandlingstid innen 5 virkedager. Leveringstid er produktavhengig.
Type 7	Minimum 90 % med leveringstid ⁷ innenfor 5 virkedager
Type 8	98 % av alle leveranser på avtalt leveringsdato
Type 9	Minimum 90 % med leveringstid innenfor 5 virkedager
Type 10	Leveringstid innenfor 5 virkedager
Type 11	Behandlingstid innen 5 virkedager
Type 12	Behandlingstid innen 5 virkedager

Dag 0 regnes å starte på det tidspunktet korrekt ordre mottas innenfor normal arbeidstid (kl 8-16). Servicenivå måles på månedsbasis basert på antall ordre tilbaketilsendt eller levert i måneden.

Spesielle forhold relatert til begrensninger i eksisterende tekniske løsninger kan påvirke TELENORs leveringsevne. I slike tilfeller vil TELENOR melde om utsatt effektivering av enkeltordre og angi årsak.

5.2 Tilgjengelighet

	TIDSRAMME (ÅPNINGSTID) TELENOR
Jara Kundeservice	kl 0800 - 1600 virkedager

5.3 Kompensasjon til TILBYDER ved avvik på servicenivå hos TELENOR

For hver ordre av type 1, 2 og 6 som innenfor en gitt kalendermåned bryter med servicenivå for behandlingstid etter punkt 5.1 vil TELENOR kompensere TILBYDER med NOK 50.

For hver ordre av type 3, 4, 5, 7 og 9 som innenfor en gitt kalendermåned bryter med servicenivå for leveringstid etter punkt 5.1 vil TELENOR kompensere TILBYDER med NOK 50.

For øvrige ordretyper gis ingen kompensasjon. Det gis heller ingen kompensasjon dersom en bestilling innebærer at nummer først må porteres inn til TELENOR fra annet nett.

⁶ Leveringstid regnes som antall dager fra korrekt ordre er mottatt fra TILBYDER til bekreftelse på leveransen er sendt til TILBYDER fra TELENOR

⁷ Leveringstid regnes som antall dager fra godkjenning av ordre er mottatt fra avgivende TILBYDER til bekreftelse på leveransen er sendt til mottakende TILBYDER fra TELENOR

Kompensasjon kan kun utbetales etter at TILBYDER har fremmet skriftlig og spesifisert krav om dette til TELENOR som er i tråd med etablerte rutiner mellom partene. TILBYDER kan kun fremme krav om kompensasjon 1 gang per måned.

Krav til prognoser og kvalitetsparameter gjelder fra produksjonstart. I de første tre (3) månedene etter produksjonsstart vil økonomisk eller annen straff mellom Partene ikke komme til anvendelse i noen form.

6 OPPFØLGING OG RAPPORTERING

6.1 Generelt

Partene skal sikre overholdelse av avtalt servicenivå, følge opp driftsrutiner, kvalitetssikre avregningsdata og sikre at kvalitetsparameter for Tjenesten oppfylles.

7 RUTINER OG BRUK AV WEBGRENSESNIITT

Opplæring av TILBYDER i bruk av webgrensesnitt mot TELENOR, herunder innsending av feilmeldinger og gjennomføring av linjemålinger ved bruk av Trouble Ticket (TT) og innsending av Service Request (SR), vil skje før idriftsettelsen av tjenesten.

TILBYDER kan ikke purre på en innmeldt sak uten at TILBYDER først har bygget en Service Request (SR) eller Trouble Ticket (TT) på denne i Jara NetBusiness. Status på enhver SR eller TT vil oppdateres fortløpende i Jara NetBusiness etter hvert som den behandles av TELENOR og TILBYDER vil gjennom webgrensesnitt ha tilgang til å følge disse oppdateringene.

