

Bilag 3.9

Jara VDSL Service Level Agreement (SLA)

INNHOLDSFORTEGNELSE

1. INNLEDNING	3
1.1 Beskrivelse	3
1.2 Definisjoner	3
2. OMFANG OG VARIGHET	3
3. SLA PARAMETER – BESTILLING OG LEVERANSE	4
3.1 Gjeldende SLA parametere	4
3.2 Forutsetninger	5
3.3 Rutiner	5
3.4 Rapportering	16
3.5 Avvikshåndtering	17
3.6 Eskalering	17
3.7 Kompensasjon	17
4. SLA PARAMETER – DRIFT	18
4.1 Gjeldende service- og kvalitetsparametere	18
4.2 Forutsetninger - felles for SLA parametrene for drift	19
4.3 Rutiner	20
4.4 Rapportering	24
4.5 Avvikshåndtering	24
4.6 Kompensasjon	25
5. SLA PARAMETER – JARA NETBUSINESS	26
5.1 Gjeldende SLA parametere	26
5.2 Forutsetninger	26
5.3 Rutiner	26
5.4 Rapportering	26
5.5 Avvikshåndtering	26
5.6 Eskalering	27
1.1 Kompensasjon	27

1. Innledning

1.1 Beskrivelse

Dette dokumentet regulerer service og kvalitetsparametere.

1.2 Definisjoner

Med "VDSL" og "VDSL2" forstås en overføringsteknologi som benyttes til å realisere Jara VDSL. VDSL er en forkortelse for Very high speed Digital Subscriber Line.

Med "Avtalt dato" forstås avtalt dato for teknisk ferdigstillelse av den aktuelle VDSL-aksessen.

Med "DSLAM" forstås et aggregeringspunkt for bla VDSL-aksesser. DSLAM'en er normalt utplassert på den sentralen hvor Aksesslinjen til Abonnementen er terminert. DSLAM er en forkortelse for Digital Subscriber Line Access Multiplexer.

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

Med "Jara VDSL" forstås Telenors tilbud om VDSL2-basert bredbåndsaksess, slik dette fremkommer i bilag 2.1.

Med VLAN forstås Virtual Local Network.

Med EVC forstås Ethernet Virtual Circuit.

2. Omfang og varighet

Denne SLA'en gjelder for produktet Jara VDSL

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.

Produkt: Jara VDSL Basis, Jara VDSL Premium og Jara VDSL Proff		
Parameter	Kvalitetsmål	Merknad
Tid for Bestillingsbekreftelse	Tilbakemelding samme Dag	Maskinell tilbakemelding via JaraNetbusiness
Tid for Leveringsbekreftelse	Innen 4 Virkedager	Leveringsbekreftelse består av et bekräftelsesbrev.
Tid for utsendelse av Tekniske verdier	5 Virkedager	Elektronisk utsendt brev inneholdende Tekniske verdier.
Leveringstid	Innen 20 Virkedager	Forutsatt at Videre selger ikke ønsker lenger leveringstid enn 20 Virkedager.
Leveringspresisjon	97 % levert på Avtalt dato	Måleperioden er en-1-måned. Ved endring av Avtalt dato gjelder ny Avtalt dato

Tabell 3.1 kvalitetsmål

SLA-parameter	Definisjon
Tid for Bestillingsbekreftelse	Tiden det tar fra korrekt og fullstendig Bestilling mottas og til Telenor har sendt Bestillingsbekreftelse til Videre selger via Jara Netbusiness.
Tid for Leveringsbekreftelse	Tiden det tar fra korrekt og fullstendig Bestilling mottas til Telenor har elektronisk sendt ut Bekreftelsesbrev. Bekreftelsesbrev inneholde bl.a. Videre selgers detaljer ang Bestillingen, sambandsnummer og Avtalt dato. Beregnes f.o.m dagen etter Bestillingsbekreftelse er avsendt.
Tid for utsendelse av Tekniske verdier	Tid fra Bekreftelsesbrev er avsendt til Telenor har sendt ut brev om Tekniske verdier. Følgende Tekniske verdier sendes elektronisk til Videre selger per Jara VDSL abonnement; <ul style="list-style-type: none"> • Hvis Jara VDSL er fremført via Eline : VLAN verdier, node id port per Jara VDSL • Hvis Jara VDSL er fremført via Jara IP Connect DSL eller Jara IP Total DSL, VLANverdi per aksess Navn og portnummer på kantruter i Telenors nett.
Leveringstid	Tid fra Telenor mottar den korrekte og fullstendige Bestillingen til Telenor har levert. Tiden måles i Virkedager.
Leveringspresisjon	Leveringspresisjon i forhold til siste Avtalte dato med Videre selger

Tabell 3.2 Definisjon SLA parametere

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 3.1.
- Videreselgers Bestillinger ligger innenfor en variasjon på $\pm 15\%$ av leverte prognoser.
- Korrekt og fullstendig utfylt Bestilling
- Abonnet er kvalifisert gjennom Kapaks ved et såkalt "JA-svar : normal leveringstid".

