

Bilag B4

Bestilling og drift

Innholdsfortegnelse

1. TJENESTEKVALITET PARAMETERE FOR BESTILLING OG LEVERANSE	3
1.1 TJENESTEKVALITET PARAMETERE	3
1.2 KOMPENSASJON VED SVIKT I AVTALT KVALITETSNIVÅ.	3
1.3 DEFINISJON FOR LEVERINGSTID	4
1.4 BESTILLING	4
1.5 AVBESTILLING OG OPPHØR	4
1.6 FORUTSETNINGER OG BEGRENSNINGER	5
2. DRIFT OG VEDLIKEHOLD	5
2.1 GJELDENDE TJENESTEKVALITET PARAMETERE	5
2.2 DEFINISJONER AV TJENESTEKVALITET	6
2.2.1 GENERELLE DEFINISJONER	6
2.2.2 DEFINISJON AV TRAFIKKINTENSITET	6
2.2.3 DEFINISJON AV TRAFIKKSPERR	6
2.2.4 DEFINISJON AV SVARPROSENT	6
2.2.5 DEFINISJON AV FEILRETTINGSPPRESISJON	7
2.2.6 DEFINISJON AV FOR TILBAKEMELDING	7
2.2.7 TEKNISKE KVALITETSPARAMETERE FOR MOBILNETT	7
2.3 HÅNTERING AV FEIL	8
2.4 KONTAKTPUNKTER FOR FEILMELDINGER	8
2.5 HÅNTERING AV PLANLAGT ARBEID	8
2.6 PLANLAGT ARBEID	8
2.7 RAPPORTERING	9
2.8 ESKALERING	9

1. Tjenestekvalitet parametere for bestilling og leveranse

1.1 Tjenestekvalitet parametere

Under framkommer kvalitetsmål gitt at forutsetninger i Avtalen er oppfylt.

PRODUKTER	PARAMETER	KVALITETS MÅL	MERKNAD
Trafikkapasitet (TKP)	Leveringstid	20 virkedager	TILBYDER kjøper transportkapasitet fra andre enn TELENOR. Maksimal kompensasjon ved ikke oppfylt kvalitetsmål: 4.000 kroner
Trafikkapasitet (TKP)	Leveringstid	Som for Leid samband	TILBYDER kjøper transportkapasitet fra TELENOR. Maksimal kompensasjon ved ikke oppfylt kvalitetsmål: 4.000 kroner
Implementering av nettprefiks	Leveringstid	30 virkedager	Maksimal kompensasjon ved ikke oppfylt kvalitetsmål: 7.500 kroner
Implementering av geografiske nummerserier	Leveringstid	30 virkedager	Maksimal kompensasjon ved ikke oppfylt kvalitetsmål: 7.500 kroner
Implementering av øvrige nummerserier	Leveringstid	20 virkedager	Maksimal kompensasjon ved ikke oppfylt kvalitetsmål: 7.500 kroner
Implementering av tilbyderkode	Leveringstid	30 virkedager	Maksimal kompensasjon ved ikke oppfylt kvalitetsmål: 7.500 kroner

Tabell 1, Service nivå parametere for produkt/tjeneste.

1.2 Kompensasjon ved svikt i avtalt kvalitetsnivå.

TILBYDER kan kreve kompensasjon ved svikt i overholdelsen av avtalt kvalitetsmål i Tabell 1. For å kunne kreve kompensasjon må følgende forhold være oppfylt:

- TILBYDER må ha levert riktig utfylt bestilling til TELENOR.

- Det må ikke vært foretatt endringer i bestillingen etter at denne er levert. Hvis endring foretas betraktes dette som en ny bestilling og kvalitetsmålet blir da endret med utgangspunkt i ny bestillingsdato, som følge av dette.
- Hvis TILBYDER har satt en ønsket leveringsdato som er lengre frem enn maksimal leveringstid i henhold til kvalitetsmålet i Tabell 1, kan kompensasjon kreves hvis levering skjer etter avtalt leveringsdato. Se neste avsnitt.

Ved overskridelse med inntil 5 virkedager betales 50% av maksimal kompensasjon. Ved overskridelse på mer enn 5 virkedager betales 100% av maksimal kompensasjon.

1.3 Definisjon for Leveringstid

Leveringstiden beregnes fra TELENOR har mottatt korrekt bestilling til TELENOR har levert tjenesten eller tjenesten er klar til test.

For tjenester som det skal utføres test på er TELENOR ansvarlig for at oppgitte tekniske kontaktpunkt hos TILBYDER blir kontaktet, slik at idriftsetting kan gjennomføres. (Teknisk kontaktpunkt må være korrekt angitt).