Følgende basisrutiner gjelder for TILBYDERs kommunikasjon med TELENOR:

7.1 Ved avvik / problemer i linjenettet

Ved mistanke om avvik i linjenettet forutsettes at TILBYDER først kontakter den eller de sluttkunde(ne) det gjelder og forsikrer seg om at feilen ikke ligger hos sluttkunde eller hos TILBYDER. Med dette menes blant annet at TILBYDER innhenter nødvendig informasjon om feilsituasjonen (når oppstod feilen, gjelder det telefon eller datalinje, gi en kort beskrivelse av problemet etc.), stiller kontrollspørsmål (står alle kontakter skikkelig i, har det nylig vært tordenvær i området etc.), samt gjennomfører en linjemåling mot sluttkundens aksess. Videre at TILBYDER kontrollerer at sluttkunden ligger registrert som aktiv kunde hos TILBYDER med den abonnementstype og de tilleggstjenestene sluttkunden forventer.

Dersom problemet ikke kan løses etter de aksjonspunkter som angis over, og dersom TILBYDER etter dette anser at feilen ligger hos TELENOR, skal TILBYDER melde fra om avviket til TELENOR gjennom Trouble Ticket (TT) i Jara NetBusiness.

Dersom den innmeldte Trouble Ticket ikke rettes i henhold til rettetidsløfte, kan TILBYDER purre på Trouble Ticket gjennom å ringe 08300, valg 1 og oppgi referansenummer (FHS Id) på innmeldt Trouble Ticket.

7.2 Ved avvik / problemer med bestillingsløsning / Jara NetBusiness

TILBYDER skal først avklare alle interne meldinger om feil / problemer i Jara NetBusiness med sine egne, dedikerte superbrukere. Det forutsettes også at TILBYDER holder seg oppdatert på de driftsmeldingene som publiseres på www.telenorwholesale.no og påser hvorvidt den aktuelle feilsituasjonen har eller kan ha sammenheng med kjente driftsfeil eller løsningsoppdateringer.

Dersom TILBYDER ikke etter ovenstående klarer å løse problemet på egen hånd, kan TILBYDER kontakte Jara Support.

7.3 Ved problem knyttet til ordrebehandling og/eller innsendte bestillinger

Ved problemer knyttet til at bestilling avvises fra Jara NetBusiness skal TILBYDER først konferere med egne superbrukere for å forsøke å løse opp i problemet. Dersom TILBYDER ikke selv evner å løse problemet, kan TILBYDER bygge en Service Request (SR) på saken og sende denne til TELENOR via Jara NetBusiness. Service Request kan videre purres opp ved behov.

Dersom det oppstår problemer knyttet til behandling / status på godkjente bestillinger, kan TILBYDER bygge en Service Request (SR) på saken og sende denne til TELENOR via Jara NetBusiness. Service Request kan videre purres opp ved behov. Det forutsettes i slike tilfeller at TILBYDER holder seg oppdatert på de driftsmeldingene som publiseres på www.jara.no og påser hvorvidt det aktuelle problemet har eller kan ha sammenheng med kjente driftsfeil eller løsningsoppdateringer.

7.4 Merkantile og avtalemessige forhold

Ved forhold som omhandler avtaleforholdet generelt og / eller ønsker om endringer i avtalen eller eventuelt mislighold av denne spesielt, skal TILBYDER kontakte sin Kundansvarlig i TELENOR.

8 ESKALERING

Dersom innmeldt Trouble Ticket ikke rettes i henhold til avtale eller rettetidsløfte og dersom puring på dette ikke gir tilfredsstillende respons, kan TILBYDER eskalere i henhold til gjeldende regler for eskaleringer på www.telenorwholesale.no.

9 TILGJENGELIG FOR TJENESTEN

Før levering under denne Avtalen kan finne sted, må Partene ha gjort tilstrekkelige tilpasninger av tekniske og administrative forhold både internt hos partene og partene imellom.

Dette gjelder forhold som:

- Tilpasse tekniske og administrative støttesystemer for å håndtere Tjenesten. For TILBYDER vil dette spesielt gjelde tilknytning til NRDB og Jara NetBusiness, mottak av returnmeldinger over B2B-grensesnitt, CDR-filer via FTP og fakturaløsning.