3.2.2 Forutsetninger – Leveringstid

Hvis ønsket installasjonsdato er oppgitt, så må den ligge innenfor tyve (20) Virkedager etter Bestillingsbekreftelse er sendt fra Telenor for at SLA parameter skal gjelde.

3.2.3 Forutsetninger - Leveringspresisjon, Avtalt dato

Telenor skal levere den aktuelle Jara VDSL på Avtalt dato så fremt:

1. Videreselger ikke har annullert eller endret Bestillingen etter at Leveringsbekreftelsen ble sendt til Videreselger.
2. Ved endring av ønsket Avtalt dato etter Bestilling fra Videreselger, bekreftes ny Avtalt dato fra Telenor innen tre (3) Virkedager fra Telenor har mottatt endring fra Videreselger. Endring av Avtalt dato gjøres senest fem (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 tilkjennegir dette, og videre kan Telenor fakturere Videreselger for eventuelle merkostnader forårsaket av endring så kort tid før Avtalt dato.
3. Partene ikke avtaler en annen dato for leveranse enn det som fremgår av Leveringsbekreftelsen. Dersom Videreselger ber om å få endret fremføringsnummer og/eller leveringsadresse vil det kunne medføre ny Avtalt dato.
4. Telenor ikke på forhånd og senest tre (3) Virkedager før installasjonsdato har informert Videreselger om at forsinkelser kan forekomme som følge av oppgraderinger i støttesystemer eller andre ekstraordinære forhold.
5. Telenor kan ikke klandres for ikke å ha levert til Avtalt dato ved for eksempel ikke tilgang til installasjonssted, Videreselger ikke har informert Abonneten om Avtalt dato for leveranse, Abonneten ikke er tilstede eller tilgjengelig på Avtalt dato etc.

3.3 Rutiner

3.3.1 Vilkår for tilgang til Kapaks

Videreselger kan gis tilgang til Kapaks slik at Videreselger selv, gjennom et webbasert M2M grensesnitt, kan undersøke om potensielle abonnenter er kvalifisert for Jara VDSL. Videreselger 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 breddbandsaksess- eller operatøraksessavtale samt Konfidensialitetsavtale, er signert.

3.3.1.1 Bestilling av tilgang

Bestilling av tilgang til Kapaks skal gjøres 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 Service Request i Jara NetBusiness. 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 inn 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 Service Request i Jara NetBusiness.

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

Videre selger gis tilgang til Kapaks hvor Videre selger selv, gjennom et webbasert M2M grensesnitt, kan undersøke om potensielle abonnenter er kvalifisert for Jara VDSL. Kapaks baserer analysen på abonnentens adresse, ISDN GT eller PSTN telefonnummer. Kapaks gir sentralsignatur, om sentralen er bygd ut for VDSL, kabellengde, og hvilke hastigheter sluttbruker er kvalifisert for. Fremtidig utbyggingsplaner vil også legges inn. Kapaks er tilpasset VDSL profilene. Det tas forbehold om at i enkelte tilfeller kan en potensiell

abonnet være kvalifisert vha Kapaks, men pga tekniske begrensinger ikke være 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.

Videre selger kan sende en forespørsel på Jara VDSL 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.

VDSL utbyggingsplan og hver revisjon av disse vises på www.telenorwholesale.no. Utbyggingsplanen vil inneholde utbygd sentral (m/DSLAM) og tilhørende BAP tilknytning.

Videre selger 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 år innen utgangen av januar. Sentralinformasjon leveres uten kostnad for Videre selger.

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

Videre selger er ansvarlig for 1. linje brukerstøtte overfor sine Abonnenter, dvs at Abonnentene retter alle sine henvendelser ifm. tjenesten til Videre selger 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

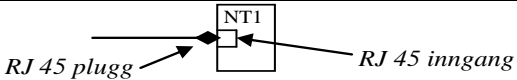
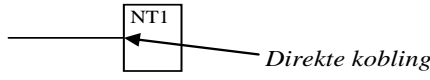

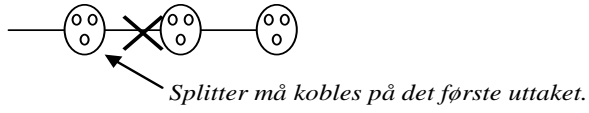
1. Bestilling utføres av Videre selger via Jara Netbusiness.
2. Før første Bestilling av tjenesten, må Videre selger være tilkoblet eller ha adgang til enten Jara Eline, Jara IP Connect DSL eller Jara IP Total DSL.
3. I de tilfeller Videre selger har flere Eline ODPer, velger ISP ODP per aksess ved bestilling av aksesser som benytter dedicated, for Eline shared velges ODP automatisk basert på innlagt rutingsinformasjon.
4. Videre selger validerer Abonnetten via Kapaks før Bestillingen sendes til Telenor.
5. I de tilfeller Kapaks ikke gir entydige svar, såkalte "tja" svar, f.eks. elektronikk på linjen, fremføring via utjevning- eller tverrkabler, så kan Bestilling legges inn. Telenor kan i sin validering av denne Bestillingen avvise Bestillingen i en senere fase pga leveranse ikke kan gjennomføres.
6. Videre selger fyller ut og sender inn korrekt og fullstendig Bestilling via Jara Netbusiness. Ufullstendig utfylt Bestilling vil bli avvist/ returnert.

