

# **Bilag 3.2**

## **Jara SHDSL Service Level Agreement (SLA)**



## **INNHOLDSFORTEGNELSE**

<b>1. INNLEDNING</b>	<b>4</b>
<b>2. OMFANG OG VARIGHET</b>	<b>4</b>
<b>3. SLA PARAMETER – BESTILLING OG LEVERANSE</b>	<b>4</b>
3.1 Gjeldende SLA parametere	4
3.2 Forutsetninger	6
3.3 Rutiner	6
3.4 Rapportering	17
3.5 Avvikshåndtering	17
3.6 Eskalering	17
3.7 Kompensasjon	17
<b>4. SLA PARAMETER – DRIFT</b>	<b>19</b>
4.1 Gjeldende service- og kvalitetsparametere	19
4.2 Forutsetninger - felles for SLA parametrene for drift	20
4.3 Rutiner	21
4.4 Servicenivå	24
4.5 Rapportering	24
4.6 Avvikshåndtering	25
4.7 Kompensasjon	25
<b>5. SLA PARAMETER – JARA NETBUSINESS</b>	<b>27</b>
5.1 Gjeldende SLA parametere	27
5.2 Forutsetninger	27
5.3 Rutiner	27
5.4 Rapportering	28
5.5 Avvikshåndtering	28
5.6 Eskalering	28
5.7 Kompensasjon	28

## 1. Innledning

Dette dokumentet regulerer service og kvalitetsparametere.

## 2. Omfang og varighet

Denne SLA gjelder for produktet SHDSL Premium og SHDSL Proff

## 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.

<b>Produkt: SHDSL Premium og Proff</b>		
<b>Parameter</b>	<b>Kvalitetsmål</b>	<b>Merknad</b>
Tid for bestillingsbekreftelse	Tilbakemelding samme dag.	Maskinell tilbakemelding via Jara Netbusiness.
Tid for Leveringsbekreftelse	Innen 5 virkedager etter bestillingsbekreftelse.	Leveringsbekreftelse består av Bekreftelsesbrev inneholdende VIDERESELGERS detaljer ved bestilling, sambandsnummer samt Avtalt dato.
Tekniske verdier	7 virkedager før avtalt dato(installasjonsdato)	Elektronisk utsendt brev inneholdende Tekniske verdier.
Leveringstid	Innen 25 Virkedager etter bestillingsbekreftelse	Forutsatt at VIDERESELGER ikke ønsker lenger leveringstid enn 25 virkedager.  Ved endring av ønsket/avtalt dato etter bestilling fra VIDERESELGER, bekreftes ny avtalt dato fra TELENOR innen 3 virkedager fra TELENOR har mottatt endring fra VIDERESELGER.  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

<b>Produkt: SHDSL Premium og Proff</b>		
<b>Parameter</b>	<b>Kvalitetsmål</b>	<b>Merknad</b>
		tilkjenner dette, og videre kan Telenor fakturere VIDERESELGER for eventuelle merkostnader forårsaket av endringer så kort tid før avtalt dato.
Leveringspresisjon	97 % levert iht. Avtalt dato	Ved endring av avtalt dato gjelder ny dato. Se ovenfor vedrørende VIDERESELGERs rett til å endre avtalt dato
Ferdigmelding	Sendes fortrinnsvis samme dag som tjenesten blir tilgjengelig for Videre selger	

**Tabell 3.1 kvalitetsmål**

<b>SLA-parameter</b>	<b>Definisjon</b>
Tid for bestillingsbekreftelse	Tiden det tar fra korrekt bestilling mottas og til TELENOR har sendt bestillingsbekreftelse til Videre selgeren
Tid for leveringsbekreftelse	Tiden det tar fra bestillingsbekreftelse er sendt VIDERESELGER til TELENOR har sendt ut avtalt dato for teknisk ferdigstilling (Levert dato).
Tekniske verdier	Følgende Tekniske verdier sendes elektronisk til Videre selger per Jara SHDSL abonnement; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hvis Jara SHDSL er fremført via JaraEline: VLAN-verdier per Jara SHDSL</li> <li>• Hvis Jara SHDSL er fremført via Jara IP Connect DSL eller Jara IP Total DSL, : VLAN-verdier per Jara SHDSL, Navn og portnummer på kantruter i Telenors nett.</li> </ul>
Leveringstid	Tid fra bestillingsbekreftelse til teknisk ferdigstilling* (Levert dato) til TELENORs grensesnitt
Leveringspresisjon	Leveringspresisjon i forhold til siste avtalte dato med Videre selgeren
Ferdigmelding	Inneholder melding til Videre selger om at tjenesten er klar til bruk

**Tabell 3.2 Definisjon SLA parametere**

\* Teknisk ferdigstilling = tjeneste/produkt er tilgjengelig for VIDERESELGERn

## **3.2 Forutsetninger**

### **3.2.1 Forutsetninger - felles for SLA parametrene for bestilling og leveranse**

- VIDERESELGER benytter Jara NetBusiness for sine bestillinger
- Prognoser levert iht. Vedlegg 1 i Bilag 3.2.
- VIDERESELGERS bestillinger ligger innenfor en variasjon på  $\pm 15\%$  av leverte prognoser.
- Korrekt utfylt bestilling
- SHDSL kunden er kvalifisert gjennom Kapaks ved et såkalt "JA-svar : normal leveringstid". Det er en forutsetning for levering at det finnes et tilstrekkelig antall tråddpar som aksess inn til grensesnitt mot kundeeiet utstyr/kabel.

### **3.2.2 Forutsetninger - Leveringstid**

- Ønsket installasjonsdato kan ikke ligge lenger fram i tid enn 25 virkedager etter at bestillingsbekreftelse er sendt fra TELENOR.

### **3.2.3 Forutsetninger - Leveringspresisjon, avtalt dato**

TELENOR skal levere den aktuelle Jara SHDSL på avtalt dato så fremt:

- VIDERESELGER ikke har annullert eller endret Bestillingen etter at leveringsbekreftelsen ble sendt til VIDERESELGER.
- Partene ikke avtaler en annen dato for leveranse enn det som fremgår av leveringsbekreftelsen. Dersom Videre selger ber om å få endret fremføringsnummer og/eller leveringsadresse vil det kunne medføre ny Avtalt dato.
- TELENOR ikke på forhånd og senest 3 virkedager før installasjonsdato har informert VIDERESELGER om at forsinkelser kan forekomme som følge av oppgraderinger i støttesystemer eller andre ekstraordinære forhold.
- TELENOR er gitt adgang til installasjonssted, VIDERESELGER ikke har informert Abonnementen om avtalt dato for leveranse, Abonnementen ikke er tilstede eller tilgjengelig på avtalt dato for leveranse etc.

## **3.3 Rutiner**

### **3.3.1 Vilkår for tilgang til Kapaks**

Videre selger kan gis tilgang til Kapaks slik at Videre selger selv, gjennom et webbasert M2M grensesnitt, kan undersøke om potensielle abonnenter er kvalifisert for Jara SHDSL. Videre selger kan gjøre bruk av opplysningene som fremkommer av enkelt søk, eller volumsøk både i teknisk og markedsmessige sammenheng. Omfang av volumsøk er regulert i "kapaks Informasjon, Store volumsøk, Brukerdokumentasjon".

Tilgang til Kapaks forutsetter at eksternt tjenestetilbyder er definert som Kunde av Telenor og at bredbåndsaksess- eller operatøraksessavtale samt Konfidensialitetsavtale, er signert.

