

Bilag 3.8

Jara E-line 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 | 6 |
| 3.5 Avvikshåndtering | 6 |
| 3.6 Eskalering | 7 |
| 3.7 Kompensasjon | 7 |
| 4. SLA PARAMETER – DRIFT | 9 |
| 4.1 Gjeldende SLA parametere | 9 |
| 4.2 Forutsetninger | 10 |
| 4.3 Rutiner | 11 |
| 4.4 Rapportering | 14 |
| 4.5 Avvikshåndtering | 14 |
| 4.6 Eskalering | 14 |
| 4.7 Kompensasjon | 15 |

1. Innledning

1.1 Beskrivelse

Dette dokumentet regulerer service og kvalitetsparametere.

1.2 Definisjoner

Med "Avtalt dato" forstås avtalt dato for teknisk ferdigstilling.

Med "DSLAM" forstås et aggregeringspunkt for DSL-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 ADSL.

Med "Jara xDSL" forstås Telenors tilbud om DSL-basert bredbåndsaksess, slik dette fremkommer i bilag 2.1, bilag 2.2 og 2.9

Med "EVC" forstås Ethernet Virtual Connection,.

Med "LAG" forstås Link Aggregering

Med "ODP" forstås Operator Delivering Port, Videreselgers tilknytningspunkt til E-line

2. Omfang og varighet

Denne SLA gjelder for produktet Jara E-line som spesifisert i bilag 2.8 til Avtalen.

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 |
|-----------------|--|---|------------------------------------|
| Jara E-line ODP | Bestillingsbekreftelse | 1 Virkedag | Maskinell tilbakemelding. |
| Jara E-line ODP | Leveringsbekreftelse | 10 Virkedager | |
| Jara E-line ODP | Leveringstid: Nettverksgrensesnitt mot Videre selger | 44 Virkedager | |
| Jara E-line ODP | Leveringstid: Endring av kapasitet på Nettverksgrensesnitt mot Videre selger | 10 Virkedager | Ingen fysisk endring påkrevet |
| Jara E-line ODP | Leveringspresisjon | 100% | |
| Jara E-line EVC | Leveringstid: Endring av kapasitet på EVC | 7 Virkedager etter oppnådd fyllingsgrad | Fyllingsgrad: se Bilag 2.1 og 2.2. |
| Jara E-line EVC | Leveringstid: Endring av ODP terminering av EVC | 7 Virkedager for opptil 20 EVCer. Prosjektleveranse ved flere enn 20 EVC | |

Tabell 3.1 Kvalitetsmål

3.1.1 Definisjon for gjeldende SLA parametere

| SLA-parameter | Definisjon |
|--------------------------------|---|
| Tid for bestillingsbekreftelse | Tiden det tar fra korrekt 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/Leveringsbekreftelse |
| Leveringstid | Tid fra Telenor mottar den korrekte og fullstendige Bestillingen til Telenor har levert. Tiden måles i Virkedager. |
| Leveringspresisjon | Leveringspresisjon i forhold til siste Avtalt dato med Videre selger |
| Ferdigmelding | Innholder melding om til Videre selger om at tjenesten er klar til bruk |

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
- Korrekt og fullstendig utfylt Bestilling

3.2.2 Forutsetninger – Leveringstid ODP

Hvis ønsket installasjonsdato er oppgitt, så må den ligge innenfor førtifire (44) Virkedager etter Bekreftelsesbrev er sendt fra Telenor for at SLA parameter skal gjelde.

3.2.3 Forutsetninger - Leveringspresisjon, Avtalt dato

Telenor skal levere Jara E-line på Avtalt dato så fremt:

1. Videreselger ikke har annullert eller endret Bestillingen etter at Leveringsbekreftelsen ble sendt til Videreselger.
2. Partene ikke avtaler en annen dato for leveranse enn det som fremgår av Leveringsbekreftelsen.
3. Telenor ikke på forhånd og senest tre (3) Virkedager før Avtalt dato har informert Videreselger om at forsinkelser kan forekomme som følge av oppgraderinger i støttesystemer eller andre ekstraordinære forhold.

3.3 Rutiner

3.3.1 Bestilling av Jara E-line ODP

1. Videreselger fyller ut skjemaet "Abonnementsbestilling – E-line ODP og samband". Dette skjemaet legges inn i Jara Netbusiness og vedlegges bestilling for E-line ODP. Ufullstendig utfylt Bestilling vil bli avvist/ returnert. Skjemaet hentes fra www.telenorwholesale.no under Jara E-line. Bestillingen innebærer både bestilling av ODP og enten "Kabling internt i Telenors bygg" eller Mørk fiber fra Telenor.
2. Telenor mottar Bestillingen og sender Bestillingsbekreftelse via Jara Netbusiness til Videreselger.
3. Telenor vil etter mottatt korrekt Bestilling elektronisk sende Videreselger Leveringsbekreftelse. Dersom Telenor ikke klarer å bekrefte leveransen iht. pkt. 3.1, skal Videreselger 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 fem (5) 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.