Bilag 3.9 – Jara VDSL Service Level Agreement (SLA) til
Avtale om Jara Bredbåndsaksess

7. Videre selger skal selv Bestille avtaledato. Hvis Videre selger på et senere tidspunkt ønsker å endre Avtalt dato, så må dette gjøres av Telenors kundeservice.
8. Videre selger kan koordinere eget montørarbeid hos Abonnementen ved å legge inn aktuell arbeidskode (per tiden; LV80 eller LV81). Arbeidet faktureres fra Entreprenør til Abonnement eller Videre selger.
9. Telenor mottar Bestillingen og sender Bestillingsbekreftelse umiddelbart via Jara Netbusiness til Videre selger.
10. Telenor vil etter mottatt korrekt Bestilling elektronisk sende Videre selger Leveringsbekreftelse. Dersom Telenor ikke klarer å bekrefte leveransen iht. pkt. 3.1, skal Videre selger ha tilbakemelding om hvorfor og eventuelt få oppgitt et estimat for nytt leveringstidspunkt av Leveringsbekreftelse.
11. Bestillingen blir ikke satt i produksjon hos Telenor før alle nødvendige opplysninger er mottatt. Hvis opplysninger mangler, blir Bestillingen returnert snarest og innen tre (3) Virkedager sammen med Telenors returskjema hvor det står hvilke opplysninger som mangler. Bestillingsdato er når fullstendig og korrekt Bestilling foreligger.
12. Bestilling kan ikke foretas hvis Abonnement tilhører en DSLAM som midlertidig ikke har ledig kapasitet. Disse DSLAMene vil få egen merknad i Kapaks.

3.3.4 Leveranse med VDSL med telefoni

1. Videre selger vil etter mottak av Leveringsbekreftelse elektronisk motta melding om Tekniske verdier fra Telenor, jf. tabell 3.2. Utsendelse av Tekniske verdier for den første Abonnement koblet til en DSLAM der Videre selger fra før ikke er tilkoblet vil ta opp mot ti (10) Virkedager.
2. Telenor utfører ikke arbeid etter NTP. Videre selger gjøres oppmerksom på følgende konfigurasjoner:

Abonnement-gruppe	Installasjon ved NTP
ISDN GDS Abonnement har selv montert ISDN.	 <p>Enkel oppkobling.</p>
ISDN (direkte kobling)	 <p>Det krever at Abonnement løsner kabel fra vegg, kobler ned NT1 og plasserer Universalfilter på stedet hvor NT1 er plassert. NT1 må monteres på nytt sted. Samtidig må Abonnement på en skånsom måte frigjøre kabel fra NT1. Abonnement må også kjenne hvilke tråd par som benyttes. Montør anbefales.</p>
TELEFONI Med et uttak	 <p>Enkel oppkobling, Abonnement trenger et adapter fra 3 polet stikkontakt til RJ45 kontakt som fåes kjøpt i alle telematikkbutikker.</p>
TELEFONI Med to eller flere uttak	 <p>Abonnementer kan få problemer med å identifisere det første uttaket som splitteren må kobles til, telefonlinjen etter splitter / det første uttaket må brytes. Abonnement trenger et adapter fra 3 polet stikkontakt ("Grisetrynet") til RJ45 kontakt som fåes kjøpt i alle telematikkbutikker. Abonnementer med flere uttak er anslagsvis i flertall. Montør anbefales, dersom Abonnementen ønsker å benytte de etterliggende telefonuttakene.</p>

3. En leveranse defineres som avsluttet når Telenor har sendt ut Tekniske verdier, klargjort og målt inn linjen frem t.o.m. NTP, og eventuelt sendt aktiv ferdigmelding til Videreselger. Telenor skal ferdigmelde leveransen via elektronisk post, fortrinnsvis samme Virkedag som leveransen er avsluttet. Deretter går leveransen over i en driftsfase og eventuelle feil eller leveransesvikt skal meldes av Videreselger til Telenors feilmottak.
4. Telenor skal normalt ikke ha direkte kontakt med Abonnementen i forbindelse med Videreselgers leveranser. Det er Videreselgers ansvar å skaffe alle nødvendige opplysninger fra Abonnementen og videreformidle alle relevante opplysninger fra Telenor.
5. Dersom leveranser ikke kan skje til Avtalt dato pga forhold Telenor har ansvaret for, vil Telenor levere til første mulige dato.