#### **3.3.1.1 Bestilling av tilgang**

Bestilling av tilgang til Kapaks skal rettes til Telenor via service request i Jara Netbusiness. Følgende informasjon skal ligge ved bestillingen:

- Videre selgers fulle navn

- E-postadresse og telefonnummer til kontaktperson hos Videre selger (ved nybestilling)
- Videre selgers bruker ID (ved endring)

Kapaks vil avvise henvendelser om opprettelse eller endringer av brukertilganger dersom henvendelsen ikke kommer via KAM. Videre selgers passord vil bli endret en gang pr år.

### **3.3.1.2 Endring av brukere**

Videre selger må umiddelbart informere Kapaks via KAM om:

- navneendringer
- sammenslåing med andre selskaper som også benytter Kapaks. Ved sammenslåing av selskaper avgjør Telenor om eksisterende tilganger og kontaktinformasjon fremdeles skal nyttes eller om nye tilganger skal opprettes som følge av sammenslåingen.

### **3.3.1.3 Distribusjon av brukere**

Videre selger kan ikke representere andre kunder, og kan ikke gi andre kunder tilgang til Kapaks. Dersom det er behov for å videredistribuere brukere til samarbeidspartnere, videreforhandlere, applikasjonsutviklere eller tilsvarende instanser som ikke tilhører Videre selgers organisasjon, skal dette rapporteres til Kapaks Systemansvarlige via Service Request i Jara Netbusiness. Videre selger er fullt ut ansvarlig for alt tredjepart utfører.

### **3.3.1.4 Stenging av brukere**

Videre selger er til enhver tid ansvarlig overfor Telenor for at Videre selgers brukere som har fått tilgang til Kapaks faktisk skal ha det. Videre selger har ansvar for å sende avbestilling til Telenor via Service Request i Jara Netbusiness for aktører som ikke lenger skal ha tilgang til Kapaks.

Hvis tilgang til Kapaks ikke blir brukt i en periode (3 mnd eller mer) så vil tilgang til Kapaks bli stengt. Ved behov for gjenåpning må Kapaks kontaktes som normalt via KAM.

Ved brudd på vilkår for bruk av KAPAKS kan Telenor gjøre gjeldende misligholdsbeføyelser, herunder kan Telenor stenge Videre selgers tilgang til KAPAKS.

## **3.3.2 Forespørsel**

Kapaks baserer analysen på abonnentens adresse, ISDN GT eller PSTN telefonnummer. KAPAKS gir sentralsignatur, om sentralen er bygd ut for SHDSL, kabellengde, og hvilke hastigheter sluttbruker er kvalifisert for. Fremtidige utbyggingsplaner vil også legges inn. KAPAKS er tilpasset SHDSL profilene, men kan inntil videre kun validere ett par. Det tas derfor forbehold om at det finnes ett ledig par til for aktuell adresse med tilstrekkelig kvalitet for SHDSL 4 Mbit/s samt at oppgradering av fordelerutstyret i sentralene er mulig. Det tas også forbehold om at i enkelte tilfeller kan en kunde være kvalifisert vha Kapaks, men pga tekniske begrensinger er det likevel ikke mulig å levere til denne Videre selger.

Kapaks oppgir også om eventuelt enkelte DSLAMer midlertidig ikke har ledig kapasitet. Bestilling kan i disse tilfeller ikke utføres.

Videreselger kan sende en forespørsel på Jara ADSL på potensielle abonnenter (som ikke er mulig å validere via Kapaks) til Telenors kundeservice. Denne tjenesten blir belastet pr. forespørsel(dvs pr nr, pr. adresse etc) i samsvar med bilag 4.1.

Videreselger kan få tilgang til "xDSL dekningsinfo". xDSL dekningsinfo er delt i tre grupper:

1. Antall telefonnr som har dekning på utbygde sentraler
2. Antall telefonnr som vil ha dekning på planlagte eller forespurte sentraler.
3. Detaljert liste pr utbygd sentral over hvert telefonnr med dekning, adresse tilhørende telefonnr, evt. utjev/tverrkabel, Tja svar.

Telenor garanterer ikke for at denne informasjonen til enhver tid er oppdatert og korrekt. Det tas sikte på å oppdatere denne informasjonen en gang per kvartal. Sentralinformasjon leveres uten kostnad for Videreselger.

Videreselger oppfordres til å ta hensyn til Reservasjonsregisteret i Brønnøysund hvis informasjonen benyttes ifm markedsaktiviteter

Videreselger er ansvarlig for 1. linje brukerstøtte overfor sine Abonnenter, dvs at Abonnementene retter alle sine henvendelser ifm. tjenesten til Videreselger vedrørende:

- kundekontakt
- kvalifisering/tilgjengelighet for tjenesten
- prisforespørsler og bestillinger
- tilbud- og ordrehåndtering
- oppfølging i forbindelse med installasjon
- teknisk oppfølging
- feilmottak, oppfølging ved feil og feilretting
- fakturering

### **3.3.3 Bestilling**

- Bestilling utføres av VIDERESSELGER via Netbusiness.
- Før første bestilling av tjenesten, må VIDERESSELGER være tilkoblet eller ha adgang til JARA BAP Connect eller JARA BAP.
- VIDERESSELGER validerer sin kunde via KAPAKS før bestillingen sendes TELENOR.
- VIDERESSELGER fyller ut og sender inn korrekt og fullstendig bestilling via JARA Netbusiness. Ufullstendig utfylt Bestilling vil bli avvist/ returnert.
- VIDERESSELGER skal selv bestille Avtaledato der det er påkrevd ifbm. Klargjøring av aksesslinja. Hvis VIDERESSELGER på et senere tidspunkt ønsker å endre Avtaledato, så må dette gjøres av Kundeservice.
- TELENOR mottar bestillingen og sender Bestillingsbekreftelse umiddelbart via Netbusiness til VIDERESSELGER.
- TELENOR vil etter mottatt korrekt bestilling elektronisk sende VIDERESSELGER Leveringsbekreftelse. Dersom TELENOR ikke klarer å bekrefte leveransen iht. pkt. 3.1, skal VIDERESSELGER ha tilbakemelding om hvorfor og eventuelt få oppgitt et estimat for nytt leveringstidspunkt av Leveringsbekreftelse.
- Bestillingen blir ikke satt i produksjon hos TELENOR før alle nødvendige opplysninger er mottatt. Hvis opplysninger mangler, blir bestillingen returnert snarest og innen 3 virkedager sammen med TELENOR's returskjema hvor det står

hvilke opplysninger som mangler. Bestillingsdato er når fullstendig og korrekt bestilling foreligger.

