

Service Level Agreement (SLA)

For kapasitetsproduktene:

- Digital Punkt til Punkt
- Digital Ethernet
- Digital Multiaksess
- Optisk Kanal
- Mørk Fiber

SLA er gyldig fra 01.03.11

Service Level Agreement (SLA) for Kapasitetsprodukt

INNHOLDSFORTEGNELSE

1.	<u>INNLEDNING</u>	2
2.	<u>OMFANG OG VARIGHET</u>	3
3.	<u>SLA PARAMETERE – BESTILLING OG LEVERANSE.</u>	4
3.1	GJELDENE SLA PARAMETERE	4
3.2	DEFINISJONER FOR GJELDENE SLA PARAMETERE	6
3.3	FORUTSETNINGER	6
3.4	OPPSIGELSE OG FAKTURERING	7
3.5	AVVIKSHÅNDTERING – REGISTRERING OG TILBAKEMELDING	7
3.6	ESKALERING	7
3.7	KOMPENSASJON PÅ BRUDD PÅ LEVERINGSTID OG LEVERINGSPRESISJON	8
4.	<u>SLA PARAMETERE – DRIFT</u>	9
4.1	GJELDENE SLA PARAMETERE	9
4.2	DEFINISJONER FOR GJELDENE SLA PARAMETERE	11
4.3	FORUTSETNINGER	12
4.4	AVTALTE UTSETTELSER	12
4.5	KOSTNADER I FORBINDELSE MED UTTRYKKING	12
4.6	RAPPORTERING	13
4.7	OPPSIGELSE	13
4.8	AVVIKSHÅNDTERING, INNRAPPORTERING OG TILBAKEMELDING	13
4.9	ESKALERING	13
4.10	KOMPENSASJON – BRUDD PÅ KVALITETSPARAMETER FOR TILGJENGELIGHET	14
5.	<u>KONTAKTPUNKTER</u>	15
	VIP-FEILMOTTAK:	15
	OPERATØRKUNDER:	15
	BEDRIFTSKUNDER:	15

1. Innledning

Dette dokumentet regulerer service og kvalitetsparametere (SLA) for kapasitetsproduktene.

Definisjonene i "Generelle Vilkår for Leide Samband" gjelder for denne SLA med mindre annet er klart angitt.

Service Level Agreement (SLA) for Kapasitetsprodukt

2. Omfang og varighet

Denne SLA gjelder for produktene:

- Digital Punkt til Punkt
- Digital Ethernet
- Digital Multiaksess,
- Optisk Kanal
- Mørk Fiber

Avtalen gjelder fra 01.03.11

Service Level Agreement (SLA) for Kapasitetsprodukt

3. SLA parametere – bestilling og leveranse.

3.1 Gjeldende SLA parametere

Gitt begrensningene i pkt. 3.3, 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.

Produkt: Digital Punkt til Punkt, Digital Multiaksess og Digital Ethernet for hastigheter opp til og med 1984kb/s		
Parameter	Kvalitetsmål	Merknad
Tid for bestillingsbekreftelse	Tilbakemelding samme dag.	Maskinell tilbakemelding.
Tid for Leveringsbekreftelse	Tilbakemelding innen 7 virkedager etter bestillingsbekreftelse er avsendt fra Telenor.	Leveringsbekreftelse inneholder kundens detaljer ved bestilling, samt avtalt dato og evt. posisjon.
Leveringstid	Kundens bestilling er levert innen 23 virkedager etter bestillingsbekreftelse er avsendt fra Telenor.	<p>Forutsatt at kunde ikke ønsker lenger leveringstid enn 23 virkedager.</p> <p>Ved endring av ønsket/avtalt dato etter bestilling fra kunde, bekreftes ny avtalt dato fra Telenor innen 3 virkedager fra Telenor har mottatt endring fra kunden.</p> <p>Endring av avtalt dato gjøres senest 5 virkedager før avtalt dato. Hvis endring kommer i tidsrommet 4 – 0 virkedager før avtalt dato, gjelder kvalitetsparametrene Leveringstid og Leveringspresisjon kun dersom Telenor klart tilkjenner dette, og videre kan Telenor fakturere kunden for eventuelle merkostnader forårsaket av endring så kort tid før avtalt dato.</p> <p>Gjelder ikke UTNU samband.</p>
Leveringspresisjon	Leveres på avtalt dato	Ved endring av avtalt dato gjelder ny dato. Se ovenfor vedrørende kundens rett til å endre avtalt dato