3.3.5 Leveranse med VDSL uten telefoni

1. Leveranse av Jara VDSL uten telefoni forutsetter at det er ledig gjennomkoblet linje frem til NTP.
2. Videreselger vil etter mottak av Leveringsbekreftelse elektronisk motta melding om Tekniske verdier fra Telenor, jf. tabell 3.2. Utsendelse av Tekniske verdier for den første Abonent koblet til en DSLAM der Videreselger fra før ikke er tilkoblet vil ta opp mot ti (10) Virkedager.
3. Entreprenør skal kontakte Abonnementen i forkant av klargjøring av linjen, primært dagen før Avtalt dato. Entreprenør møter opp på installasjonsstedet selv om det ikke ble opprettet kontakt med kontaktperson dagen før Avtalt dato.
4. Hvis Entreprenør ikke møter hos Abonnementen på Avtalt dato, skal Telenor varsle kontaktperson hos Videreselger innenfor bekreftet tidspunkt og orientere om forsinkelsen. Telenor via Entreprenør kan i slike tilfeller kontakte Abonnementen for å avtale nytt tidspunkt.
5. Installasjonsoppdrag skal ikke påbegynnes før Entreprenør har snakket med kontaktperson eller kontaktpersonen sin stedfortreder.
6. Entreprenør klargjør linjen frem t.o.m. NTP. For boliger er dette ofte tom. førstetelefonuttak. Entreprenør installer RJ45 kontakt der det er påkrevd. I bygninger hvor Telenor ikke eier det interne nettet eller det interne nettet ikke er en del av Telenettet, så termineres Jara VDSL i krysskopplingsstativet i bygningen/grensesnittskap iht. "Grunnmursprinsippet".
7. Entreprenør må sikres fri adkomst til NTP. Det er Videreselgers ansvar å oppgi kontaktperson på installasjonsstedet og skaffe eventuelle tilgang til lokaler.
8. En leveranse defineres som avsluttet når Telenor har sendt ut Tekniske verdier, klargjort og målt inn linjen, og eventuelt sendt aktiv ferdigmelding til Videreselger. Telenor skal ferdigmelde leveransen via elektronisk post, fortrinnsvis samme Virkedag som leveransen er avsluttet. Deretter går leveransen over i en driftsfase og eventuelle feil eller Leveransesvikt skal meldes av Videreselger til Telenors feilmottak.
9. Telenor skal normalt ikke ha direkte kontakt med Abonnementen i forbindelse med Videreselgers leveranser. Det er Videreselgers ansvar å skaffe alle nødvendige opplysninger fra Abonnementen og videreformidle alle relevante opplysninger fra Telenor.
10. Dersom leveranser ikke kan skje til Avtalt dato pga forhold Telenor har ansvaret for, vil Telenor levere til første mulige dato.

3.3.6 Leveransesvikt

Leveransesvikt behandles som feil. Leveransesvikt inngår i grunnlaget for beregning av Leveringspresisjon. Dette er beskrevet i pkt. 4 i bilag 3.1.

3.3.7 Endringer

3.3.7.1 Oppsigelse

Videreselger kan si opp abonnementsforhold med fjorten 14 dagers varsel. Oppsigelse fra Videreselger skjer via Jara Netbusiness. Flytting anses som oppsigelse og ny etablering. Dersom Abonntenen får levert telefonitjenesten og VDSL-tjenesten fra Videreselger, kan samordnet flytting av Jara VDSL og telefonitjenesten Bestilles via Jara NetBusiness.

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. Ytterligere informasjon er tilgjengelig i bilag 4.1.

3.3.7.2 Endring av abonnement

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

Telenor kan på forespørsel tilby prosjektleveranse, dersom Videreselger forplikter seg til å foreta 1000 eller flere samtidige endringer av hastighetsklasse og/eller hastighetsprofil, jf. også pkt. 3.3.8 i bilag 3.1. Dette produktet heter "Bulkendring" og prisen for produktet fastsettes for det enkelte prosjektet.

3.3.8 Prosjektleveranser

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

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

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

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

3.3.9 Bestilling og Levering ifm tverrkabler og utjevningsskabler

3.3.9.1 Definisjoner vedr. Utjevningsskabler og Tverrkabler

Med "Abonnent" forstås en fysisk eller juridisk person som har inngått avtale med Videre selger om levering av teletjeneste.

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

Med "Nettermineringspunkt" (NTP) forstås det fysiske kopleingspunkt der Telenors nett terminerer hos Abonnent

Med "Kopleingspunkt" forstås enten Hovedkopling eller Fordelerpunkt

Med "Fordelerpunkt" forstås Kopleingspunkt(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 Kopleingspunkter 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 Abonnentens Nettermineringspunkt.

3.3.9.2 Generelt om utjevningss- og tverrkabler

Tverrkabler og utjevningsskabler åpner for økt dekningsområde for Jara VDSL.

Utjevningsskabler kan benyttes for å fremføre en Aksesslinje fra Abonnenten 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).

Det er også mulighet for å bytte utstysnummeret for telefonitjenesten til den aktuelle Abonnenten fra den utskutte Hovedkoplingen (RSU) hvor dette er registrert til den ovenforliggende Hovedkoplingen (Endesentralen der DSLAM er plassert) eller til en annen utskutt Hovedkopling (RSU) som er tilknyttet den samme ovenforliggende Hovedkoplingen for herunder å kunne fremføre Jara VDSL med telefoni via tverrkabel til den ovenforliggende Hovedkoplingen eller til en annen utskutt Hovedkopling (RSU) som er tilknyttet den samme ovenforliggende Hovedkoplingen.

Dette forutsetter at det er ledig kapasitet i tverrkabelen til å fremføre telefonitjenesten til den aktuelle Abonnenten, at det er ledig kapasitet til å bytte utstysnummeret til den aktuelle Abonnenten til telesentralen i det aktuelle Kopleingspunktet og at den anbefalte maksimalrekkevidden for telefonitjenesten til Abonnenten ikke overstiges.