### **3.3.4 Leveranse**

- Dersom leveranser ikke kan skje til Avtalt dato pga forhold TELENOR har ansvaret for, vil TELENOR levere til første mulige dato.
- VIDERESELGGER vil etter mottak av Leveringsbekreftelse elektronisk motta melding om Tekniske verdier fra TELENOR, jf. tabell 3.2. Utsendelse av Tekniske verdier for den første Abonnet koblet til en DSLAM der VIDERESELGGER fra før ikke er tilkoblet vil ta opp mot 10 virkedager.
- Entreprenør skal kontakte Abonnet, i forkant av installasjonen, primært dagen før installasjonen.
- Hvis Entreprenør ikke klarer fremmøte hos sluttbruker innenfor Avtalt dato, skal TELENOR varsle kontaktperson hos VIDERESELGGER innenfor bekreftet tidspunkt og orientere om forsinkelsen. TELENOR via Entreprenør kan i slike tilfeller kontakte Abonnet for å avtale nytt tidspunkt.
- Installasjonsoppdrag skal ikke påbegynnes før Entreprenør har snakket med kontaktperson eller kontaktperson sin stedfortreder.
- Entreprenør installerer tom. nettermineringspunktet. For boliger er dette ofte tom første telefonuttak. I bygninger hvor TELENOR ikke eier det interne nettet eller det interne nettet ikke er en del av Telenettet, så termineres SHDSL i krysskopplingsstativet i bygningen iht. "Grunnmursprinsippet".
- Entreprenør må sikres fri adkomst til samband frem til nettermineringspunktet. Det er VIDERESELGGERs ansvar å oppgi kontaktperson på installasjonsstedet og skaffe eventuelle tilgang til lokaler.
- En leveranse defineres som avsluttet når TELENOR har installert og målt inn linjen, og eventuelt sendt Aktiv ferdigmelding til VIDERESELGGER. TELENOR skal ferdigmelde leveransen via elektronisk post, fortrinnsvis samme dag som leveransen er avsluttet. Deretter går leveransen over i en driftsfase og eventuelle feil skal meldes av VIDERESELGGER til TELENORs feilmottak.
- TELENOR skal normalt ikke ha direkte kundekontakt i forbindelse med VIDERESELGGERs leveranser. Det er VIDERESELGGERs ansvar å skaffe alle nødvendige opplysninger fra Abonneten og videreformidle alle relevante opplysninger fra TELENOR.

### **3.3.5 Leveransesvikt**

Leveransesvikt behandles som feil. Leveransesvikt inngår i grunnlaget for beregning av Leveringspresisjon. Dette er beskrevet i pkt. 4 i bilag 3.2.

### **3.3.6 Endringer**

#### **3.3.6.1 Oppsigelse**

Videreselger kan si opp abonnementsforhold med 14 dagers varsel. Oppsigelse fra Videreselger skjer via Netbusiness. Flytting anses som oppsigelse og ny etablering. 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 kobling i nettet er utført.

#### **3.3.6.2 Endring av abonnement**

Endringer bestilles via Netbusiness for det aktuelle produktet. Konvertering mellom SHDSL profilene og endring av hastighetsklasse anses som endring av abonnement.

### **3.3.7 Prosjektleveranser**

Hvis en leveranse er spesiell i størrelse og kompleksitet, kan det vurderes å opprette et prosjekt. Både VIDERESSELGER og TELENOR kan ønske/kreve opprettet et prosjekt. I den grad det er mulig skal standard prosedyrer beskrevet i pkt 3.3 benyttes også for prosjektleveranser.

VIDERESSELGER varsler sin Account Manager hos TELENOR om ønsket prosjektleveranse. VIDERESSELGER og TELENOR avgjør i fellesskap om det kan kjøres som prosjektleveranse. Første utkast til organisering av prosjektet hos VIDERESSELGER skal inneholde:

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

Minimum frist for varslingsfrist til Account Manager er 1 måned før første bestilling forventes oversendt TELENOR. Kortere frister må avtales skriftlig med Key Account Manager i TELENOR. Prosjektleder hos VIDERESSELGER er ansvarlig for at det avholdes et oppstartsmøte før "varslingsfristen" på en måned kan regnes som påbegynt, alternativt oversende prognose for prosjektet.

Tid fra varslingsfrist 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 VIDERESSELGER og TELENOR i prosjektet slik at prosjektleveransen leveres i henhold til prosjektplan og vedtatt ressursbruk.

### **3.3.8 Bestilling og Levering ifm tverrkabler og utjevningkabler**

#### **3.3.8.1 Definisjoner vedr. Utjevningkabler og Tverrkabler**

Med "Abbonent" forstås en fysisk eller juridisk person som har inngått avtale med TELENOR eller annen operatør om levering av teletjeneste.

Med "Aksesslinje" forstås det fysiske metalliske symmetriske parkabelsbandet som knytter Nettermineringspunktet i Abonnentens lokaler til Hovedkopling eller tilsvarende anlegg i det offentlige fasttelefonnettet.

Med "Nettermineringspunkt" (NTP) forstås det fysiske koplingspunkt der TELENORs nett terminerer hos Abonnent

Med "Koplingspunkt" forstås enten Hovedkopling eller Fordelerpunkt

Med "Fordelerpunkt" forstås Koplingspunkt(er) i TELENORs aksessnett som ikke er lokalisert ved konsentrator eller ved telesentral, hvorfra det kan etableres direkte forbindelse til Nettermineringspunkt(er).

Med "Hovedkopling" forstås en innretning med Koplingspunkter i TELENORs aksessnett ved konsentrator eller ved telesentral, hvorfra det kan etableres direkte forbindelse til Nettermineringspunkt og som i den aktuelle kabel er lokalisert nærmest Abonnementens Nettermineringspunkt.

### **3.3.8.2 Generelt om utjevnings- og tverrkabler**

Tverrkabler og utjevningskabler åpner for økt dekningsområde for SHDSL .

Utjevningskabler kan benyttes for å fremføre en Aksesslinje fra Abonnementen til Hovedkoplingen (her: der DSLAM er plassert) eller til Fordelerpunktet under samme Hovedkopling.

Tverrkabler er kabler mellom to Hovedkoplinger (der den ene har DSLAM) eller mellom en Hovedkopling (der DSLAM er plassert) og et Fordelerpunkt som er tilknyttet en annen Hovedkopling (som ikke har DSLAM).

Av tekniske grunner vil det være enkelte begrensninger ifm. fremføringen av denne produktvarianten via utjevningskabler eller tverrkabler.

Linjelengden på slike fremføringer beregnes ut fra den samlede linjelengden av Aksesslinjen inkludert utjevningskablene eller tverrkablene.

### **3.3.8.3 Bestillingsrutiner**

Kapaks oppgir om SHDSL er fremført på utjevningskabler (UJ) eller tverrkabler (US). Bestillingen skal legges inn i Netbusiness på ordinær måte. Bestillingen vil bli behandlet manuelt hos TELENOR for å se på om levering er mulig.

VIDERESLEGER vil få tilbakemelding dersom levering IKKE er mulig. Hvis levering er mulig, så følges den ordinære leveringsprosessen.

VIDERESELGGER oppfordres til å merke de abonnement som går via utjevnings- eller tverrkabler ettersom disse er forbundet med spesielle vilkår.

### **3.3.8.4 Vilkår vedrørende levering av SHDSL via utjevnings- og tverrkabler**

Levering og drift av SHDSL via utjevnings- eller tverrkabler er ikke bundet til SLA parametrene.

Levering gjøres ikke hvis Abonent må bytte telefonnummer eller om andre Abonnenter må koples om. Det er også en forutsetning om at det er ledig par til Abonent.

Bruk av utjevningskabler og tverrkabler kan føre til at tjenester via normalfremføring kan bli påvirket. Dette kan skyldes for eksempel krysstale og elektrisk støy forårsaket av SHDSL via utjevnings- og tverrkabler.

Slike forhold kan føre til at de egenskaper som foreligger på bestillingstidspunktet for SHDSL ikke foreligger under hele avtaleperioden.

Dersom bruken av tverrkabler for SHDSL forårsaker at andre tjenester som blir realisert via normalfremføring, slutter helt eller delvis å fungere, så kan TELENOR si opp de SHDSL abonnement som forårsaker dette.

TELENOR har rett til å si opp disse SHDSL abonnement på kort varsel. TELENOR er ikke ansvarlig overfor VIDERESELGGER for tap eller ulempe dette måtte påføre VIDERESELGGER.