- Etablere eller tilpasse interne rutiner for håndtering av Tjenesten. For TILBYDER vil dette spesielt gjelde kundeservice, feilhåndteringsrutiner, bestillingsrutiner, faktureringsløsning mot sluttkunde, samt markeds- og salgsapparat.
- Etablere rutiner for utveksling av informasjon mellom TELENOR og TILBYDER herunder ordrehåndtering, feilhåndtering og registrering av trafikk.

For at Tjenesten kan gjøres tilgjengelig må TILBYDER:

- Etablere avtale om tilknytning og bruk av NRDB (Nasjonal referansedatabase) for videresalg fasttelefoni.
- Etablere avtale med EDB om tilknytning til deres Formidlingsentral (FMS) for mottak av B2B returnmeldinger fra TELENOR.
- Ha gjennomført opplæringsprogram for tilbydere av fasttelefoniaksess hos TELENOR, herunder (1) i bruk av Jara NetBusiness og (2) i forståelsen av TELENORs produktsortiment under avtalen.
- Ha gitt Telenor alle relevante opplysninger om TILBYDER for å kunne definere kundekonto på TILBYDER og levering av CDR-filer fra EDB til TILBYDER på FTP-server.

Ovenstående punkter må innfris før verdikjedetest kan påbegynnes.

10 VERDIKJEDETEST

Før ordinær produksjon kan finne sted, skal TILBYDER sammen med TELENOR ha gjennomført en fullstendig verdikjedetest av det nye grensesnittet som opprettes. Formålet med verdikjedetesten er å verifisere at løsningen fungerer i henhold til den senest oppdaterte tekniske spesifikasjonen fra TELENOR, samt at den innfrir de kvalitetskrav som stilles i Avtalen. Den skal også bidra til å redusere risikoen for feil i ordinær produksjon og sikre at rutiner for ordreproduksjon, ordrebehandling, ordremottak, feilidentifisering og feilmelding fungerer tilfredsstillende.

Verdikjedetesten skal godkjennes skriftlig av begge Parter før ordinær produksjon av Tjenesten kan finne sted.

Verdikjedetesten foregår i produksjon og skal ha minimum 30 dager og maksimum 90 dagers varighet. For at verdikjedetesten skal kunne godkjennes, må minst 100 bestillinger ha gått feilfritt gjennom verdikjeden, inklusive, men ikke begrenset til: bestilling av Tilbyderbytte fra TELENOR til TILBYDER og fra TILBYDER til TELENOR, nyabonnement med og uten eksisterende telefonnummer, flytting av videresolgte abonnement med og uten bytte av telefonnummer, bestilling og oppsigelse av nye tilleggstjenester på videresolgte abonnement. Det skal være ordrer på både PSTN, ISDN GT og ISDN UT.

Det skal genereres trafikk på minimum 50 videresolgte abonnement der TILBYDER skal ha mottatt CDR-filer fra EDB og faktura fra TELENOR.

Det skal også gjennomføres linjemåling av TILBYDER på videresolgte abonnement via Jara NetBusiness.

TELENOR oversender TILBYDER et eget dokument der samtlige testordrer fortløpende skal registreres og status på hver enkelt ordre oppdateres og godkjennes / feilmeldes av begge Parter.

Hvis verdikjedetesten ikke er gjennomført innen 90 dager, bortfaller avtalen, ref pkt 16.3 i Bilag 1.