Bytte av utstysnummeret fra en ovenforliggende Hovedkopling (Endesentral) til en annen ovenforliggende Hovedkopling (Endesentral) foretas ikke.

Ved bytting av utstysnummer og påfølgende etablering av Jara VDSL med telefoni, skal Videre selger informere Abonnenten om at det vil bli brudd på telefonitjenesten på inntil en (1) time.

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

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

3.3.9.3 Bestillingsrutiner

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

Videreselger vil få tilbakemelding dersom levering ikke er mulig. Hvis levering er mulig, så følges den ordinære leveringsprosessen.

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

3.3.9.4 Vilkår vedrørende levering av Jara VDSL via utjevnings- og tverrkabler

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

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

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

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

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

Telenor har rett til å si opp disse Jara VDSL abonnementene på kort varsel. Telenor er ikke ansvarlig overfor Videreselger for tap eller ulempe dette måtte påføre Videreselger.

3.3.10 Ekspreslevering

Dersom Videreselger ønsker en raskere levering enn det som framgår av standardvilkårene i Avtalen, kan Videreselger be om Ekspreslevering. Vilkårene og prisene for Ekspreslevering fremkommer av hhv. produktbladet for Ekspreslevering og prislisten for Ekspreslevering, jf. www.telenorwholesale.no.

3.3.11 Operatørbytte

I dette pkt. 3.3.11 og vedlegg 2 til bilag 3.1 vil følgende definisjoner også være gjeldende:

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

Med "Avgivende Videreselger" eller "A-V" forstås den Videreselgeren som Abonneten 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 Abonnetens 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 Videreselger" eller "T-V" forstås Videreselgeren som overtar leveransen av DSL-baserte tjenester til Abonneten. T-V kan også være tiltredende operatør, slik dette er definert i Avtale om Atskilt tilgang til Telenors aksesslinjer i Norge.

NRDB Nasjonal referansedatabase

3.3.11.1 Fullmakt fra Abonnementen

Operatørbytte innebærer at Abonnementen sier opp sitt Abonnementforhold med A-V ved fullmakt til T-V.

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

3.3.11.1.1 Enkelt fullmakt

For at oppsigelsen av det ene Abonnementforholdet skal kunne koordineres med etablering av det andre, må Abonnementen gi T-V fullmakt til å si opp Abonnementens Abonnementforhold med A-V. T-V skal i slike tilfeller innhente en fullmakt fra Abonnementen som inneholder de opplysninger og som er på det formatet som er beskrevet i vedlegg 2 til bilag 3.1. A-V plikter å oppgi sambandsnummeret (tidligere oppgitt av Telenor) til Abonnementen, dersom Abonnementen forespør A-V om dette.

Alle fullmakter knyttet til Operatørbytte skal ligge i NRDB 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 Abonnement som må bekrefte fullmakten tilbake til NRDB.

Fullmakter kan innhentes fra DSL Fullmaktsløsningen. For mer detaljert informasjon se www.NRDB.no under Tjenester, DSL fullmaktsløsning.

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

A-V vil få tilgang til denne fullmakten ifm Bestillingen av Operatørbytte som beskrevet i pkt. 3.3.11.2 i bilag 3.1

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

3.3.11.1.2 Fullmakt til bruk ved avvisning av Operatørbytte

I de tilfeller hvor A-V avviser Bestillingen av et Operatørbytte, fordi Abonnementen ønsker å annullere denne bestillingen mot T-V, skal A-V innhente en fullmakt fra Abonnementen som inneholder de opplysninger og som er på det formatet som er beskrevet i vedlegg 2 til bilag 3.1.

T-V vil ved avvisning av Operatørbytte på slikt grunnlag som beskrevet i pkt. 3.3.10.2 i bilag 3.1 få tilgang til denne fullmakten.

3.3.11.1.3 Oppbevaring av fullmakt

T-V eller A-V skal oppbevare slik fullmakt som fremgår i pkt. 3.3.11.1.1 og 3.3.11.1.2 i bilag 3.1 i minst seks (6) måneder fra denne mottok fullmakten fra Abonnementen.

3.3.11.2 Bestilling av Operatørbytte og oppsigelse ved bruk av fullmakt

3.3.11.2.1 Bestilling av Operatørbytte

T-V skal sende Bestilling av Operatørbytte via Jara NetBusiness. Bestillingen skal inneholde link til slik fullmakt i NRDB DSL Fullmaktsløsning som fremkommer i pkt. 3.3.11.1 til bilag

3.1 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.

3.3.11.2.2 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 3.9
- 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 Abonnementen eller ikke kan tegne for Abonnementen.
- 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.
- Abonnementen 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 Abonnementen 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.

3.3.11.2.3 Annullering av Operatørbytte

T-V plikter å annullere Operatørbytte dersom Abonnementen henvender seg til T-V med ønske om dette. Dette forhindrer likevel ikke at T-V kan kreve Abonnementen for de økonomiske forpliktelser Abonnementen 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 respondere 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.