## **3.3.9 Ekspreslevering**

Dersom VIDERESELGER ønsker en raskere levering enn det som framgår av standardvilkårene i Avtalen, så kan VIDERESELGER be om Ekspreslevering. Vilråene og prisene for Ekspreslevering fremkommer av hhv. produktbladet for Ekspreslevering og prislsten for Ekspreslevering, jf. [www.telenorwholesale.no](http://www.telenorwholesale.no). Dette tilbudet er per tiden ikke tilgjengelig for Jara SHDSL.

### **3.3.10 Operatørbytte**

I dette pkt. 3.3.10 og vedlegg 2 til bilag 3.2 vil følgende definisjoner også være gjeldende:

Med "Abonnementsforhold" forstås i denne sammenhengen abonnementsforholdet mellom Abonnenten og T-V eller A-V knyttet til leveranse av DSL-baserte tjenester.

Med "Avgivende Videre selger" eller "A-V" forstås den Videre selgeren som Abonnenten har hatt et Abonnementsforhold til. A-V kan også være avgivende operatør, slik dette er definert i Avtale om Atskilt tilgang til Telenors aksesslinjer i Norge.

Med "Operatørbytte" forstås Abonnentens oppsigelse av Abonnementsforholdet med A-V ved fullmakt til T-V i den hensikt å inngå ett nytt Abonnementsforhold med T-V, samt den tilhørende praktiske gjennomføring av oppsigelse av Abonnementsforholdet i et samvirke mellom Telenor, A-V og T-V.

Med "Tiltredende Videre selger" eller "T-V" forstås Videre selgeren som overtar leveransen av DSL-baserte tjenester til Abonnenten. T-V kan også være tiltredende operatør, slik dette er definert i Avtale om Atskilt tilgang til Telenors aksesslinjer i Norge.

NRDB Nasjonal referansedatabase

#### **3.3.10.1 Fullmakt fra Abonnenten**

Operatørbytte innebærer at Abonnenten sier opp sitt Abonnementsforhold med A-V ved fullmakt til T-V.

All behandling av fullmakt ved Operatørbytte både som A-V og T-V forutsetter at videre selger bruker NRDB DSL Fullmaktsløsning.

##### **3.3.10.1.1 Enkelt fullmakt**

For at oppsigelsen av det ene Abonnementsforholdet skal kunne koordineres med etablering av det andre, må Abonnenten gi T-V fullmakt til å si opp Abonnentens Abonnementsforhold med A-V. T-V skal i slike tilfeller innhente en fullmakt fra Abonnenten som inneholder de opplysninger og som er på det formatet som er beskrevet i vedlegg 2 til bilag 3.2. A-V plikter å oppgi sambandsnummeret (tidligere oppgitt av Telenor) til Abonnenten, dersom Abonnenten forespør A-V om dette.

Alle fullmakter knyttet til Operatørbytte skal ligge i NRDB DSL Fullmaktsløsning og URL til fullmakt skal legges ved bestilling i Jara Netbusiness. Fullmakt skal ikke legges med som vedlegg i Jara Netbusiness.

Innskannet underskrevet Fullmakt kan lastes opp i NRDB. Dersom Fullmakt ikke lastes opp vil NRDB sende mailforespørsel til Abonnent som må bekrefte fullmakten tilbake til NRDB.

Fullmakter kan innhentes fra DSL Fullmaktsløsningen. For mer detaljert informasjon se [www.NRDB.no](http://www.NRDB.no) under Tjenester, DSL fullmaktsløsning.

A-V og T-V anbefales å informere Abonnenten om konsekvensen av å velge Operatørbytte sammenliknet med at Abonnenten selv sier opp Abonnementsforholdet direkte til A-V, for deretter å inngå et nytt Abonnementsforhold med T-V.

A-V vil få tilgang til denne fullmakten ifm Bestillingen av Operatørbytte som beskrevet i pkt. 3.3.10.2 i bilag 3.2

Fullmakten har en varighet på 3 måneder fra og med dato for Abonentens bestilling.

### **3.3.10.1.2 Fullmakt til bruk ved avvisning av Operatørbytte**

I de tilfeller hvor A-V avviser Bestillingen av et Operatørbytte, fordi Abonenten ønsker å annullere denne bestillingen mot T-V, skal A-V innhente en fullmakt fra Abonenten som inneholder de opplysninger og som er på det formatet som er beskrevet i vedlegg 2 til bilag 3.2.

T-V vil ved avvisning av Operatørbytte på slikt grunnlag som beskrevet i pkt. 3.3.9.2 i bilag 3.2 få tilgang til denne fullmakten.

### **3.3.10.1.3 Oppbevaring av fullmakt**

T-V eller A-V skal oppbevare slik fullmakt som fremgår i pkt. 3.3.9.1.1 og 3.3.9.1.2 i bilag 3.2 i minst seks (6) måneder fra denne mottok fullmakten fra Abonenten.

### **3.3.10.2 Bestilling av Operatørbytte og oppsigelse ved bruk av fullmakt**

#### **3.3.10.2.1 Bestilling av Operatørbytte**

T-V skal sende Bestilling av Operatørbytte via Jara NetBusiness. Bestillingen skal inneholde link til slik fullmakt i NRDB Fullmaktsløsning som fremkommer i pkt. 3.3.9.1 til bilag 3.2 og for øvrig være fylt ut i henhold til vilkårene i Avtalen. T-V er ansvarlig for at riktig sambandsnummer oppgis ifm Bestillingen av Operatørbytte.

Bestillingen vil deretter bli rutet til A-V, hvor den vil bli tilgjengelig i en bestemt kø i Jara NetBusiness. A-V kan automatisk få melding per e-post om slike Bestillinger ved å merke av for dette i Jara NetBusiness. Alle meldinger om Operatørbytter vil bli sendt til NRDB

#### **3.3.10.2.2 Oppsigelse ved bruk av fullmakt**

A-V vil ha fem (5) Virkedager fra Bestillingen av Operatørbytte ble rutet inn i A-V sin kø i Jara NetBusiness til å respondere på denne. Dersom A-V ikke respondere innen 5 (fem) Virkedager vil Bestillingen bli sendt til Telenor for effektivering. Når A-V mottar en slik Bestilling fra T-V, kan A-V enten godkjenne eller avvise Bestillingen. For at A-V skal kunne se fullmakter krever det at A-V har tilgang til DSL Fullmaktsløsningen. Hvis ikke A-V har tilgang til DSL Fullmaktsløsningen og ikke får se fullmakten, vil A-V ikke ha mulighet til å avvise slike Bestillinger på grunn av det. A-V har dog kun mulighet til å avvise slike Bestillinger i følgende tilfeller:

- Fullmakten inneholder ikke de opplysninger eller er ikke på det formatet som fremgår av vedlegg 2 til bilag 3.2
- Opplysningen i fullmakten er ukorrekte. Uriktig stavemåte av identiteten til A-V anses ikke som ukorrekt opplysning, så lenge stavemåten gir grunnlag for entydig å identifisere A-V.
- Fullmakten er ikke gyldig, da personen som har anmodet om Operatørbyttet ikke er Abonenten eller ikke kan tegne for Abonenten.
- Det oppgitte sambandsnummeret på Bestillingen fra T-V er feil.
- Sambandsnummeret fremkommer ikke av Bestillingen og kan heller ikke identifiseres entydig ved øvrig informasjon i Bestillingen.
- Abonenten ønsker å annullere bestillingen av Operatørbytte. I slike tilfeller skal den opprinnelige A-V også legge ved link til fullmakten i NRDB DSL Fullmaktsløsning, som viser at Abonenten ønsker å annullere den opprinnelig bestillingen av Operatørbytte med den opprinnelige T-V.