11 PROGNOSE

11.1 Generelle krav

For at TELENOR skal være i stand til å etablere og å opprettholde tilfredsstillende kvalitet og presisjon på ordrehåndteringen, plikter TILBYDER å utarbeide prognoser for ordrevolum og oversende disse til TELENOR i henhold til følgende plan:

TIDS-PERSPEKTIV	OVERSENDELSE	FREKVENS	INNHOOLD
1 år	Innen 30. november hvert år for påfølgende år	Årlig	Forventet totalt antall ordre per kvartal for overføring av aksess fra Telenor til TILBYDER (ordretypen 3).
3 måneder	Innen 30. november for 1. kvartal, 28. februar for 2. kvartal, 31. mai for 3. kvartal, 31. august for 4. kvartal	Kvartalsvis	<p>Forventet totalt antall ordre per kvartal for overføring av aksess fra Telenor til TILBYDER (ordretypen 3).</p> <p>Dersom det planlegges spesielle forhold i løpet av det rapporterte kvartalet (kampanjer, nye tilleggstjenester m.m.), må forventet antall ordrer for ordretypen 4 og ordretypen 8 angis på samme måte som for ordretypen 3.</p> <p>Dersom det forventes spesielle forhold i løpet av det rapporterte kvartalet som medfører større avvik fra det som normalt kunne forventes av ordrer for øvrige ordretyper, skal dette angis på samme måte som for ordretypen 3</p> <p>Dersom det forventes spesielle forhold som avviker fra tidligere perioder eller er spesielt for denne perioden skal dette kommenteres for kvartalet, for eksempel skjev ordreinngang på en gitt periode.</p>

Prognoser skal utarbeides på TELENORs prognoseskjema.

Krav til prognoser og kvalitetsparameter gjelder fra produksjonstart. I de første tre (3) måneder etter produksjonsstart vil økonomisk eller annen straff mellom Partene ikke komme til anvendelse i noen form.

Hvis totalt ordrevolum i prognoser overstiger maksimal leveringskapasitet som TELENORs leveransesystem kan håndtere for perioden, kan TELENOR innen 10 dager etter at prognoser er mottatt, melde at prognostisert volum ikke kan behandles, samt hvilken kapasitet som kan tilbys.

11.2 Håndtering av avvik fra prognoser

Betydelige avvik i nye prognoser sammenlignet med tidligere prognoser eller betydelige avvik i reelt ordrevolum fra prognoser, påvirker kostnader og/eller TELENORs evne til å levere i henhold til avtalt kvalitet. Det samme gjelder dersom TELENOR ikke har mottatt prognoser fra TILBYDER som avtalt.

Manglende eller feilaktige prognoser vil ha følgende konsekvenser:

TYPE / OMFANG PÅ AVVIK	KONSEKVENSER
Årlig prognose ikke mottatt eller betydelige mangler i årlig prognose	Krav til leveringstid og behandlingstid i avtalen opphører for kommende år.
Antall bestillinger av ordretype 3 for kommende kvartal i siste kvartalsprognose overstiger prognoser fra foregående kvartalsprognose med mer enn 30 %	Krav til leveringstid og behandlingstid i avtalen opphører for kommende kvartal.
Antall bestillinger av ordretype 3 reelt mottatt for en måned overstiger siste månedlige prognose for den måneden med mer enn 20 %	Krav til leveringstid og behandlingstid i avtalen er ikke gjeldende for aktuelt kvartal.
Totalt ordrevolum i prognoser overstiger maksimal leveringskapasitet ⁸ hos TELENOR for perioden	TELENOR kan innen 10 dager etter at prognoser er mottatt, melde at prognostisert volum ikke kan behandles, samt hvilke kapasitet man kan tilby.
Antall bestillinger i siste prognose overstiger reelt antall bestillinger mottatt for dette kvartalet med mer enn 30 %	TELENOR fakturerer TILBYDER for etablert overkapasitet i ordrebehandling. Avviket som overstiger 30 % faktureres i henhold til Bilag 4.

11.3 Krav til ordrekvalitet

For at TELENOR skal kunne betjene TILBYDER på en tilfredsstillende måte er det essensielt at mottatte ordrer inneholder all relevant informasjon presentert på avtalt format. Det er TILBYDERs ansvar å sikre at kvaliteten på kundeinformasjonen er tilfredsstillende, og TELENOR er ikke ansvarlig for eventuelle feil eller forsinkelser som skyldes manglende kvalitet på ordren.