1.4 Bestilling

Ved bestilling av produkter mot Telenors fastnett har TILBYDER ansvaret for å initiere bestillingen.

Tilbydere som har MVNO-avtale med Telenors mobilnett har ansvaret for å bestille tilstrekkelig kapasitet mellom nettene.

De fleste produktene skal bestilles via Jara NetBusiness. For noen produkter er det nødvendig å fylle ut konkrete bestillingsskjema (se www.telenorwholesale.no) i tillegg mens det for de mest komplekse produktene er det nødvendig med teknisk dialog mellom partene før bestilling. Endring

Endringer avtales i hvert enkelt tilfelle mellom partene.

1.5 Avbestilling og opphør

Ved reduksjon av kapasitet (TKP eller signaleringslinker) eller opphør av områdetilknytning avtales tidspunkt og eventuelt andre forhold i hvert enkelt tilfelle.

For avbestilling og opphør skal Bestillingsskjemaet på www.telenorwholesale.no brukes.

1.6 Forutsetninger og begrensninger

Følgende generelle forutsetninger vil gjelde for alle bestillinger av nummerserier:

- Maksimal analysedybde mot TILBYDER er 6 siffer. Avvik må avtales spesielt.
- Nummerlengde
 - 8 siffer for abonentnummer i fastnett og GSM.
 - 12 siffer for M2M nummer 58x.
 - 3 siffer for 3-sifrede spesialnummerserier.
 - 5 siffer for 5-sifrede stedsuavhengige nummer. (Normalt er antall siffer som dirigeres 8 siden tilbyderkode settes foran det slåtte nummer. Tilbydere som kjøper produktet UPN av Telenor dirigerer den 5-sifrede serien til Telenor uten tilbyderkode foran).
 - Variabel nummerlengde ved bruk av Nettprefiks og mot utlandet.
 - 7 siffer for nummeropplysning (18xx yyy).
- Maksimal nummerlengde som kan håndteres i Telenors nett er 22 siffer.
- Hvis TILBYDER ikke har avtale om at TELENOR utfører portabilitetskontroll, og nummeret er portert, skal det leveres med NOA = 8 og tilbyderkode foran.

2. Drift og vedlikehold

2.1 Gjeldende tjenestekvalitet parametere

Under framkommer kvalitetsmål gitt at forutsetninger i avtalen er oppfylt.

PRODUKTER	PARAMETER	KVALITETSMÅL	MERKNAD
Samtrafikk Trafikkmåling	Trafikkintensitet		Måles i travel time og baseres normalt på gjennomsnittet av de 10 travleste timene i hver kalendermåned. Se kapittel om dimensjonering i Bilag 3.
Samtrafikk Trafikkmåling	Trafikksperr	Måltall: < 0,5 % for hver gatewaybunt	Måles i travel time og baseres normalt på gjennomsnittet av de 10 travleste timene i hver kalendermåned. Se kapittel om dimensjonering i Bilag 3.
Samtrafikk Trafikkmåling	Svarprosent	Måltall: TELENOR til TILBYDER: 65 % TILBYDER til TELENOR: 65 %	Måles i travel time og baseres på gjennomsnittet av de 10 travleste timene i hver kalendermåned.

Samtrafikk Feilhåndtering	Feilrettingspresisjon		Måles i forhold til rettetidsløfte se tabell
Samtrafikk Feilhåndtering (Feil hos sluttkunde)	Tilbakemelding	Tilbakemelding innen 20 minutter etter avsluttet feilmelding.	
Samtrafikk Feilhåndtering	Svartid feilmottak	20 sekunder	

Tabell 1, Service nivå parametere for produkt/tjeneste.

2.2 Definisjoner av tjenestekvalitet

2.2.1 Generelle definisjoner

Tabell 2 beskriver andre begreper som benyttes.

BEGREP	DEFINISJON
Normal arbeidstid	Mellom kl. 0800-1600 På Virkedager
Definisjon av feil	<ul style="list-style-type: none">• A-feil: Med A-feil menes brudd i tjenesten, dvs. at tjenesten fungerer ikke, eller er så dårlig at den ikke kan brukes.• B-feil: Med B-feil menes redusert kvalitet eller funksjonalitet på tjenesten. Tjenesten fungerer, men er vesentlig redusert og ikke tilfredstillende.

Tabell 2, Definisjon av begreper.

2.2.2 Definisjon av Trafikkintensitet

Trafikk på bunt oppgitt som "Målt trafikk" og "Tilbudt trafikk" beregnet etter Erlangs B formel oppgitt i Erlang.

2.2.3 Definisjon av Trafikksperr

Trafikksperr oppgitt som "Beregnet sperr" og "Anropssperr" henholdsvis beregnet etter Erlangs B formel og etter faktisk målt antall sperrede anrop.