Dersom A-V godkjenner Bestillingen av et slikt Operatørbytte eller ikke svarer på slike henvendelser innen fem (5) Virkedager, så innebærer det at A-V aksepterer at et slikt Operatørbytte finner sted.

Dersom A-V avviser Bestillingen av et slikt Operatørbytte, vil den aktuelle Bestillingen ikke lengre være tilgjengelig, og kan ikke gjenopptas på et senere tidspunkt. I de tilfeller hvor A-V feilaktig avviser en slik Bestilling, må da T-V sende Bestilling om slikt Operatørbytte på nytt.

T-V vil i Jara NetBusiness få informasjon om A-V har godkjent eller avvist den aktuelle Bestillingen av Operatørbytte.

### **3.3.10.2.3 Annullering av Operatørbytte**

T-V plikter å annullere Operatørbytte dersom Abonnten henvender seg til T-V med ønske om dette. Dette forhindrer likevel ikke at T-V kan kreve Abonnten for de økonomiske forpliktelser Abonnten har pådratt seg ifm. Bestillingen.

Dersom T-V annullerer Bestillingen av Operatørbytte før A-V har respondert på denne eller innen fem (5) Virkedager dersom A-V ikke responderer på Bestillingen, vil Bestillingen ikke bli sendt til Telenor for videre behandling, og T-V vil i slike tilfeller ikke bli fakturert for annullering av Bestillingen i samsvar med bilag 4.1. A-V vil få melding om slike annulleringer.

Dersom T- V annullerer Bestillingen etter at A-V har godkjent Operatørbytte eller etter fem (5) Virkedager dersom A-V ikke responderer på Bestillingen, vil Telenor håndtere dette som en ordinær annullering av en Bestilling. T-V vil i slike tilfelle bli fakturert for annullering av Bestilling i samsvar med bilag 4.1. A-V vil få melding om slike annulleringer.

Dersom T-V annullerer Bestillingen av Operatørbytte men ønsker å omgjøre denne annulleringen på et senere tidspunkt, så må det sendes en ny Bestilling på Operatørbytte. Den opprinnelige bestillingen på Operatørbytte er i slike tilfeller ikke lengre tilgjengelig, og kan ikke gjenopptas.

### **3.3.10.3 Gjennomføring av Operatørbytte**

#### **3.3.10.3.1 Forutsetninger**

Dersom A-V har realisert det eksisterende Abonnementsforholdet på et kopperpar hvor det også blir fremført PSTN eller ISDN, er det ikke mulig for T-V å Bestille Operatørbytte til Jara SHDSL.

#### **3.3.10.3.2 Teknisk gjennomføring**

Telenor vil forberede teknisk skifte fra A-V til T-V, når A-V har godkjent Bestillingen av Operatørbytte. Bestillingen anses også som godkjent av A-V dersom A-V ikke har respondert på Bestillingen innen fem (5) Virkedager (7 kalenderdager), jf. pkt. 3.3.9.2.2 i bilag 3.2.

Etter at bestillingen er godkjent vil den tekniske gjennomføringen av Operatørbytte fra T-V finne sted med normal leveringstid. T-V har muligheten til å be om ønsket installasjonsdato inntil tre (3) måneder frem i tid fra og med datoen for Bestilling av Operatørbytte.

Ifm den tekniske gjennomføringen av Operatørbytte, vil Telenor gi A-V en elektronisk melding som inneholder sambandsnummer og dato for omkopling. Denne datoen vil være oppsigelsesdatoen for det aktuelle Jara SHDSL produktet.

### **3.3.10.4 Forhold vedrørende Operatørbytte**

#### **3.3.10.4.1 Mislighold**

I tillegg til de forhold som fremkommer i bilag 1 kan Videre selger ikke påberope seg at Telenor har misligholdt Avtalen, dersom;

- Det oppstår feil eller mangler ifm rutingen av Bestillingen av Operatørbytte til A-V og tilsvarende ifm A-V sin respons på denne Bestillingen.
- Fullmakten som T-V oversender til A-V ikke inneholder de opplysninger eller ikke er på det formatet som fremgår av vedlegg 2 til bilag 3.2, opplysningen i denne fullmakten er ukorrekte, eller fullmakten ikke er gyldig, da personen som har anmodet T-V om Operatørbytte ikke er Abonnementen eller ikke kan tegne for Abonnementen.
- A-V krever annullering av Operatørbytte uten saklig grunn til dette.
- Den opprinnelige A-V ikke oversender fullmakten fra Abonnementen om at denne ønsker å annullere det opprinnelige Operatørbytte til den opprinnelige T-V.
- Telenor unnlater å effektivere Bestillinger av Operatørbytte fra Videre selger, som følge at de forhold som fremkommer i pkt 3.3.9.4.2

I alle tilfellene som beskrevet ovenfor vil Telenor ikke være erstatningspliktig overfor verken A-V og/eller T-V. Dersom A-V og/eller T-V har tapt inntekter eller mener seg berettiget til erstatning som følge av at A-V og/eller T-V ikke har opptrådt i samsvar vilkårene for slikt Operatørbytte, vil det være et forhold mellom A-V og T-V, og som Telenor ikke bærer ansvar for.

#### **3.3.10.4.2 Rapportering**

I følgende tilfeller har A-V og/eller T-V anledning til å rapportere en annen videre selger eller operatør til Telenor:

- T-V og/eller A-V har oversendt en ugyldig fullmakt til A-V og/eller T-V som ikke samsvarer med kravene i pkt. 3.3.9.1 i bilag 3.2.

- T-V og/eller A-V har bestilt og/eller avbestilt Operatørbytte uten Abonnentens samtykke.
- T-V har oppgitt feil sambandsnummer
- A-V avviser Bestillingen av Operatørbytte uten slik gyldig grunn som fremkommer i pkt. 3.3.9.2.2 i bilag 3.2.

Videreselger skal rapportere slik forhold til Telenor via "Service Request" i Jara NetBusiness, og følgende informasjon må være med i en slik rapport:

- Navn på T-V og A-V
- T-V sitt referansenummer på Bestillingen av Operatørbytte via Jara Netbusiness
- A-V sin avvisningsgrunn
- Begrunnelse for hvorfor
- Relevant(e) fullmakt(er) legges ved som et vedlegg

Dersom Telenor mottar fem (5) slike rapporter som omhandler en spesifikk Videreselger i løpet av en (1) måned, vil Telenor ikke effektivere Bestillinger av Operatørbytte fra denne Videreselger i en periode på en (1) måned.

#### **3.3.10.4.3 Håndtering av ugyldig bestilling av Operatørbytte**

Dersom A-V i etterkant av at Bestillingen av Operatørbytte er sendt til Telenor for effektivisering, oppdager at fullmakten som T-V har oversendt ikke er gyldig, skal A-V kontakte T-V og be denne om å annullere Bestillingen av Operatørbytte. Dersom dette ikke lar seg gjøre, må den opprinnelige A-V sende Bestilling om ett nytt Operatørbytte på ordinær måte.

#### **3.3.10.5 Produktskifte**

Dersom A-V er den samme som T-V, skal enn ikke innehente fullmakt fra Abonnementen. Slik skifte skal finne sted i samsvar med retningslinjene i Jara NetBusiness.

### **3.4 Rapportering**

TELENOR vil oversende VIDERESELGER en rapport for service- og kvalitetsparametrene iht. intervallene i tabell 3.3, dersom VIDERESELGER forespør TELENOR om dette.