Feilaktige ordrer vil påføre TELENOR ekstra kostnader, og TELENOR forbeholder seg derfor rett til følgende:

11.3.1 Mangelfull / ikke komplett ordre

TELENOR vil feilmelde bestillinger hvis informasjon som er angitt som obligatorisk i grensespesifikasjonene for de forskjellige ordresystemene mangler.

For ordrer vedrørende overføring av aksess, Fast forvalg og nummerportabilitet er dette beskrevet i informasjon som finnes på www.nrdb.no. For ordrer via TELENORs B2B- grensesnitt refereres til dokumentet "Videresalg Aksess IT leveranser

⁸ Maksimal leveringskapasitet skal være etablert på basis av sum prognoser fra alle Tilbydere som har inngått avtale med TELENOR.

Eksterne grensesnitt". Ordre som meldes via Jara NetBusiness vil bli validert løpende og tilbakemelding gitt umiddelbart til TILBYDERs kundebehandler hvis informasjon mangler.

11.3.2 Manglende kvalitet på ordre

TELENOR kan avregne et tilleggsbeløp til ordinær pris dersom utilstrekkelig kvalitet på dataene i ordren innebærer at:

- Sluttkunde ikke kan identifiseres entydig.
- Feil kontaktperson eller feil telefonnummer til kontaktperson hos Sluttkunde oppgitt ved installasjonsarbeid og feilen oppdages før montør er sendt ut. Dersom feilen oppdages først når montør er sendt ut, behandles dette som "bomtur", ref pkt 11.3.3.
- Tilknytningsadresse er feil oppgitt eller at telefonnummer til et hovednummer ikke er presist oppgitt.
- Eventuelt allment brukt uoffisielt gårdsnavn (områdebetegnelse/bruksnavn) skal oppgis i tillegg til GAB-kode der hvor adressehenvisingen er knyttet til matrikeladresse (gårds- og bruksnummer).
- Fortsatt gjeldende eller sist utgåtte anropsnummer på eksisterende linjeføring er ikke (korrekt) oppgitt (gjelder ved flytting eller ny etablering av aksess).

11.3.3 Bomtur for montør

TELENOR kan fakturere for bomtur for montør, i de tilfelle der det ikke gis tilstrekkelig adgang til installasjonssted (bruker/kontaktperson ikke tilgjengelig innenfor avtalt tidsrom, feil navn eller telefonnummer til kontaktperson oppgitt e.l).

11.3.4 Endring av innsendt bestilling

TELENOR kan fakturere for effektivering av endring til tidligere innsendt bestilling. Dersom endring innebærer ny arbeidsavtale for montør, må dette være meldt inn senest tre (3) virkedager før tidligere avtalt dato for å behandles som en gyldig endring. Dersom denne fristen ikke overholdes, vil ordren behandles som "bomtur", ref. pkt. 11.3.3.

11.3.5 Kansellering av bestilling

TELENOR kan fakturere ved kansellering av bestilling før denne er effektuert. Dersom ordren inkluderer avtale om arbeid utført av montør, må kansellering være meldt inn senest innen tre (3) virkedager før tidligere avtalt dato. Dersom denne fristen ikke overholdes, vil kanselleringen behandles som "bomtur", ref. pkt 11.3.3.

11.3.6 Restart av leveringsperiode

Ved mottak av mangelfull ordre opphører kravene til leveringstid. Dersom ordren avvises med bakgrunn i kravene beskrevet i dette bilaget, gjelder krav til leveringstid fra det tidspunkt TELENOR mottar en oppdatert og komplett ordre fra TILBYDER.

