

Bilag 3.5

IP Connect DSL Service Level Agreement (SLA)

INNHOLDSFORTEGNELSE

1. INNLEDNING	4
2. OMFANG OG VARIGHET	4
3. SLA PARAMETER – BESTILLING OG LEVERANSE	5
3.1 Gjeldende SLA parametere	5
3.1.1 DEFINISJON FOR GJELDENDE SLA PARAMETERE	6
3.2 Forutsetninger (gjensidige)	6
3.2.1 FORUTSETNINGER - FELLES FOR SLA PARAMETRENE FOR BESTILLING OG LEVERANSE	6
3.2.2 FORUTSETNINGER - LEVERINGSTID	6
3.2.3 FORUTSETNINGER - LEVERINGSPRESISJON, AVTALT DATO	6
3.3 Rutiner (grensesnitt)	7
3.3.1 BESTILLING.	7
3.3.2 LEVERANSE	7
3.3.3 ENDRINGER	7
3.4 Rapportering	8
3.5 Avvikshåndtering	8
3.5.1 INNRAPPORTERING OG TILBAKEMELDING	8
3.6 Eskalering	9
3.7 Kompensasjon	9
3.7.1 FORHOLD SOM ER BERETTIGET TIL KOMPENSASJON	9
3.7.2 VIDERESELGERS RETT TIL KOMPENSASJON	9
3.7.3 TELENORS RETT TIL KOMPENSASJON	9
3.7.4 AVREGNING AV KOMPENSASJON	9
3.7.5 BETALINGSBETINGELSER IFM UTBETALINGEN AV KOMPENSASJONEN	10
4. SLA PARAMETER – DRIFT	10
4.1 Gjeldende SLA parametere	10
4.1.1 RETTETIDSTABELL IP CONNECT DSL	10
4.1.2 DEFINISJONER FOR GJELDENDE SLA PARAMETERE	11
4.1.3 MÅLING	11
4.1.4 DEKNINGSPERIODE	11
4.2 Forutsetninger (gjensidige)	11
4.2.1 FORUTSETNINGER - FELLES FOR SLA PARAMETRENE FOR DRIFT	12
4.2.2 FORUTSETNINGER - TILBAKEMELDING	12
4.3 Rutiner (grensesnitt)	12
4.3.1 GJELDENDE PROSESS – FEILHÅNDTERING	12
4.3.2 RAPPORTERING OG INFORMASJON	13
4.3.3 INFORMASJON FRA VIDERESELGERS 1. LINJESUPPORT TIL FEILMOTTAK	14
4.4 Servicenivå	14
4.4.1 STANDARD SERVICE	14
4.5 Rapportering	14
4.6 Avvikshåndtering	14
4.6.1 INNRAPPORTERING OG TILBAKEMELDING	14

4.6.2	ESKALERING	15
4.7	Kompensasjon	15
4.7.1	FORHOLD SOM ER BERETTIGET TIL KOMPENSASJON	15
4.7.2	VIDERESELGERS RETT TIL KOMPENSASJON	15
4.7.3	TELENORS RETT TIL KOMPENSASJON	16
4.7.4	AVREGNING AV KOMPENSASJON	16
4.7.5	BETALINGSBETINGELSER IFM UTBETALINGEN AV KOMPENSASJONEN	16

1. Innledning

Dette dokumentet regulerer service og kvalitetsparametere for IP Connect DSL.

Definisjonene i "hovedavtalen og produktblad " gjelder for denne SLA med mindre annet er klart angitt.

For Jara DSL gjelder SLA for de aktuelle produktene.

2. Omfang og varighet

Denne SLA gjelder for produktet IP Connect DSL som spesifisert i produktbladet.

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.

Produkter	Parameter	Kvalitetsmål	Merknad
IP Connect DSL	Bestillingsbekreftelse	1 virkedag	Maskinell tilbakemelding.
IP Connect DSL	Leveringsbekreftelse	10 virkedager	
IP Connect DSL Nasjonal	Leveringstid: Nettverksgrensesnitt mot Videre selger	50 virkedager(*)	
IP Connect DSL	Leveringstid: Endring av kapasitet på Nettverksgrensesnitt mot Videre selger	10 virkedager 50 virkedager(*)	Ingen fysisk endring påkrevet Fysisk endring påkrevet
IP Connect DSL	Leveringstid: nytt Nettverksgrensesnitt mot Videre selger	På forespørsel	Redundant løsning må utredes i det enkelte tilfelle, avhenging av utbygging av core og aksessnett
IP Connect DSL	Leveringspresisjon	100 %	
IP Connect DSL	Ferdigmelding	Sendes samme dag som tjenesten blir tilgjengelig for Videre selger	