<b>Tjeneste</b>	<b>Parameter</b>	<b>Intervall</b>	<b>Rapporteres til</b>	<b>Format</b>
SHDSL	Leveringsbekreftelsestid	Måned	Driftsmøte Avtaleansvarlig	Excel/graf Samlet og sortert pr SHDSL profil
SHDSL	Leveringstid	Måned	Driftsmøte Avtaleansvarlig	Excel/graf Samlet og sortert pr SHDSL profil
SHDSL	Leveringspresisjon	Måned	Driftsmøte Avtaleansvarlig	Excel/graf Samlet og sortert pr SHDSL profil
SHDSL	Ferdigmeldingstid	Måned	Driftsmøte Avtaleansvarlig	Excel/graf Samlet og sortert pr SHDSL profil

**Tabell 3.3 : Rapportering ifm service- og kvalitetsparametrene for Bestilling og leveranse**

### **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, jf. bilag 3 til Avtalen.

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. 3.7.1.

#### **3.6 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 Hovedavtalens Vedlegg 1 Kontaktinformasjon.

### **3.7 Kompensasjon**

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

Partene kan kreve kompensasjon for Avvik fra service og kvalitetsparametrene iht. punkt 3.7.2 og 3.7.3, jf. dog forutsetningen i pkt. 3.2.

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.

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. Eksempel på dette er at det ikke er ledig kobberpar fra endefordeler ut til sluttkunde.

Partene kan heller ikke kreve kompensasjon for de SHDSL aksesser realisert via utjevnings- eller tverrkabler jf. pkt. 3.3.7.4.

### **3.7.2 VIDERESELGERS rett til kompensasjon**

#### **3.7.2.1 Refusjon ved brudd på leveringstidsparameter**

VIDERESELGER kan kreve følgende:

1-ett- månedssabonnement på den/de angjeldende SHDSL tjenesten/er som ikke er levert innenfor 25 virkedager fra korrekt og fullstendig bestilling er mottatt av TELENOR.

#### **3.7.2.2 Refusjon ved brudd på leveringstidspresisjon**

VIDERESELGER kan kreve følgende:

500 kroner for hvert brudd på de leveranser av SHDSL som ikke blir levert iht. Leveringspresisjon i kapittel 3.1, tabell 3.1.

#### **3.7.2.3 Refusjon for brudd på "Tid for Leveringsbekreftelse"**

VIDERESELGER kan kreve følgende:

100 kroner for hvert brudd på "Tid for Leveringsbekreftelse".

### **3.7.3 TELENORs rett til kompensasjon**

TELENOR kan fakturere VIDERESELGER i samsvar med bilag 4.2 for de tilfeller der TELENOR eller Entreprenøren på oppdrag for Telenor ved oppmøte hos VIDERESELGERS kunde ikke får tilgang til installasjonsstedet eller forholdene ikke er tilrettelagt for klargjøring av aksesslinjen slik at installering ikke kan utføres.

### **3.7.4 Avregning av kompensasjon**

Dersom VIDERESELGER mener seg berettiget til refusjon, skal VIDERESELGER rette et skriftlig krav til TELENOR innen 3 måneder etter at vedkommende leveranse er utført; i motsatt fall mister VIDERESELGER sitt krav på kompensasjon. Kompensasjonsmal – "JARA SHDSL " 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 VIDERESELGER så blir dette godskrevet VIDERESELGER 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.

### **3.7.5 Betalingsbetingelser ifm utbetalingen av kompensasjonen**

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

## 4. SLA parameter – drift

### 4.1 Gjeldende service- og kvalitetsparametere

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
SHDSL	Svartid Feilmottak	30 sekunder	
SHDSL	Total rettingstid	Iht RetteTidsLøfte tabell	
SHDSL	Responstid	Premium: 8 timer Proff: 3 timer	
SHDSL	Feilrettingspresisjon	90% for SHDSL Premium 95% for SHDSL Proff	
SHDSL	Tilbakemelding	2 timer ifht RTL	

**Tabell 4.1 Service- og kvalitetsparametere**

Produkt	Innmelding alle dager		Opprinnelig rettetidsløfte (RTL)		100% rettet innen
	Fra kl.	Til kl.	A-feil	B-feil	
Jara SHDSL Premium	1400 0900	0900 1400	Rettet innen 1600 neste/samme Dag Rettet innen 1200 neste Dag	+ 1 Virkedag	5 Virkedager
Jara SHDSL Proff	0730 1100	1100 0730	Rettet innen 1600 samme Dag Rettet innen 1200 neste/samme Dag	+ 1 virkedag	5 Virkedager

**Tabell 4.2 Rettetidsløfter**

**DRIFTSPARAMETERE:**

Parameter	Definisjon
Svartid feilmottak	Tiden beregnes fra VIDERESELGER anroper Feilmottak til Feilmottak mottar anropet. Telefonsvarer eller kø-tjenester anses ikke som mottak av anrop.
Total rettetid	Tiden fra TELENOR har mottatt korrekt feilmelding fra VIDERESELGER til feilen er rettet og tilbakemeldt VIDERESELGER. Tiden beregnes ut i fra RTL tabell. RTL tabell viser rettetidsløfter. Rettetidsløfter er differensiert avhengig av geografi og SHDSL profil. RTL blir målt pr måned. Feilrettingstid forårsaket av VIDERESELGER eller av Abbonent, trekkes fra rettetiden.
Responstid	Tiden fra TELENOR har mottatt korrekt feilmelding fra VIDERESELGER til Feilretting er påbegynt. Tid beregnes innenfor normalarbeidstid.
Feilrettingspresisjon	Antall feil rettet i henhold til Avtalt tid som andel av totalt antall feil rettet. Måleperiode er pr. kalendermåned.
Tilbakemelding	Tiden fra TELENOR har rettet feilen til TELENOR har tilbakemeldt at feil er rettet, til VIDERESELGER eller Abbonent.

**Tabell 4.3 Driftsparametere**

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

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 Abbonenten og produktet dermed ikke er tilgjengelig.

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

C-feil settes for ekstraordinær oppfølging i avtale med Videreselger.

Ca. 90% klassifiseres som A-feil. B-feil gir en dag lenger RTL.

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

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

- Videre selger benytter Jara NetBusiness Trouble Tickets for sine feilmeldinger når Jara Netbusiness er tilgjengelig
- Prognoser levert iht. Vedlegg 1 i Bilag 3.2.
- VIDERESELGERS bestillinger ligger innenfor en variasjon på  $\pm 15\%$  av leverte prognoser.
- VIDERESELGER skal ha 1.linje support på feilsituasjoner mot Abonentene iht. punkt 4.3.1.2.
- VIDERESELGER skal ha nødvendig kompetanse på prosedyrer og støttesystemer for å stille riktig diagnose på feilsituasjonen, ref pkt 4.3.
- Feil som skyldes VIDERESELGERS eller Abonnentens utstyr eller bruk regnes ikke som overskridelse av kvalitetsmål.
- Utsettelse av feilretting grunnet VIDERESELGERS eller Abonnentens ønske regnes ikke som overskridelse av kvalitetsmål
- Feil på TELENORs utstyr hos Abonnenten som skyldes strømbortfall, tilsiktet hærverk eller fysisk bortkobling regnes ikke som overskridelse av kvalitetsmål.
- I de eventuelle tidsperioder med ekstraordinære forhold, slik som lynnedslag, oversvømmelser etc, som fører til omprioritering av driftspersonale mot å rette feil på TELENORs pålagte tjenester, vil ikke anses som overskridelse av kvalitetsmål.

## **4.2.3 Forutsetninger – Feilrettingspresisjon**

Følgende er ikke i beregningsgrunnlaget.