11.4 Konsekvenser av vedvarende kvalitetsbrist

Dersom det over en periode på én (1) måned påvises en total kvalitetsbrist på over 5 % i henhold til kravene i dette bilaget, skal dette uoppfordret og innen to (2) uker forklares i en rapport fra TILBYDER. Ved en månedlig kvalitetsbrist på over 5 % for to påfølgende perioder, kan TELENOR med to (2) ukers forhåndsvarsling, midlertidig nedgradere sitt servicenivå overfor TILBYDER.

12 FEILHÅNTERING

12.1 Generelt

For rapportering og/eller oppfølging av eventuelle feil i ordrehåndteringen tilbyr TELENOR en feilmeldingstjeneste overfor TILBYDER. Med feil menes her en unormal tilstand eller hendelse som medfører redusert kvalitet eller tilgjengelighet på TELENORs tjenester relatert til ordrehåndtering, eller en feil i behandling av en ordre.

Eventuelle endringer eller feil som skyldes kvalitet eller mangler i en ordre fra TILBYDER, skal følge ordinære rutiner for behandling av slike forhold.

12.2 Varsling av feil

Hvis en eventuell feil avdekkes av TELENOR, varsles TILBYDER om feilen. TELENOR skal holde TILBYDER oppdatert med hensyn til status på feilen.

Hvis feilen avdekkes av TILBYDER eller Sluttbruker, varsles TELENOR om feilen av TILBYDER. TELENOR skal innen rimelig tid iverksette tiltak og holde TILBYDER oppdatert med hensyn til status på feilen.

Feil varsles i henhold til rutiner beskrevet i Kapittel 3.

TELENOR har ansvar for å klarmelde feilen uten unødig opphold til TILBYDER.

12.3 Feilmeldingsmåte og form

12.3.1 Feilmeldingsmåte

Feilmeldingsmåte vil si den måte en melding blir sendt på, eksempelvis telefon eller e-post. Feilmeldingsform vil si hva feilmeldingen skal inneholde av opplysninger og hvilken form den skal ha, muntlig overlevert eller et avtalt skjema med opplysningsfelter.

Alternative feilmeldingsmåter:

- Telefon til kontaktpunkt for feilmeldinger
- E-post til kontaktpunkt for feilmeldinger

12.3.2 Feilmeldingsform

Feilmeldingsform som spesifiserer hvilke opplysninger som kreves ved varsling av ulike typer feil, avtales nærmere mellom partene.

12.4 Feilhåndtering ved meldt feil i leveranse

TELENOR verifiserer at meldt feil skyldes ordrehåndteringen, før eventuell feilretting initieres. Feilrettingen vil iverksettes av TELENOR uten unødig opphold.

Dersom eventuell feil i ordren fra TILBYDER avdekkes, skal dette håndteres i henhold til ordinære rutiner ved slike hendelser.

12.5 Feilhåndtering ved manglende tilgjengelighet

Ved manglende kvalitet eller tilgjengelighet i grensesnittet for overføring av ordrer fra TILBYDER, skal feilretting påbegynnes av TELENOR uten unødig opphold. Når feilen er rettet skal TILBYDER kontaktes for verifikasjon av om feilen er rettet. Når feilen er rettet og klarmeldt til riktig kontaktpunkt anses feilretting og varsling for utført.

12.6 Eskalering

Dersom feilen er av en slik art at eskalering skal iverksettes, skal eskalering utføres i henhold til bestemmelser i Kapittel 8.

13 BESTILLING

TILBYDER plikter å bestille Tilbyderbytte via NRDB i tråd med de til enhver tid gjeldende administrative rutiner utarbeidet i fellesskap av bransjen, herunder *NRDB Viderealg Telefoni, versjon 2.0, 11.10.2004, Administrative rutiner for overføring av aksess ved viderealg telefoni, rev. 1.0, 01.02.2002 og VT specification - NRDB, rev. 3, 02.10.2002*. Dokumentene kan hentes ned fra NRDB på www.nrdb.no. TILBYDER forplikter seg til å bestille overføringer til TILBYDER, samt godkjenne overføringer til andre Tilbydere i henhold til disse rutinene.