Tabell 3.1 kvalitetsmål

*) Dersom etablering av aksess krever fysisk utbygging kan dette overstige 50 dager

3.1.1 Definisjon for gjeldende SLA parametere

Tid for bestillingsbekreftelse	Tiden det tar fra korrekt bestilling mottas og til Telenor har sendt bestillingsbekreftelse til VIDERESELGGER
Tid for leveringsbekreftelse	Tiden det tar fra bestillingsbekreftelse er sendt VIDERESELGGER til Telenor har sendt ut informasjon om avtalt dato for teknisk ferdigstilling* (Leverert dato)
Leveringstid	Tid fra bestillingsbekreftelse til teknisk ferdigstilling* (Leverert dato) til Telenors grensesnitt
Leveringspresisjon	Leveringspresisjon i forhold til siste avtalt dato
Ferdigmelding	Innholder melding om til Videre selger om at tjenesten er klar til bruk

Tabell 3.2 Definisjon SLA parametere

3.2 Forutsetninger (gjensidige)

3.2.1 Forutsetninger - felles for SLA parametrene for bestilling og leveranse

- VIDERESELGGER benytter Jara NetBusiness for sine bestillinger

3.2.2 Forutsetninger - Leveringstid

Hvis ønsket installasjonsdato er oppgitt, så må den ligge innenfor 50 virkedager etter Bekreftelsesbrev er sendt fra TELENOR.

3.2.3 Forutsetninger - Leveringspresisjon, avtalt dato

TELENOR skal levere IP Connect DSL på avtalt dato så fremt:

1. VIDERESELGGER ikke har annullert eller endret Bestillingen etter at leveringsbekreftelsen ble sendt til VIDERESELGGER.
2. Partene ikke avtaler en annen dato for leveranse enn det som fremgår av leveringsbekreftelsen.
3. TELENOR ikke på forhånd og senest 3 virkedager før installasjonsdato har informert VIDERESELGGER om at forsinkelser kan forekomme som følge av oppgraderinger i støttesystemer eller andre ekstraordinære forhold.
4. TELENOR ikke kan klandres for ikke å ha levert til fastsatt leveringsdato tid dersom Telenor ikke har fått nødvendig tilgang til VIDERESELGGERs lokaler eller infrastruktur (for eksempel kraft, plass eller intern kabling).

* Teknisk ferdigstilling = tjeneste/produkt er tilgjengelig for Kunden

3.3 Rutiner (grensesnitt)

3.3.1 Bestilling.

Etter avtaleinngåelse vil VIDERESSELGER få tilgang til TELENORs WEB baserte e-business system, JARA Netbusiness.

1. VIDERESSELGER fyller ut og sender inn korrekt og fullstendig bestilling via JARA Netbusiness. Ufullstendig utfylt Bestilling vil bli avvist/ returnert.
2. TELENOR mottar bestillingen og sender Bestillingsbekreftelse via Netbusiness til VIDERESSELGER.
3. 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.
4. Bestillingen blir ikke satt i produksjon hos TELENOR før alle nødvendige opplysninger er mottatt. Hvis opplysninger mangler, blir bestillingen returnert snarest og innen 10 virkedager sammen med TELENOR's returskjema hvor det står hvilke opplysninger som mangler. Bestillingsdato er når fullstendig og korrekt bestilling foreligger.

3.3.2 Leveranse

1. Dersom leveranser ikke kan skje til Avtalt dato pga forhold TELENOR har ansvaret for, vil TELENOR levere til første mulige dato.

3.3.3 Endringer

1. VIDERESSELGER fyller ut og sender inn korrekt og fullstendig bestilling via JARA Netbusiness. Ufullstendig utfylt Bestilling vil bli avvist/ returnert.
2. TELENOR mottar bestillingen og sender Bestillingsbekreftelse via Netbusiness til VIDERESSELGER.
3. 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.
4. Bestillingen blir ikke satt i produksjon hos TELENOR før alle nødvendige opplysninger er mottatt. Hvis opplysninger mangler, blir bestillingen returnert snarest og innen 10 virkedager sammen med TELENOR's returskjema hvor det står hvilke opplysninger som mangler. Bestillingsdato er når fullstendig og korrekt bestilling foreligger.
5. Dersom leveranser ikke kan skje til Avtalt dato pga forhold TELENOR har ansvaret for, vil TELENOR levere til første mulige dato.