Tabell 3-1 Leveranse kvalitetsmål for produkt med hastighet opp til og med 1984kbit/s

Service Level Agreement (SLA) for Kapasitetsprodukt

Produkt: Digital Punkt til Punkt, Digital Multiaksess, Digital Ethernet, Optisk Kanal, Mørk Fiber for hastigheter over 2048 kbit/s		
Parameter	Kvalitetsmål	Merknad
Tid for bestillingsbekreftelse	Tilbakemelding samme dag.	Maskinell tilbakemelding
Tid for Leveringsbekreftelse	Tilbakemelding innen 10 virkedager etter bestillingsbekreftelse er avsendt fra Telenor	Leveringsbekreftelse inneholder kundens detaljer ved bestilling, samt avtalt dato, og evt. posisjon.
Leveringstid	Kundens bestillinger er levert innen 44 virkedager i Sone 1 eller 60 virkedager i Sone 2-4 etter bestillingsbekreftelse er avsendt fra Telenor	<p>Forutsatt at kunde ikke ønsker lenger leveringstid enn 44 virkedager i sone 1 eller 60 virkedager i sone 2-4.</p> <p>Ved endring av ønsket/avtalt dato etter bestilling fra kunde, bekreftes ny avtalt dato fra Telenor innen 3 virkedager fra Telenor har mottatt endring fra kunden.</p> <p>Endring av avtalt dato gjøres senest 5 virkedager før avtalt dato. Hvis endring kommer i tidsrommet 4 – 0 virkedager før avtalt dato, gjelder kvalitetsparametrene Leveringstid og Leveringspresisjon kun dersom Telenor klart tilkjenner dette, og videre kan Telenor fakturere kunden for eventuelle merkostnader forårsaket av endring så kort tid før avtalt dato.</p> <p>Gjelder ikke UTNU samband.</p>
Leveringspresisjon	Leveres på avtalt dato	Ved endring av avtalt dato gjelder ny dato. Se ovenfor vedrørende kundens rett til å endre avtalt dato

Tabell 3-2 Leveranse kvalitetsmål for produkt med hastighet fra og med 2048kbit/s

Service Level Agreement (SLA) for Kapasitetsprodukt

3.2 Definisjoner for gjeldende SLA parametere

SLA parametre	Definisjon
Tid for bestillingsbekreftelse	Tiden det tar fra korrekt bestilling mottas og til Telenor har sendt bestillingsbekreftelse til kunden via Jara Netbusiness
Tid for leveringsbekreftelse	Tiden det tar fra bestillingsbekreftelse er sendt kunde til Telenor har sendt ut informasjon om avtalt dato for teknisk ferdigstilling, dvs tjenesten/produktet er tilgjengelig for kunden
Leveringstid	Tiden fra bestillingsbekreftelse til teknisk ferdigstilling til Telenors grensesnitt.
Leveringspresisjon	Leveringspresisjon i forhold til siste avtalte dato med kunden

Tabell 3-3 Definisjoner

3.3 Forutsetninger

For at SLA parameterne skal kunne oppfylles og eventuell kompensasjon for brudd skal kunne betales ut gjelder følgende forutsetninger:

- Kunden har foretatt en korrekt bestilling, dvs komplett utfylt bestillingsskjema
- Jara Netbusiness er benyttet for bestilling.
- Kunden kan benytte andre kanaler ved bestilling, med da gjelder ikke kompensasjons betingelser beskrevet i SLA med mindre partene har avtalt at kompensasjonsbetingelsene også gjelder ved benyttelse av andre kanaler.
- Ved bestilling av Kapasitetsprodukter som ikke er prissatt i Prislisten forutsettes det at kunden har forespurt på sambandet og fått tilbakemelding fra Telenor før bestilling sendes.
- Avvik skyldes ikke kunden selv eller forhold på kundens side, herunder for eksempel feil på kundens interne spredernet, kundens utstyr mv
- Nødvendige Gravetillatelse kan innhentes fra Grunneier
- Klimatiske forhold gjør leveransen mulig, (f. eks frost og tele som kan utsette leveransen)
- Avvik skyldes ikke Force Majeure

Service Level Agreement (SLA) for Kapasitetsprodukt

3.4 Oppsigelse og fakturering

Oppsigelse av samband meldes Jara NetBusiness eller kundeservice. Ved oppsigelse av samband skal sambandsnummer og ønsket oppsigelsesdato oppgis. Oppsigelsestiden er oppgitt i prislisten for kapasitetsproduktene.

Sambandet er fakturerbart fra dagen etter avtalt leveransedato, forutsatt at leveranse er fullført innen denne dato. I motsatt fall er samband fakturerbart fra dagen etter ferdigstilt dato

3.5 Avvikshåndtering – registrering og tilbakemelding

Partene kan påberope seg avvik fra service- og kvalitetsparameterne i pkt. 3, jf. dog forutsetningene i pkt. 3.3.

Avvik meldes via Service Request i Jara Netbusiness, kundeservice eller til Partenes respektive hovedkontaktpersoner, jf. Avtalen.

Den Part som registrerer et mulig avvik fra service- og kvalitetsparameterne i pkt. 3 plikter å iverksette tiltak for å avhjelpe det mulige avviket så raskt som mulig. Dersom det i ettertid skulle vise seg at det ikke har foreligget et avvik, kan den Parten som har iverksatt tiltakene for å avhjelpe det varslede avviket kreve kompensasjon iht. pkt. 3.7.

3.6 Eskalering

Dersom rapportering av et avvik ikke resulterer i at avviket blir avhjulpet av Telenor, så har kunde anledning til å eskalere saken. Eskaleringen skal gjøres innenfor de rammene og de kontaktpunktene som er oppgitt på www.telenorwholesale.no.

Service Level Agreement (SLA) for Kapasitetsprodukt

3.7 Kompensasjon på brudd på leveringstid og leveringspresisjon

Ved dokumenterte og omforente brudd på SLA-parameterne Leveringstid og Leveringspresisjon har kunden krav på kompensasjon som angitt tabellen under for de ulike kapasitetsproduktene.

Produkt: Digital Punkt til Punkt, Digital Multiaksess, Digital Ethernet, Optisk Kanal, Mørk Fiber for hastigheter over 2Mbit	
Sum antall virkedagers avvik i forhold til leveringspresisjon	Kompensasjon
1-7 virkedagers avvik	1/3 reduksjon på etableringsprisen
8-13 virkedagers avvik	2/3 reduksjon på etableringsprisen
Over 14 virkedagers avvik	Gratis etablering

Tabell 3-4 Kompensasjon ved leveranseavvik

Følgende presiseringer gjelder:

- For brudd på både Leveringstid og Leveringspresisjon ved samme leveranse, akkumuleres antall dager i avvik for kompensasjon, og maksimal kompensasjon ved samme leveranse kan ikke overstige tersklene i tabellen nedenfor selv om både Leveringstid og Leveringspresisjon er brutt.
- Kompensasjonen beregnes i forhold til faktisk fakturert etablering eksklusiv eventuelt anleggstilskudd.