TELENOR vil fortløpende sende ut oppdaterte versjoner av teknisk grensesnittsspesifikasjon for viderealgsløsningen fra TELENOR, *Viderealg Aksess IT Leveranser Eksterne grensesnitt*. TILBYDER plikter å gjøre seg kjent med den til enhver tid siste versjon. Ved spørsmål og/eller motstrid til spesifikasjonen eller til endringer i denne, bes TILBYDER kontakte TELENOR umiddelbart.

TILBYDER har ansvaret for håndtering av fast forvalg og nummerportabilitet på aksesser som er omfattet av denne Avtalen. Bestillinger av Fast forvalg og portering til andre nett (utportering), må behandles i henhold til gjeldende administrative rutiner som angitt av Post- og teletilsynets på www.npt.no. TILBYDER forplikter seg til å sende slike bestillinger via eksisterende bestillingsgrensesnitt for Fast forvalg og via NRDB for utportering i henhold til disse rutiner.

Øvrige ordretyper sendes via Telenors løsning Jara NetBusiness. TILBYDER forplikter seg til å etablere adgang til og oversende bestillinger via denne løsningen. TILBYDER plikter å bestille Tjenesten etter prosedyrer fastsatt i Avtalen.

14 SERVICENIVÅ FOR ORDREHÅNDTERING OG LEVERANSE

TELENOR forplikter seg til å forestå ordrehåndtering og leveranse innen den tid og i det omfang som framgår av Avtalen og innleverte prognoser.

TELENOR kan ikke garantere leveringstid som angitt i avtalen dersom TILBYDER overskrider en eller flere av følgende kapasitetsbegrensninger:

- Sender flere enn 2000 bestillingsordre til TELENOR i løpet av én (1) klokke time.
- Sender flere enn 10 000 bestillingsordre til TELENOR i løpet av ett (1) døgn.
- Sender flere enn 50 000 bestillingsordre til TELENOR i løpet av én (1) uke.

Med bestillingsordre menes alle ordrer som sendes fra TILBYDER til TELENOR via enten NRDB eller Jara NetBusiness, og som vedrører videresalg fasttelefoniabonnement.

15 SLA-PARAMETER – JARA NETBUSINESS

15.1 Gjeldende SLA-parameter

Gitt begrensningene i pkt. 15.2, gjelder følgende service- og kvalitetsparameter, slik de er definert nedenfor i tabell 15.2, mellom partene, jf tabell 15.1. Ved Avvik fra disse gjelder bestemmelser om kompensasjon angitt i punkt 15.7.

Parameter	Kvalitetsmål
Oppetid for Jara NetBusiness	95 % oppetid fra kl 0800 - 2000 alle virkedager

Tabell 15.1 Kvalitetsmål

SLA-parameter	Definisjon
Oppetid i Jara NetBusiness	Oppetid beregnes ut i fra opplevd tilgjengelighet i Jara NetBusiness. Dette innebærer at samtlige underliggende systemer som Jara NetBusiness er avhengige av, må være i drift. Oppetiden beregnes kun for ordrer knyttet til produktet Videresalg av fasttelefoniabonnement.

Tabell 15.2 Definisjon SLA-parameter

15.2 Forutsetninger

TILBYDER sitt eventuelle grensesnitt mot Jara NetBusiness er i drift og fungerer tilfredsstillende til å kunne legge inn ordre i Jara NetBusiness.

Jara NetBusiness benyttes i henhold til krav og forutsetninger gitt i denne Avtalen.

15.3 Rutiner

Jara NetBusiness skal kun benyttes av sertifiserte brukere i henhold til krav og forutsetninger i denne Avtalen. Ved feil i Jara NetBusiness meldes dette Jara Support i samsvar med Avtalen.

15.4 Rapportering

Telenor vil gjøre tilgjengelig for TILBYDER en rapport for oppetid iht. intervallet i tabell 15.3.