3.3.3.1 Oppsigelse.

Oppsigelse av tjenesten skal gjøres skriftlig til Telenor. Oppsigelsestiden løper fra førstkommande månedsskifte etter mottatt oppsigelse. Oppsigelsestiden er 3 måneder. 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 konfigurering i nettet er utført.

3.3.3.2 Prosjektleveranser

Hvis en leveranse er spesiell i størrelse og kompleksitet, kan det vurderes å opprette et prosjekt. Både VIDERESELGGER og TELENOR kan ønske/kreve opprettet et prosjekt. Ved eventuell konvertering av xDSL aksesser fra en transporttjeneste for eksempel BAP connect til IP Connect DSL skal dette gjøres ved å opprette et prosjekt.

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

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

Minimum frist for varslings til Account Manager er 1 måned før første bestilling forventes oversendt TELENOR. Prosjektleder hos VIDERESELGGER er ansvarlig for at det avholdes et oppstartsmøte før "varslingsfristen" på en måned kan regnes som påbegynt, alternativt oversende prognose for prosjektet.

Tid fra varslings av prosjektet 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 VIDERESELGGER og TELENOR i prosjektet slik at prosjektleveransen leveres i henhold til prosjektplan og vedtatt ressursbruk.

3.4 Rapportering

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

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.

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.

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. 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.

3.7.2 VIDERESELGERS rett til kompensasjon

3.7.2.1 Refusjon ved brudd på leveringstidsparameter

VIDERESELGER kan kreve følgende:

20 % av etableringspris, iht prislister for IP connect DSL, på den/de leveranser som ikke er levert innenfor 50 virkedager fra korrekt og fullstendig bestilling er mottatt av TELENOR med unntak av der redundant løsning krever utredning.

3.7.2.2 Refusjon ved brudd på leveringstidspresisjon

VIDERESELGER kan kreve følgende:

20 % av etableringspris, iht prislister for IP connect DSL, den/de leveranser som ikke blir levert til Avtalt dato iht. pkt 3.1, blir ettergitt.

3.7.3 TELENORs rett til kompensasjon

TELENOR kan fakturere VIDERESELGER for etableringspris samt 3 måneders leie dersom VIDERESELGER sier opp leveransen etter at leveransen er utført.

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 VIDERESELGERn sitt krav på kompensasjon. Kompensasjonsmal –IP Connect DSL benyttes og hentes fra Jara Netbusiness.

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

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
IP Connect DSL	Total rettetid	Se tabell 4.2	
IP Connect DSL	Tilgjengelighet	99,5 %	
IP Connect DSL	Tilbakemelding under feilretting	Se tabell 4.2	
IP Connect DSL	Tilbakemelding etter feilretting	Se tabell 4.2	

Tabell 4.1 Kvalitetsmål

4.1.1 Rettetidstabell IP Connect DSL

Under framkommer kvalitetsmål gitt at forutsetninger i avtalen er oppfylt.

Feilklasse	Beskrivelse	Rettetid ((*)	Tilbakemeldingsfrekvens
A-Feil	Tjenesten virker ikke, alle eller de fleste brukere av tjenesten påvirkes av feilen.	80 % innen 8 timer 100 % innen 16 timer	Hver time innenfor dekningsperioden, til feil er rettet
B-Feil	Tjenesten kan være rammet av redusert kapasitet, eller en mindre andel av sluttbrukere opplever a-feil	80 % innen 14 timer 100 % innen 24 timer	Hver 4 time innenfor dekningsperioden, inntil feil er rettet
C-Feil	Feil som ikke berører trafikkavvikling	40 timer	Når feil er rettet

Tabell 4.2 Rettetidstabell

*) alle timer er innen avtalt dekningsperiode (0800-1600)

4.1.2 Definisjoner for gjeldende SLA parametere

DRIFTSPARAMETERE:

Parameter	Definisjon
Svartid feilmottak	Tidsforløp fra ringetone starter i feilmottak og inntil operatør har besvart anropet
Total rettetid	Tid fra Feilmelding er registrert og til feilen er meldt rettet
Tilgjengelighet	AT-UAT målt pr år *) se definisjon av tilgjengelighet under
Tilbakemelding under feilretting	Status for feilretting av et samband gitt av feilmottaket
Tilbakemelding etter feilretting	Klarmelding etter at feilen er korrigert (Basert på kundeprofil i FHS systemet og sendes via Mail, Tlf, Fax eller SMS!)