For å få utbetalt kompensasjon, må kunden framsette krav skriftlig til Telenor innen 2 måneder etter at vedkommende leveranse er utført; i motsatt fall mister kunden sitt krav på kompensasjon. Kompensasjons mal benyttes og hentes fra www.telenorwholesale.no for det aktuelle produktet. Det benyttes ett skjema pr. måned.

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

Service Level Agreement (SLA) for Kapasitetsprodukt

4. SLA parametere - drift

4.1 Gjeldende SLA parametere

Gitt begrensningene i pkt. 4.3, 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.

Produkt: Digital Punkt til Punkt, Digital Multiaksess og Digital Ethernet for hastigheter opp til og med 1984kbit/s		
Parameter	Kvalitetsmål	Merknad
Tilgjengelighet	> 99,9 % pr samband/år	
Feilrettingspresisjon	90% er rettet ihht følgende rettetider: Feil som er meldt mellom kl. 07:30-11.00 på en virkedag vil bli rettet innen kl. 17.00 samme virkedag. Feil som er meldt mellom kl. 11.00-24.00 på en virkedag vil bli rettet innen kl. 12.00 neste virkedag. Feil som er meldt mellom kl. 00.00-07.30 på en virkedag vil bli rettet innen kl.12.00 samme virkedag.	Måles kvartalsvis
Tilbakemelding under feilretting	Hver time eller ved statusendring	
Tilbakemelding etter feilretting	Innen 20 minutter etter at feilen er korrigert	

Tabell 4-1 Drifts kvalitetsmål for produkt opp til og med 1984kbit/s

Service Level Agreement (SLA) for Kapasitetsprodukt

Produkt: Digital Punkt til Punkt, Digital Multiaksess, Digital Ethernet og Optisk Kanal for hastigheter over 2048 kbit/s		
Parameter	Kvalitetsmål	Merknad
Tilgjengelighet	> 99,9 % pr samband/år	
Feilrettingspresisjon	95% er rettet ihht følgende rettetider: Feil som er meldt mellom kl. 07:30–12.00 på en virkedag vil bli rettet innen kl. 16.00 samme virkedag. Feil som er meldt mellom kl. 12.00–24.00 på en virkedag vil bli rettet innen kl. 12.00 neste virkedag. Feil som er meldt mellom kl. 00.00–07.30 på en virkedag vil bli rettet innen kl.12.00 samme virkedag	Måles kvartalsvis
Tilbakemelding under feilretting	Hver time eller ved statusendring	
Tilbakemelding etter feilretting	Innen 20 minutter etter at feilen er korrigert	

Tabell 4-2 Drifts kvalitetsmål for produkt fra og med 2048kbit/s

Produkt: Mørk Fiber		
Parameter	Kvalitetsmål	Merknad
Tilgjengelighet	> 99,6 % pr samband/år	
Tilbakemelding under feilretting	Tilbakemelding til kunden når feilretting påbegynnes eller dersom feilretting ikke er påbegynt innen 5 timer etter at feilmelding er mottatt	
Tilbakemelding etter feilretting	Innen 20 minutter etter at feilen er korrigert	

Tabell 4-3 Drifts kvalitetsmål for Mørk fiber

Service Level Agreement (SLA) for Kapasitetsprodukt

4.2 Definisjoner for gjeldende SLA parametere

Parameter	Definisjon
Total rettetid	Tid fra Feilmelding er registrert og til feilen er meldt rettet
Tilgjengelighet	Den summerte tid det enkelte samband er virksom for kunden og kan benyttes i henhold til spesifikasjonene. Kvalitetsforringelse eller utilgjengelighet av tjeneste som følge av planlagt arbeid bestilt av kunden, for eksempel flyttinger, eller som skyldes kunden eller andre som kunden svarer for, for eksempel strømbrudd for strøm skaffet til veie av kunden. Tap av signal fra kunden er ikke en feilsituasjon.
Utilgjengelighet	Utilgjengelighet regnes fra det tidspunkt kunden har meldt feilen og mottatt FHS eller DMF nummer, til feilen er rettet. Dersom tjenesten degraderes i slik grad at den ikke kan benyttes for kunde er tjenesten å regne som utilgjengelig
Tilbakemelding under feilretting	Status for feilretting av et samband gitt av feilmottaket
Tilbakemelding etter feilretting	Klarmelding etter at feilen er korrigert
Feilrettingspresisjon	Antall feil rettet i henhold til avtalt tid som en del av totalt antall feil rettet. Måleperiode er pr. kalendermåned