Parameter	Intervall	Rapporteres på
Oppetid for Jara NetBusiness	Måned	www.telenorwholesale.no

Tabell 17.3: Rapportering ifm service- og kvalitetsparametrene for "Oppetid for Jara NetBusiness"

15.5 Avvikshåndtering

TILBYDER kan påberope seg Avvik fra kvalitetsmål for oppetid i pkt.15.1, jf. dog forutsetningene i pkt.15.2.

TILBYDER skal rapportere om mulige Avvik til TILBYDER sine hovedkontaktpersoner hos TELENOR.

Dersom TELENOR mottar rapporteringen om et mulig avvik fra service- og kvalitetsparameter i pkt. 15, plikter TELENOR å iverksette tiltak for å avhjelpe det mulige avviket så raskt som mulig.

15.6 Eskalering

Dersom TILBYDERs rapportering av et avvik ikke resulterer i at avviket blir avhjulpet av TELENOR, så har TILBYDER anledning til å eskalere denne rapporteringen innenfor de rammene og til de kontaktpunkter som er oppgitt i Avtalen.

15.7 Kompensasjon

15.7.1 Forhold som er berettiget til kompensasjon

TILBYDER kan kreve kompensasjon for avvik fra service- og kvalitetsparametrene iht. pkt. 15.7.2.

15.7.2 TILBYDERs rett til kompensasjon

TILBYDER kan kreve kompensasjon for de kalendermånedene hvor den målte gjennomsnittlige oppetiden for Jara NetBusiness i den aktuelle kalendermåned er lavere enn den angitt service- og kvalitetsparameteren i pkt. 4.1. Størrelsen på kompensasjonssatsen er avhengig av det gjennomsnittlige antallet ordrer per kalendermåned som TILBYDER legger inn i Jara NetBusiness og størrelsen på avviket for den aktuelle kalendermåned. Tabell 15.4 viser hvordan kompensasjonssatsen blir beregnet per kalendermåned

Gjennomsnittelig antall ordre per måned ¹	Målt oppetid i prosent	Kompensasjon i kr	Målt oppetid i prosent	Kompensasjon i nok	Målt oppetid i prosent	Kompensasjon i kr	Målt oppetid i prosent	Kompensasjon i kr
100 – 499	85 – 90	525	80 – 84	1 575	70 – 79	3 150	< 70	6 300
500 – 999	85 – 90	1 313	80 – 84	3 938	70 – 79	7 875	< 70	15 750
1000 – 2499	85 – 90	2 625	80 – 84	7 875	70 – 79	15 750	< 70	31 500
>2500	85 – 90	5 250	80 – 84	15 750	70 – 79	31 500	< 70	63 000

Tabell 15.4: Kompensasjonssatser ved brudd på service- og kvalitetsparameteren "Oppetid for Jara NetBusiness". ¹ Beregnes ved å dividere det totale antallet ordrer knyttet til Videre salg av fasttelefoniabonnement i løpet av ett kalenderår med 12.

15.7.3 Avregning av kompensasjon

Dersom TILBYDER mener seg berettiget til refusjon, skal TILBYDER rette et skriftlig krav til TELENOR innen tre (3) måneder etter avsluttet kalenderår; i motsatt fall mister TILBYDER sitt krav på kompensasjon. Kompensasjonssmal "Oppetid Jara NetBusiness" benyttes og hentes fra Jara NetBusiness. Det benyttes ett skjema per 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 det siste kalenderåret før mottatt krav om refusjon.

Hvis/ når kravet godkjennes av TELENOR og TILBYDER så blir dette godskrevet TILBYDER på egen kredittnota.

Dersom TILBYDER ønsker å påberope seg kompensasjon fra TELENOR, må TILBYDER kunne sannsynliggjøre at denne er berettiget til en slik kompensasjon.

15.7.4 Betalingsbetingelser i forbindelse med utbetaling av kompensasjonen

TILBYDER har ikke anledning til å kreve renter i forbindelse med oppgjøret av kompensasjonen.