Tabell 4.3 Definisjon av SLA parametere

Definisjon av tilgjengelighet (AT):

Med tilgjengelighet menes den summerte tid tjenesten er virksom for VIDERESELGER og kan benyttes i henhold til spesifikasjonene per måned.

Utilgjengelighet regnes fra det tidspunkt VIDERESELGER har meldt en A-feil og mottatt FHS nummer, til A-feilen er rettet. Følgende punkter inkluderes ikke som utilgjengelig tid:

- Planlagt arbeid utført i vedlikeholdsvinduet, eller etter annen avtale med VIDERESELGER vil ikke regnes som utilgjengelig tid.
- Kvalitetsforringelse eller utilgjengelighet av tjeneste som skyldes VIDERESELGER eller andre som VIDERESELGER svarer for (som Sluttbruker). Tap av signal fra VIDERESELGER eller SLUTTBRUKER er ikke en feilsituasjon.

4.1.3 Måling

All nedetid (utilgjengelig tid) gjelder fra det tidspunkt feilmelding loggføres av Feilmottak, til det loggførte tidspunkt VIDERESELGER blir meddelt at feil er rettet.

4.1.4 Dekningsperiode

Med dekningsperiode menes tidsrom der feilretting skal utføres. Telenor tilbyr standard dekningsperiode 0800-1600.

4.2 Forutsetninger (gjensidige)

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 Forutsetninger - felles for SLA parametrene for drift

- VIDERESELGGER skal ha 1.linjessupport mot Abonentene iht punkt 4.4.1.2
- VIDERESELGGER 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 ønske regnes ikke som overskridelse av kvalitetsmål
- I de eventuelle tidsperioder med ekstraordinære forhold, slik som lynnedslag, oversvømmelser etc, som fører til omprioritering av driftpersonale mot å rette feil på TELENORs pålagte tjenester, vil ikke anses som overskridelse av kvalitetsmål.
- Feil på xDSL aksess til Abonent eller kapasitetsprodukt mellom TELENORs Nettverksgrensesnitt og VIDERESELGERs utstyr som medfører redusert funksjonalitet på løsningen omfattes ikke av denne SLA, men av SLA for det aktuelle produkt.

4.2.2 Forutsetninger - Tilbakemelding

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

4.3 Rutiner (grensesnitt)

4.3.1 Gjeldende prosess – Feilhåndtering

4.3.1.1 Generelt

Da det kan være tvil om feil ligger i IP Connect DSL eller i jara DSL aksess produktet vil kundemeldte feil behandles under ett og linkes til kundens aksess.

4.3.1.2 Forhold mellom Sluttkunde og VIDERESELGGER's 1. linje support

VIDERESELGGER skal ha 1.linje feilrettingssupport. 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 VIDERESELGGER eller andre, eller feil bruk av tjenesten.
- Avklare om feilen er på et nytt eller eksisterende abonnement.
- Sikre at gjeldende abonnement inngår i Avtalen.
- Avklaringer knyttet til "jara xDSL" aksessen utføres i henhold til sjekkliser for det enkelte produkt.

4.3.1.3 Forhold mellom Feilmottak og VIDERESELGGER's 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:

1. Hvilken tjeneste er det feil på.
2. Riktig sambandsnummer.
3. Kontaktperson hos Abonntent med telefonnummer.
4. Feilmelders navn og telefonnummer.
5. Hvilken konsekvens har feilen for Abonntent
6. 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.
7. Avklare om feilen er på et nytt eller eksisterende samband / løsning.
8. Feilmottak vil registrere alle feilmeldinger i TELENORs feilhåndteringssystem (FHS).
9. Feilmeldingen blir påført opplysninger fra VIDERESELGGER og blir tildelt et referansenummer. Feilmeldingen regnes da som påbegynt.
10. VIDERESELGGER få status på feilmeldingen i henhold til rettetidstabell.
11. Når feil er rettet gir Feilmottak tilbakemelding til VIDERESELGGER.