3.3.11.3 Gjennomføring av Operatørbytte

3.3.11.3.1 Forutsetninger

Dersom A-V har realisert det eksisterende Abonnementsforhold på et eget kopperpar hvor det ikke blir fremført PSTN eller ISDN, må T-V bestille Jara VDSL uten telefoni. Har A-V realisert det eksisterende Abonnementsforholdet på et kopperpar hvor det også blir fremført PSTN eller ISDN, må T-V bestille Jara VDSL med telefoni.

3.3.11.3.2 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. 3.3.11.2.2 i bilag 3.1.

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 VDSL produktet.

3.3.11.4 Forhold vedrørende Operatørbytte

3.3.11.4.1 Mislighold

I tillegg til de forhold som fremkommer i bilag 1 kan Videreselger 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 3.1, 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 Videreselger, som følge at de forhold som fremkommer i pkt 3.3.11.4.2

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.

3.3.11.4.2 Rapportering

I følgende tilfeller har A-V og/eller T-V anledning til å rapportere en annen videreselger 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. 3.3.11.1 i bilag 3.1.
- 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. 3.3.11.2.2 i bilag 3.1.

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) slik rapporter som omhandler en spesifikk Videreselger i løpet av en (1) måned, vil Telenor ikke effektuere Bestillinger av Operatørbytte fra denne Videreselger i en periode på en (1) måned.

3.3.11.4.3 Håndtering av ugyldig bestilling av Operatørbytte

Dersom A-V i etterkant av at Bestillingen av Operatørbytte er sendt til Telenor for effektivering, 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.

3.4 Produktskifte

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

3.4.1 Rapportering

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

Tjeneste	Parameter	Interval l	Rapporteres til	Format
Jara VDSL	Tid for Leveringsbekreftelse	Måned	Driftsmøte Avtaleansvarlig	Excel
Jara VDSL	Leveringstid	Måned	Driftsmøte Avtaleansvarlig	Excel
Jara VDSL	Leveringspresisjon	Måned	Driftsmøte Avtaleansvarlig	Excel

Tabell 3.4: 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. vedlegg 1 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, 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 vedlegg 1 til Avtalen.

3.7 Kompensasjon

3.7.1 Forhold som er berettiget til kompensasjon

Partene kan kreve kompensasjon for Avvik fra service og kvalitetsparametrene iht. pkt. 3.7.2 og 3.7.3, jf. dog forutsetningene 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 Abonntenen.

Partene kan heller ikke kreve kompensasjon for de Jara VDSL aksesser som er realisert via utjevnings- eller tverrkabler.

3.7.2 Videreselgers rett til kompensasjon

3.7.2.1 Refusjon ved brudd på leveringstid

Videreselger kan kreve følgende:

1-ett- månedsabonnement på den/de angjeldende Jara VDSL tjenesten/er som ikke er levert innenfor tyve (20) Virkedager fra korrekt og fullstendig Bestilling er mottatt av Telenor.

3.7.2.2 Refusjon ved brudd på leveringspresisjon

Videreselger kan kreve følgende:

500 kroner for hvert brudd på de leveranser av Jara VDSL som ikke blir levert iht. Leveringspresisjon i pkt. 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 4.1 for de tilfeller der Telenor eller Entreprenør på oppdrag fra Telenor ved oppmøte hos Videreselgers Abonntent 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 tre (3) måneder etter at vedkommende leveranse er utført; i motsatt fall mister Videreselger sitt krav på kompensasjon. Kompensasjonsmal –"Jara VDSL" 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
Jara VDSL	Feilrettingspresisjon (oppfylt RTL)	90% for Jara VDSL Basis og Jara VDSL Premium 95% for Jara VDSL Proff	
Jara VDSL	Tilbakemelding etter feilretting	Innen 20 minutter etter at Feilen er rettet	
Jara VDSL	Tilbakemelding under feilretting		Om RTL ikke kan overholdes, gis tilbakemelding innen utløp av 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	
Distrikt: Jara VDSL Basis	0000 0730	0730 0000	Rettet innen 2000 samme Dag Rettet innen 2000 neste Dag	+ 1 Virkedag + 1 Virkedag	5 Virkedager
Stor-Oslo¹ / 18 store byer²: Jara VDSL Basis	0730 1100	1100 0730	Rettet innen 1500 neste Dag Rettet innen 2000 neste/samme Dag	+ 1 Virkedag + 1 Virkedag	5 Virkedager
Jara VDSL Premium	1400 0900	0900 1400	Rettet innen 1600 neste/samme Dag Rettet innen 1200 neste Dag	+ 1 Virkedag	5 Virkedager
Jara VDSL Proff	0730 1100	1100 0730	Rettet innen 1600 samme Dag Rettet innen 1200 neste/samme Dag	+ 1 virkedag	5 Virkedager

Tabell 4.2 Rettetidsløfter

SLA-Parameter	Definisjon
Feilrettingspresisjon (oppfylt RTL)	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 Videre selger eller Abbonnent.

Tabell 4.3 Definisjon SLA-parametere

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 Abbonnenten og produktet dermed ikke er tilgjengelig.

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

C-feil settes for ekstraordinær oppfølging i avtale med Videre selger.