2.2.4 Definisjon av Svarprosent

Svarprosent er forholdet mellom antall besvarte anrop og antall belegninger i %.

Besvarte anrop er avviklet trafikk med svar mottatt fra abonnent. Antall belegninger er all trafikk som er satt opp på en Gatewaybunt.

$$\text{Svarprosent} = \frac{\text{antall besvarte anrop} \times 100\%}{\text{antall belegninger}}$$

Svarprosent måles i travel time og baseres på gjennomsnittet av de 10 travleste timene i hver kalendermåned.

2.2.5 Definisjon av Feilrettingspresisjon

Feilrettingspresisjon måles som % av andel feil som er rettet innen avtalt tid i forhold total antall feil i en bestemt periode. Måles kun etter behov og etter avtale mellom partene.

2.2.6 Definisjon av for Tilbakemelding

Tilbakemelding til kunde etter utført feilreiring. All feilretting avsluttes med tilbakemelding innen 20 minutter. Om førstegang vi forsøker tilbakemelding er på dagtid gjøres et nytt forsøk på kveldstid og omvendt. Oppnås ikke kontakt med kunden etter at det er forsøkt både på dag og kveld, lukkes ordren. Måles kun etter behov og etter avtale mellom partene.

2.2.7 Tekniske kvalitetsparametere for Mobilnett

Parameter	Kvalitetskrav	Rapporteres
Tilgjengelighet	Originerende > 99.9% Terminerende > 99.9%	Kan leveres
PDD (Post dial delay) ITU E.600 ITU E.431	Originerende til POI <= 3 sek POI til term. nasjonal <= 1.5 sek POI til term. Internasjonal <= 3 sek (SS7)	Ved forespørsel
Sperr ETR 138	<1.0% i travel time < 0.1% over 24 timer	Kan leveres
Tale kvalitet ITU E.432 ETR 138	>= MOS 3	Årlig
Ekko	<0.1% av alle samtaler	Kan leveres
SES (severely errored seconds) ITU-T G.821	Nasjonal term <3 SES/24t Europa term <5 SES/24t ROW term <10 SES/24t	Ved forespørsel
ES (errored seconds) ITU-T G.821 G.822	Nasjonal term <20 SES/24t Europa term <30 SES/24t ROW term <100 SES/24t	Ved forespørsel

2.3 Håndtering av feil

For håndtering og varsling av feil henvises det til www.telenorwholesale.no, Jara Kundeservice (08 300 tastevalg 1 etterfulgt av 1 eller 2).

2.4 Kontaktpunkter for feilmeldinger

Kontaktpunktene for feilmeldinger brukes både for å melde og varsle feil, samt når det trengs assistanse fra annen part til feilsøking.

Kontaktpunkter er beskrevet i liste for Kontaktpunkter for feilmeldinger. Se Bilag B0 for detaljer.

2.5 Håndtering av planlagt arbeid

Planlagt arbeid i en av partenes nett som medfører driftsforstyrrelser for den annen part, skal uten unødig opphold meldes til den annen part.

Partene er forpliktet til å varsle den annen part om planlagt arbeid som medfører vesentlige driftsforstyrrelser i henhold til frister satt nedenfor.

Forutsetningen er at planlagt arbeid er varslet til annen part og arbeid kan startes.

Planlagt arbeid skal startes i henhold til varslet tidspunkt. Avvik som kan ha betydning skal meldes annen part uten unødig opphold.

Hvis arbeidet blir vesentlig forsinket skal dette varsles uten unødig opphold.

Når planlagt arbeid er utført skal dette meldes den annen part, slik at denne kan foreta kontroll.

2.6 Planlagt arbeid

Partene bør utføre planlagt arbeid med trafikk-konsekvenser for den annen part innenfor servicevindu. Det kan imidlertid på grunn av arbeidets art være nødvendig å utføre planlagt arbeid utenfor servicevindu. I slike tilfeller skal varslingsfristene partene imellom overholdes.

Servicevindu

BRUDDTID	TIDSRAMME	KOMMENTAR
≤ 30 sek.	kl. 0500 - 0700 alle dager	Ikke krav om varsling.
> 30 sek.	kl. 0000 - 0700 alle dager	Krav om varsling

Tabell 3, Servicevindu.

2.7 Rapportering

For å sikre overholdelse av avtalt servicenivå skal det avholdes oppfølgingsmøter etter behov.

2.8 Eskalering

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

Eskalering skal utføres i henhold til tabell for kontaktpunkter og frister for eskalering. Partene må oppgi kontaktpunkter for eskalering.

Når feil er rettet skal kontaktpunkt for eskalering ha tilbakemelding.