Tabell 4-4, Driftsparametre definisjon

Service Level Agreement (SLA) for Kapasitetsprodukt

Planlagt Arbeid i Nettet (PAIN)

Planlagt arbeid kan utføres i tidsrommet (service-vinduet) 0000 – 0600 alle dager. I tidsrommet 0600 – 0100 kan det utføres planlagt arbeide etter aksept fra kunde.

Planlagt arbeid varsles med 4 virkedagers varslingsfrist for de kundene som abonnerer på tilleggsproduktet "Utvidet varsling".

4.3 Forutsetninger

Kundens varsling

- Kunden har plikt å melde feil på samband til Telenor, via Jara Netbusiness Trouble Tickets.
- Kunden plikter å varsle Telenor om eget arbeid på utstyr (ruter med mer) som kan forårsake alarmer i Telenor nettovervåkningssystem. Utilgjengelighet som forårsakes av dette regnes ikke, og vil ikke inngå som grunnlag i definisjonen av tilgjengelighet (AT).

Kundens feilretting og kontroll av eget utstyr

- Før en feilmelding rettes til Telenor skal kunde utføre en sjekk av eget utstyr. Sjekk ifm alarmer fra management system er tilstrekkelig her. I de tilfeller hvor Telenor har utplassert modem, tilknytningsnoder eller andre nettermineringsenheter, skal status for krafttilførsel kontrolleres av kunde.

For å få utbetalt kompensasjon:

- Kundens forpliktelser er oppfylt.
- Avvik skyldes ikke kunden selv eller forhold på kundens side, herunder for eksempel utilgjengelighet grunnet feil på kundens interne spredernett, kundens utstyr mv.
- Forbehold ved flytting eller arbeid bestilt av kunden.
- Avvik skyldes ikke Force Majeure.

4.4 Avtalte utsettelse

Utsettelse og påfølgende overskridelse av rettetid eller andre ytelser, kan avtales mellom Telenor og kunden. Slike avtalte avvik skal ikke regnes som nedsatt ytelse eller brudd på SLA.

4.5 Kostnader i forbindelse med uttrykking

Telenor kan fakturere for uttrykking i de tilfeller hvor feilen ikke skyldes feil i Telenors utstyr, eller i de tilfeller kunden ikke har kontrollert strømforsyning til nettermineringsutstyr eiet av Telenor og hvor kunde leverer driftsspenning til dette utstyret.

Service Level Agreement (SLA) for Kapasitetsprodukt

4.6 Rapportering

Det rapporteres ikke ytelse for Kapasitetsproduktene.

4.7 Oppsigelse

Mulighet for oppsigelse av samband uten kontraktsbrudd ved utilgjengelighet:

Ved tre (3) feil eller flere på en enkeltstående forbindelse, med en samlet utilgjengelighetstid for forbindelsen på 72 timer eller mer i løpet av en periode på seks (6) måneder, eller samlet utilgjengelighetstid på 120 timer eller mer i løpet av en periode på seks (6) måneder, kan den berørte forbindelsen sies opp av kunde uten at dette medfører et eventuelt kontraktsbrudd.

Oppsigelsen skal i slike tilfeller fremsettes skriftlig av kunde innen tre (3) måneder etter siste feil, og skal underbygges med dokumentasjon som beskriver utilgjengelighetsforholdene.