- Feilmeldinger der TELENOR ikke kan utføre feilretting pga venting på VIDERESELGERS eller Abonnent slik at brudd på SLA parameteren oppstår.

## **4.2.4 Forutsetninger - Tilbakemelding**

- All feilretting avsluttes med tilbakemelding til VIDERESELGER eller Abonnent innen 20 minutter etter at TELENOR har rettet feilen. Hvis kontakt med VIDERESELGER eller Abonnent ikke oppnås så lukkes feilmelding av TELENOR og SLA parameteren ansees for oppfylt. TELENOR vil likevel kontakte VIDERESELGER eller Abonnent på et senere tidspunkt enn det som fremkommer i SLA parameteren.

## **4.3 Rutiner**

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

### **4.3.2 Generelt**

Kommunikasjon mellom Feilmottak og VIDERESELGER'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.

### 4.3.3 Forhold mellom Sluttkunde og VIDERESELGERS 1. linje support

VIDERESELGERS skal ha 1.linje feilrettingsupport. VIDERESELGERS 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 VIDERESELGERS eller andre, eller feil bruk av tjenesten.
- VIDERESELGERS 1. linje support må avklare med kunden følgende:
- 

Nr	Spørsmål	Registrering
1	Har kunden vært på nett med SHDSL	
2	Spør kunden om modemtype	
3	Spør kunden om det er strøm på modem (modemet må stå på hele tiden under feilrettingsprosessen)	
4	Spør kunden om modem lampestatus, må oppgis	
5	Er SHDSL-koplingen sjekket. Riktig montasje av kabler, splitter og modem	
6	Avklar korrekt oppsett i ISP-server. VLAN-verdi og ODP må oppgis	
7	Avklar feil på kundens PC, programvare eller server	
8	Avklar evt. overbelastning på ISP-server	
9	Forsøk å resette modemmet (slå av og på)	

**Tabell 4.4 Sjekkliste VIDERESELGERS**

Nr	Spørsmål	ATM	IP	Registrering
1	Er aksessen oppe på IP – lag			
2	Telles det opp trafikk i begge retninger			
3	Er det samsvar mellom hastighet satt i BRAS og kundens permanente og/eller midlertidige profil			
4	Er riktig IP-prefiks definert på BRAS			

**Tabell 4.5 Sjekkliste Videre selger - tillegg for produktene IP Connect DSL og IP Total DSL**

- Avklare om feilen er på et nytt eller eksisterende samband / løsning.
- Sikre at gjeldende samband inngår i Avtalen.

### 4.3.4 Forhold mellom Feilmottak og VIDERESELGERS 1. linje support

TELENOR skal informere og tilrettelegge VIDERESELGERS 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 Feilmottak som skissert over:

Feilmottak vil kreve følgende opplysninger:

- Hvilken tjeneste er det feil på.
- Riktig sambandsnummer.
- Kontaktperson hos Abonnement med telefonnummer.
- Feilmelders navn og telefonnummer.
- Svar på alle punktene iht. tabell 4.4 Sjekkliste VIDERESELGGER. Feilmeldinger med mangelfull besvarelse av Sjekklista vil bli avvist av Jara Feilmottak.
- Hvilken konsekvens har feilen for Abonnement
- Avklare om feil er innenfor VIDERESELGGER eller TELENOR sitt grensesnitt eller en kombinasjon, om det er feil på utstyr levert av VIDERESELGGER eller andre, eller feil bruk av tjenesten.
- Avklare om feilen er på et nytt eller eksisterende samband / løsning.
- Feilmottak vil registrere alle feilmeldinger i TELENORs feilhåndteringsystem (FHS).
- Feilmeldingen blir påført opplysninger fra VIDERESELGGER og blir tildelt et referansenummer. Feilmeldingen regnes da som påbegynt.
- Innen 2 timer (innenfor ordinær arbeidstid) skal VIDERESELGGER få status på feilmeldingen.
- Når feil er rettet gir Feilmottak tilbakemelding til VIDERESELGGER eller Abonnement.

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

#### **4.3.5 Forhold mellom Feilmottak og sluttbruker**

Feilmottak har i den daglige drift ingen kontakt med Abonnement. I en feilsituasjon vil det være naturlig at Feilmottak vil måtte ta kontakt med Abonnement for diverse utsjekk og utdypende opplysninger.

TELENOR har kontakt med Abonnement i de tilfeller der TELENOR trenger hjelp av vedkommende i en feilrettings situasjon, eller der TELENOR trenger kontaktperson ved eventuelt besøk hos Abonnement.

#### **4.3.6 Rapportering og informasjon**

#### **4.3.7 Ved enkelte feilmeldinger**

- Innen 2 timer etter feil er meldt (innenfor ordinær arbeidstid) skal VIDERESELGGER få status på feilmeldingen. Denne rutinen vil ikke gjelde når WEB grensesnittet tas i bruk.
- Når feil er rettet gir Feilmottak tilbakemelding. Tilbakemeldingen skal inneholde hva som var feil. Avtalte eskaleringsrutiner skal benyttes.

#### **4.3.8 Ved større utfall i nettet / fellesfeil**

Feilmottak skal ved store utfall i nettet/fellesfeil som berører VIDERESELGGERs samband varsle VIDERESELGGER umiddelbart.

**Innhold:** Hvilket område som er berørt, konsekvenser og om mulig forventet rettetid.

**Status:** Hver halvtime skal VIDERESELGGER informeres om fremdrift dersom ikke annen informasjon er gitt ved tidligere tilbakemeldinger.

**Ferdigmelding:** Straks feil er rettet med angivelse av feilårsak.

#### **4.3.9 Planlagt arbeid i nettet**

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 overholdes.

Sted	Bruddtid	Servicevindu	Varslingsfrist mot Videre selger
Telenettet <sup>1</sup>	< 1 sek.	Kl. 0000 – 0600 alle dager	Ingen krav
Telenettet <sup>1</sup>	1 - 30 sek	Kl. 0000 – 0600 alle dager	2 Virkedager
Telenettet <sup>1</sup>	> 30 sek	Kl. 0000 – 0600 alle dager	4 Virkedager

**Tabell 4.6 Servicevindu med varslingsfrister. <sup>1</sup> Med telenett forstås i denne sammenheng transportnettet tom DSLAM/Sentral.**

### **4.3.10 Informasjon fra VIDERESELGERS 1. linjesupport til Feilmottak**

VIDERESELGERS 1. linjesupport skal om mulig varsle Feilmottak ved store utfall og planlagt arbeid på eget eller kunders utstyr

## **4.4 Servicenivå**

### **4.4.1 Standard service**

TELENOR's standard servicetilbud dekker følgende:

- Feilmottak mottar feilmelding via Trouble Tickets i Jara NetBusiness eller pr. telefon.
- 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 aksesser så er feilretting iht. Rettetidsløfte.

### **4.4.2 Garantert feilretting**

Dersom VIDERESELGER ønsker en raskere retting av Feil enn det som fremgår av standardvilkårene i Avtalen, så kan VIDERESELGER anmode om "Garantert Feilretting" på det aktuelle abonnement. Vilkårene og prisene for "Garantert Feilretting" fremkommer av hhv. produktbladet for "Garantert Feilretting" og prislisen for "Garantert Feilretting", jf. [www.telenorwholesale.no](http://www.telenorwholesale.no).

## **4.5 Rapportering**

TELENOR vil oversende VIDERESELGER en rapport for service- og kvalitetsparametrene for drift oppgitt i tabell 4.6, dersom VIDERESELGER forespør TELENOR om dette.