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

4.3.1.4 Forhold mellom Feilmottak og sluttbruker

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

TELENOR vil ta kontakt med Abonntent i de tilfeller der TELENOR trenger hjelp av vedkommende i en feilrettingsituasjon.

4.3.2 Rapportering og informasjon

4.3.2.1 Ved enkelte feilmeldinger

- TELENOR skal informere VIDERESELGGER om fremdrift på feilretting iht rettetidtabell dersom ikke annen informasjon er avtalt ved tidligere tilbakemeldinger

4.3.2.2 Ved utfall i nettet

TELENOR skal ved større utfall i nettet/fellesfeil som berører VIDERESELGGER varsle VIDERESELGGER umiddelbart.

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

Status: TELENOR skal informere VIDERESELGGER fremdrift på feilretting iht rettetid tabell dersom ikke annen informasjon er gitt ved tidligere tilbakemeldinger.

4.3.2.3 Servicevindu

Servicevindu er den perioden da TELENOR utfører planlagt vedlikehold og oppgradering av nettet og tjenestene, og som kan medføre redusert funksjonalitet for VIDERESELGGER, eventuelt at tjenesten tas helt ut av drift. Slikt periodisk vedlikehold tas ikke inn i beregningsgrunnlaget for tilgjengelighet, dvs medregnes ikke som nedetid.

Servicevindu er definert som natt til mandag 0000-0600. VIDERESELGGER vil så fremt mulig, få beskjed 14 arbeidsdager på forhånd dersom servicevindu vil bli benyttet og berøre VIDERESELGGER.

4.3.3 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

TELENORs standard servicetilbud dekker følgende:

- Feilretting under standard servicetilbud vil bli utført innenfor dekningsperioden ref 4.1.4. Påbegynt feilretting skal ikke avsluttes før feilen er rettet.
- Alle felles nettelementer som inngår i Tjenesten har 24 timers overvåkning hele døgnet. Feilretting på disse nettelementer skjer hele døgnet.
- På komponenter som bare berører en VIDERESELGGER er feilretting iht. Rettetidsløfte.

4.5 Rapportering

TELENOR vil oversende VIDERESELGGER en rapport for service- og kvalitetsparametrene for drift oppgitt i tabell 4.6, 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.

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

Status på avvik (rapportering)

4.6.2 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.

4.7 Kompensasjon

4.7.1 Forhold som er berettiget til kompensasjon

Partene kan kreve kompensasjon for Avvik fra service og kvalitetsparametrene, jf. dog forutsetningene i pkt. 4.7.2.

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.

4.7.2 VIDERESELGERs rett til kompensasjon

4.7.2.1 Refusjon ved brudd på tilgjengelighet

Ved dokumentert og omforent brudd på SLA har VIDERESELGER krav på kompensasjon vedrørende brudd på kvalitetsparameter tilgjengelighet.

Tilgjengelighet	Refusjon
97%-99%	5% av månedlig abonnementspris iht prislister for IP Connect DSL for berørt andel av aksesser
>95 % < 97%	10% av månedlig abonnementspris iht prislister for IP Connect L for berørt andel av aksesser
90%-95%	25% av månedlig abonnementspris iht prislister for IP Connect DSL for berørt andel av aksesser
<90%	30% av månedlig abonnementspris iht prislister for IP Connect DSL for berørt andel av aksesser

Tabell 4.4 Refusjonsatser tilgjengelighet

4.7.2.2 Refusjon ved brudd på rettetid

Ved dokumentert og omforent brudd på SLA har VIDERESELGER krav på kompensasjon vedrørende brudd på kvalitetsparameter rettetid A-feil.

Rettetid	Refusjon
16-20 timer	5 % av månedlig abonnementspris iht prislister for IP Connect DSL for berørt andel av aksesser
20-28 timer	10% av månedlig abonnementspris iht prislister for IP Connect DSL for berørt andel av aksesser
> 28	20% av månedlig abonnementspris iht prislister for IP Connect DSL for berørt andel av aksesser

Tabell 4.5 Refusjonsatser rettetid

4.7.3 TELENORs rett til kompensasjon

4.7.3.1 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.

4.7.4 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 VIDERESELGGER sitt krav på kompensasjon. Kompensasjonsmal – "IP Connect DSL" 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.

4.7.5 Betalingsbetingelser ifm utbetalingen av kompensasjonen

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