4.8 Avvikshåndtering, innrapportering og tilbakemelding

Partene kan påberope seg avvik fra service- og kvalitetsparameterne i pkt. 3, jf. dog forutsetningene i pkt. 3.3.

Avvik meldes via Service Request i Jara Netbusiness, kundeservice eller til Partenes respektive hovedkontaktpersoner, jf. Avtalen. kunden må oppgi sambandsnummer

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

4.9 Eskalering

Dersom rapportering av et avvik ikke resulterer i at avviket blir avhjulpet av Telenor, så har kunde anledning til å eskalere. Eskaleringen skal gjøres innenfor de rammene og de kontaktpunktene som er oppgitt på www.telenorwholesale.no

Service Level Agreement (SLA) for Kapasitetsprodukt

4.10 Kompensasjon – brudd på kvalitetsparameter for tilgjengelighet

Ved dokumenterte og omforente brudd på SLA har kunden krav på kompensasjon vedrørende brudd på kvalitetsparameteret tilgjengelighet på Kapasitetsproduktene. Tabellen under viser parameterne samt regler for eventuell kompensasjon.

Produkt: Digital Punkt til Punkt, Digital Multiaksess, Digital Ethernet og Optisk Kanal	
Utilgjengelighet	Kompensasjon
0 - 8 timer	Ingen kompensasjon
8 - 16 timer	20% reduksjon på leiepris for det aktuelle samband for den aktuelle måned
16 - 24 timer	40% reduksjon på leiepris for det aktuelle samband for den aktuelle måned
over 24 timer	60% reduksjon på leiepris for det aktuelle samband for den aktuelle måned

Produkt: Mørk Fiber	
Utilgjengelighet	Kompensasjon
0 – 24timer	Ingen kompensasjon
Over 24 timer	Det kompenseres 1/30 del av månedsleien pr. hele døgn sambandet er utilgjengelig pr. mnd

All kompensasjon på eventuell utilgjengelighet blir målt og beregnet pr kalendermåned.

Ved hastighetsendringer fra 64 kbit/s - 1984 kbit/s kan opptil 1 time nedetid påregnes. For hastighetsendringer som gir en utilgjengelighet på mer enn 1 time, kan kunden kreve halv pris på hastighetsendringen. Ved hastighetsendringer som gir en utilgjengelighet på mer enn 4 timer, kan kunden kreve gratis hastighetsendring.

Samband med feil meldes av kunden til Telenor.

Service Level Agreement (SLA) for Kapasitetsprodukt

Hvis/Når kravet godkjennes av Telenor og kunde så blir dette godskrevet kunden på egen kreditnota.

For å få utbetalt kompensasjon, må kunden selv framsette krav skriftlig til leverandøren innen 2 måneder etter at vedkommende feil er meldt, i motsatt fall mister kunden sitt krav på kompensasjon. "Kompensasjons mal – Digitale Leide Samband, Digital Multiaksess" benyttes og hentes fra www.telenorwholesale.no. Det benyttes ett skjema pr. måned.

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

5. Kontaktpunkter

VIP-feilmottak:

Funksjoner:	Feilmottak
Åpningstid:	24 timer / 365 dager i året
Service tlf.	800 41 770

Sambandsnummer og feilsymptom må oppgis. Når feilen er registrert vil kunden motta et referansenummer som kvittering på at feilen er lagt inn i feilhåndteringssystemet. Dette nummeret vil benyttes som referanse, og benyttes i videre dialog for håndtering av feilen. Kontaktpunkt for eskalering finnes på www.telenorwholesale.no

Operatørkunder:

Funksjoner:	Svare på pris, ordre, levering og fakturaforespørsler
Åpningstid:	08:00 – 16:00
Service tlf.	08300

Bedriftskunder:

Funksjoner:	Svare på pris, ordre, levering og fakturaforespørsler
Åpningstid:	08:00 – 16:00
Service tlf.	05000