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

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

¹ Kommuner: Asker, Bærum, Lørenskog, Oppegård, Oslo, Rælingen og Skedsmo

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

4.2.2 Forutsetninger - felles for SLA parametrene for drift

1. Videre selger benytter Jara NetBusiness Trouble Tickets for sine feilmeldinger når Jara Netbusiness er tilgjengelig
2. Prognoser levert iht. Vedlegg 1 i bilag 3.1.
3. SLA gjelder for A-feil.
4. Videre selgers Bestillinger ligger innenfor en variasjon på $\pm 15\%$ av leverte prognoser.
5. Videre selger skal ha 1.linje support på feilsituasjoner mot Abonentene iht. pkt 4.3.1.2.
6. Videre selger skal ha nødvendig kompetanse på prosedyrer og støttesystemer for å stille riktig diagnose på feilsituasjonen, ref pkt 4.3.
7. Feil som skyldes Videre selgers eller Abonnentens utstyr eller bruk regnes ikke som overskridelse av kvalitetsmål.
8. Utsettelse av feilretting grunnet Videre selgers eller Abonnentens ønske regnes ikke som overskridelse av kvalitetsmål
9. Feil på Telenors utstyr hos Abonnenten som skyldes tilsiktet hærverk eller fysisk bortkobling regnes ikke som overskridelse av kvalitetsmål.
10. 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.
11. Jara VDSL abonnementet blir produsert vha Rate Adaptiv modus det foreligger ikke en Feil, dersom linjehastigheten varier i det oppgitte intervallet for den aktuell hastighetsklassen, jf. bilag 2.9.

4.2.3 Forutsetninger – Feilrettingspresisjon

Følgende er ikke i beregningsgrunnlaget;

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

4.2.4 Forutsetninger - Tilbakemelding

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

4.3 Rutiner

4.3.1 Gjeldende prosess – Feilhåndtering

4.3.1.1 Generelt

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

4.3.1.2 Forhold mellom Abonnt og Videreselgers 1. linje support

Videreselger 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 Videreselger eller andre, eller feil bruk av tjenesten.
- Videreselgers 1. linje support må avklare følgende:
 - Avklare om feilen er på et nytt eller eksisterende samband / tjeneste.
 - Sikre at gjeldende samband / tjeneste inngår i Avtalen.

Nr	Spørsmål	Registrering
1	Har kunden vært på nett med VDSL	
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 VDSL-koplingen sjekket. Riktig montasje av kabler, splitter og modem	
6	Avklar korrekt oppsett i ISP-server.	
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 Videreselger

Nr	Spørsmål	Eline	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 Videreselger - tillegg for produktene IP Connect DSL og IP Total DSL

4.3.1.3 Forhold mellom Telenors 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 Abonnt.

Telenors feilmottak vil kreve følgende opplysninger:

1. Hvilken tjeneste er det feil på.
2. Riktig sambandsnummer.

3. Kontaktperson hos Abonnent med telefonnummer.
4. Feilmelders navn og telefonnummer.
5. Svar på alle punktene iht. tabell 4.4 og evt. tabell 4.5. Feilmeldinger med mangelfull besvarelse av sjekklister(e) vil bli avvist av Telenors feilmottak.
6. Hvilken konsekvens har feilen for Abonnent
7. Avklare om feil er innenfor Videre selger eller Telenor sitt grensesnitt eller en kombinasjon, om det er feil på utstyr levert av Videre selger eller andre, eller feil bruk av tjenesten.
8. Avklare om feilen er på et nytt eller eksisterende samband / løsning.
9. Feilmottak vil registrere alle feilmeldinger i Telenors feilhåndteringssystem (FHS).
10. Feilmeldingen blir påført opplysninger fra Videre selger og blir tildelt et referansenummer. Feilmeldingen regnes da som påbegynt.
11. Når feil er rettet gir Telenors feilmottak tilbakemelding til Videre selger eller Abonnent.

Dersom noen av disse opplysninger ikke foreligger kan Telenors feilmottak be Videre selger om å fremskaffe disse

Status og tilbakemelding overbringes til Videre selger pr. telefon.

4.3.1.4 Forhold mellom Telenors feilmottak og Abonnent

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

Telenor har kontakt med Abonnent i de tilfeller der Telenor trenger hjelp av vedkommende i en feilrettingssituasjon, eller der Telenor trenger kontaktperson ved eventuelt besøk hos Abonnent.

4.3.1.5 Kundemeldte feil (KMF)

Enkeltfeil meldes inn som Kundemeldte Feil (KMF) i Jara Netbusiness, alternativt til Jara Feilmottak på tlf. 08300. Dette gjelder også feilmeldinger knyttet til tjenesten "Midlertidig hastighetsøkning". Feilmelding kan gi tilslag på kjent forhold i nettet og informasjon om dette vil da gis.

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

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

4.3.2 Varsling av fellesfeil og planlagt arbeid i nettet

4.3.2.1 Driftsmeldte feil (DMF)

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

Varsling vil inneholde informasjon om hvilke samband som er berørt og hvilken konsekvens feilen har. Feilretting skjer i samsvar med dette bilag 3.1. Når feilen er rettet vil Telenor sende ny varsling om dette.