Tjeneste	Parameter	Intervall	Rapporteres til	Format
SHDSL	Total rettingstid	Måned	Driftsmøte Avtaleansvarlig	Excel/graf Samlet og sortert pr SHDSL profil
SHDSL	Feilrettingspresisjon	Måned	Driftsmøte Avtaleansvarlig	Excel/graf Samlet og sortert pr SHDSL profil

**Tabell 4.7 : Rapportering ift SLA parametrene for drift**

TELENOR vil oversende VIDERESELGGER en rapport for service- og kvalitetsparametrene for drift, dersom VIDERESELGGER forespør TELENOR om dette.

## **4.6 Avvikshåndtering**

### **4.6.1 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, jf. Bilag 3 til Avtalen.

Den Part som mottar rapporteringen om et mulig Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 4 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. 4.7.1.

### **4.6.2 Eskalering**

Dersom VIDERESELGGERs rapportering av et Avvik ikke resulterer i at Avviket blir avhjulpet av TELENOR, så har VIDERESELGGER anledning til å eskalere denne rapporteringen innenfor de rammene og til de kontaktpunkter som er oppgitt i Hovedavtalens Vedlegg 1 Kontaktinformasjon.

## **4.7 Kompensasjon**

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

Partene kan kreve kompensasjon for Avvik fra service og kvalitetsparametrene iht. pkt. 4.7.2 og 4.7.3, 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.

Partene kan likevel ikke kreve kompensasjon for de SHDSL aksesser realisert via utjevnings- eller tverrkabler jf. pkt. 3.3.6.4.

### **4.7.2 VIDERESELGGERs rett til kompensasjon**

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

VIDERESELGGER kan krever følgende:

Ett gjennomsnittts månedsabonnement for de Abonnent som ikke blir rettet iht. pkt 4.1 blir ettergitt.

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 rettetidsløftet.

### **4.7.3 TELENORs rett til kompensasjon**

#### **4.7.4 Refusjon ved ikke feil funnet**

TELENOR kan kreve VIDERESELGGER for medgått tid for de tilfeller der VIDERESELGERS meldte feil skyldes VIDERESELGGER eller Abonnents bruk eller utstyr.

#### **4.7.5 Avregning av kompensasjon**

Dersom VIDERESELGGER mener seg berettiget til refusjon, skal VIDERESELGGER rette et skriftlig krav til TELENOR innen 3 måneder etter at vedkommende feilrettinger utført; i motsatt fall mister VIDERESELGGERn sitt krav på kompensasjon. Kompensasjonsmal – "JARA SHDSL " 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 VIDERESELGGER så blir dette godskrevet VIDERESELGGER 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.

#### **4.7.6 Betalingsbetingelser ifm utbetalingen av kompensasjonen**

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

## 5. SLA parameter – Jara Netbusiness

### 5.1 Gjeldende SLA parametere

Gitt begrensningene i pkt. 5.2, gjelder følgende service- og kvalitetsparametere, slik de er definert nedenfor i tabell 5.2, mellom Partene, jf tabell 5.1. Ved Avvik fra disse gjelder bestemmelser om kompensasjon angitt i punkt 5.7.

Produkt: Jara SHDSL Premium og Jara SHDSL Proff		
Parameter	Kvalitetsmål	Merknad
Oppetid for Jara NetBusiness	95% oppetid fra kl 0800-2000 alle Virkedager	

**Tabell 5.1 Kvalitetsmål**

SLA-parameter	Definisjon
Oppetid i Jara NetBusiness	Oppetid beregnes ut fra opplevd tilgjengelighet i WEB applikasjonen Jara NetBusiness med tilhørende Telenor-systemer, for bestilling/oppfølging av produkter (Leveranseprosessen).  Oppetiden beregnes kun for produkter som kan bestilles gjennom Jara NetBusiness.

**Tabell 5.2 - Definisjon SLA parametere**

### 5.2 Forutsetninger

- Videre selger sitt evt. grensesnitt mot Jara NetBusiness er i drift og fungerer tilfredstillende til å kunne legge inn ordre i Jara NetBusiness
- Jara NetBusiness benyttes i henhold til krav og forutsetninger gitt i denne Avtalen.

### 5.3 Rutiner

Jara NetBusiness benyttes i henhold til krav og forutsetninger i denne Avtalen. Ved feil i Jara NetBusiness meldes dette Jara Support i samsvar med vedlegg 1 til Avtalen.

## 5.4 Rapportering

Telenor vil gjøre tilgjengelig for Videre selger en rapport for oppetid iht. intervallet i tabell 5.3.

Tjeneste	Parameter	Interval	Rapporteres på	Format
Jara SHDSL	Oppetid for Jara NetBusiness	Måned	www.telenorw holesale.no	

**Tabell 5.3 : Rapportering ifm service- og kvalitetsparametrene for "Oppetid for Jara NetBusiness"**

## 5.5 Avvikshåndtering

Videre selger kan påberope seg Avvik fra kvalitetsmål for oppetid i pkt.5.1, jf. dog forutsetningene i pkt. 5.2.

Videre selger skal rapportere om mulige Avvik til Videre selgers hovedkontaktpersoner i Telenor, jf. vedlegg 1 til Avtalen.

Dersom Telenor mottar rapporteringen om et mulig Avvik fra service- og kvalitetsparameteren i pkt. 5, plikter Telenor å iverksett tiltak for å avhjelpe det mulig Avviket så raskt som mulig.

## 5.6 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 i vedlegg 1 til Avtalen.

## 5.7 Kompensasjon

### 5.7.1 Forhold som er berettiget til kompensasjon

Videre selger kan kreve kompensasjon for Avvik fra service- og kvalitetsparametrene iht. pkt. 5.7.2.

### 5.7.2 Videre selgers rett til kompensasjon

Videre selger kan kreve kompensasjon for de kalendermånedene hvor den målte gjennomsnittlige oppetiden for Jara NetBusiness i den aktuelle kalendermåned er lavere en den angitt service- og kvalitetsparameteren i pkt. 5.1. Størrelsen på kompensasjonssatsen er avhengig av det gjennomsnittlige antallet ordre per kalendermåned som Videre selger legger inn i Jara NetBusiness og størrelsen på Avviket for den aktuelle kalendermåned. Tabell 5.4 viser hvordan kompensasjonssatsen blir beregnet per kalendermåned.

Gj.snittlig antall ordre per måned <sup>1</sup>	Målt oppetid i prosent	Kompensasjon i nok	Målt oppetid i prosent	Kompensasjon i nok	Målt oppetid i prosent	Kompensasjon i nok	Målt oppetid i prosent	Kompensasjon i nok
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 5.4 : Kompensasjonssatser ved brudd på service- og kvalitetsparameteren "Oppetid for Jara NetBusiness". <sup>1</sup> Beregnes ved å dividere det totale antallet ordre knyttet til Jara SHDSL i løpet av et kalenderår med 12.**

### 5.7.3 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 avsluttet kalenderår; i motsatt fall mister Videre selger sitt krav på kompensasjon. Kompensasjonsmal –"Oppetid Jara Netbusiness" 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 det siste kalenderåret før mottatt krav om refusjon.

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

Dersom Videre selger ønsker å påberope seg kompensasjon fra Telenor, må Videre selger kunne sannsynliggjøre at denne er berettiget til en slik kompensasjon.

### 5.7.4 Betalingsbetingelser ifm utbetalingen av kompensasjonen

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

VEDLEGG

Vedlegg 1 – Prognoser SHDSL

Vedlegg 2 – Fullmakt ved operatørbytte