4.3.2.2 Planlagt arbeid i nettet (PAIN)

Telenor vil utføre Planlagt Arbeid I Nettet (PAIN) som berører Videre selgers samband innenfor Servicevinduet, jf. tabell 4.6.

Bilag 3.9 – Jara VDSL Service Level Agreement (SLA) til
Avtale om Jara Bredbåndsaksess

Telenor vil i samsvar med varslingsfrister i tabell 4.6 varsle om PAIN dersom Videre selger abonnerer på slik varsling, jf. vedlegg 1 til Avtalen.

Sted	Bruddtid	Servicevindu	Varslingsfrist mot Videre selger
Telenettet ¹	< 1 sek.	Kl. 0000 – 0600 alle dager	Ingen krav
Telenettet ¹	1 - 30 sek	Kl. 0000 – 0600 alle dager	2 Virkedager
Telenettet ¹	> 30 sek	Kl. 0000 – 0600 alle dager	4 Virkedager
Sted	Bruddtid	Servicevindu	Varslingsfrist mot Videre selger
Aksessnettet ²	0 – 30 min.	Hele døgnet alle dager	2 Virkedager
Aksessnettet ² Boligområde ³	> 30 min.	Hele døgnet alle dager	4 Virkedager
Aksessnettet ² Bedriftsområde ⁴	> 30 min.	Kl. 1600 – 0600 alle dager	4 Virkedager

Tabell 4.6 Servicevindu med varslingsfrister. ¹ Med telenett forstås i denne sammenhengen transportnettet tom DSLAM/Sentral. ² Med aksessnett forstås i denne sammenhengen kabelnettet fra DSLAM/Sentral ut til Abonnementen. ³ Med boligområde forstås i denne sammenhengen områder med primært privatboliger. ⁴ Med bedriftsområde forstås i denne sammenhengen områder med flere bedrifter.

4.3.3 Informasjon fra Videre selgers 1. linjesupport til Telenors feilmottak

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

4.4 Servicenivå

4.4.1 Standard service

Telenors 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 Videre selger ønsker en raskere retting av Feil enn det som fremgår av standardvilkårene i Avtalen, så kan Videre selger 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.

4.5 Rapportering

Telenor vil oversende Videre selger en rapport for service- og kvalitetsparametrene for drift oppgitt i tabell 4.7, dersom Videre selger forespør Telenor om dette.

Tjeneste	Parameter	Intervall	Rapporteres til	Format
Jara VDSL	Feilrettingspresisjon	Måned	Driftsmøte, Avtaleansvarlig	Excel

Tabell 4.7 : Rapportering ift SLA parametrene for drift

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. vedlegg 1 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 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.

4.7 Kompensasjon

4.7.1 Forhold som er berettiget til kompensasjon

Partene kan kreve kompensasjon for Avvik fra service og kvalitetsparametrene iht. pkt. 4.6.2 og 4.6.3, 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 Jara VDSL aksesser realisert via utjevnings- eller tverrkabler jf. pkt. 3.3.9.

4.7.2 Videre selgers rett til kompensasjon

4.7.2.1 Refusjon ved brudd på Feilrettingspresisjon

Videre selger kan kreve følgende:

Ett gjennomsnittets månedsabonnement for de Abonnent som ikke blir rettet iht. pkt 4.1 vedr feilrettingspresisjon, 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

4.7.3.1 Refusjon ved ikke feil funnet

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

4.7.4 Avregning av kompensasjon

Dersom Videre selger mener seg berettiget til refusjon, skal Videre selger rette et skriftlig krav til Telenor innen tre (3) måneder etter at vedkommende feilrettinger utført; i motsatt fall mister Videre selger sitt krav på kompensasjon. Kompensasjonsmal – "JARA VDSL" 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 begrensens refusjon opp til de tre siste hele måneder før mottatt krav om refusjon.

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

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

4.7.5 Betalingsbetingelser ifm utbetalingen av kompensasjonen

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

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 vDSL Basis, Jara VDSL Premium og Jara VDSL 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 VDSL	Oppetid for Jara NetBusiness	Måned	www.telenorwholesale.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 gjennomsnittelige oppetiden for Jara NetBusiness i den aktuelle kalendermåned er lavere enn den angitt service- og kvalitetsparameteren i pkt. 5.1. Størrelsen på kompensasjonssatsen er avhengig av det gjennomsnittelige 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 ¹	Målt oppetid i prosent	Kompe n- sasjon i nok	Målt oppetid i prosent	Kompe n- sasjon i nok	Målt oppetid i prosent	Kompe n- sasjon i nok	Målt oppetid i prosent	Kompe n- sasjon 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". ¹ Beregnes ved å dividere det totale antallet ordre knyttet til Jara VDSL 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 Videreselger ønsker å påberope seg kompensasjon fra Telenor, må Videreselger kunne sannsynliggjøre at denne er berettiget til en slik kompensasjon.

5.7.4 Betalingsbetingelser ifm utbetalingen av kompensasjonen

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

VEDLEGG

Vedlegg 1 – Prognoser Jara VDSL

Vedlegg 2 – Fullmakt ved operatørbytte