3.3.2 Bestilling av Jara E-line EVC

EVC settes opp av Telenor ifm Videreselgers bestilling av Jara ADSL, SHDSL og VDSL, jf. bilag 3.1, 3.2 og 3.9

3.3.3 Endringer og oppsigelse av ODP

Endringer Bestilles via Jara NetBusiness, tilsvarende som for nybestillinger, jf. pkt. 3.3.1.

Oppsigelse av tjenesten skal gjøres skriftlig til Telenor. Oppsigelsestiden løper fra førstkommande månedskifte 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.

3.3.4 Prosjektleveranser

Hvis en leveranse er spesiell i størrelse og kompleksitet, kan det vurderes å opprette et prosjekt. Både Videre selger og Telenor kan ønske/kreve opprettet et prosjekt.

Ved eventuell konvertering av Jara DSL fra en transporttjeneste for eksempel Jara IP Connect til Jara E-line skal dette gjøres ved å opprette et prosjekt.

Videre selger varsler sin hovedkontaktperson hos Telenor om ønsket prosjektleveranse, jf. vedlegg til Avtalen. Videre selger og Telenor avgjør i fellesskap om det kan kjøres som prosjektleveranse. Første utkast til organisering av prosjektet hos Videre selger skal inneholde:

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

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

Tid fra varsling 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 Videre selger og Telenor i prosjektet slik at prosjektleveransen leveres i henhold til prosjektplan og vedtatt ressursbruk.

Implementering av redundant ODP løsning ved å etablere sekundær port til allerede etablert ODP håndteres som prosjektleveranse.

3.4 Rapportering

Telenor vil oversende Videre selger en rapport for service- og kvalitetsparametrene, dersom Videre selger 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.

3.6 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.

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. 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 Videre selgers rett til kompensasjon

3.7.2.1 Refusjon ved brudd på leveringstidspresisjon

Videre selger kan kreve følgende:

- 1000 kroner for hvert brudd på de leveranser av ODP som ikke blir levert iht. Leveringspresisjon i pkt. 3.1, tabell 3.1

3.7.3 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 "E-line", skal benyttes. Den er tilgjengelig via Jara Netbusiness.

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

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.

3.7.4 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 |
|-----------|-------------------------------------|---|--|
| E-line | Forsinkelse | Maks 25ms | Mellom ODP og DSLAM |
| E-line | Jitter | Maks 15 ms | Tidsvariasjon mellom innkommende pakker |
| E-line | Pakketap | Maks 0,1% | Måles for hele nettet og ikke pr Videre selger. Gjelder generelt for all trafikk innenfor CIR. |
| E-line | Restoration time (reruting) | <100 ms | Rerutingstid av EVC etter nettfel |
| E-line | Feilrettingspresisjon (oppfylt RTL) | 95% | |
| E-line | Tilgjengelighet | 99,9% | Mellom ODP og DSLAM pr mnd, alle EVCer samlet |
| E-line | Tilbakemelding under feilretting | | Om RTL ikke kan overholdes, gis tilbakemelding innen utløp av RTL |
| E-line | Tilbakemelding etter feilretting | Innen 20 minutter etter at Feilen er rettet | |

Tabell 4.1 Service- og kvalitetsparametere

| Produkt | Innmelding virke- dager | | Opprinnelig rettetidsløfte (RTL) | | 100% rettet innen |
|---------|-------------------------|---------|----------------------------------|--------------|-------------------|
| | Fra kl. | Til kl. | A-feil | B-feil | |
| E-line | 0000 | 0730 | Rettet innen 1200 samme Virkedag | + 1 Virkedag | 5 Virkedager |
| | 0730 | 1200 | Rettet innen 1600 samme Virkedag | + 1 Virkedag | |
| | 1200 | 2400 | Rettet innen 1200 neste Virkedag | + 1 Virkedag | |

Tabell 4.2 Rettetidsløfter (RTL)

| SLA-Parameter | Definisjon |
|-----------------------|---|
| Feilrettingspresisjon | Antall feil rettet i henhold til avtalt tid som andel av totalt |

| | |
|-----------------|--|
| (oppfylt RTL) | antall feil rettet. Måleperiode er pr. kalendermåned. |
| Tilgjengelighet | <p>AT-UAT målt pr år .</p> <p>Med tilgjengelighet (AT) menes den summerte tid hele tjenesten er virksom for Videre selger og kan benyttes i henhold til spesifikasjonene per måned.</p> <p>Utilgjengelighet(UAT) regnes fra det tidspunkt Videre selger har meldt en A-feil og mottatt FHS nummer, til A-feilen er rettet. Følgende punkter inkluderes ikke som utilgjengelig tid:</p> <ul style="list-style-type: none">• Planlagt arbeid utført i vedlikeholdsvinduet, eller etter annen avtale med Videre selger vil ikke regnes som utilgjengelig tid.• Kvalitetsforringelse eller utilgjengelighet av tjeneste som skyldes Videre selger eller andre som Videre selger svarer for (som Abbonent). Tap av signal fra Videre selger eller Abbonent er ikke en feilsituasjon. <p>All nedetid (utilgjengelig tid) gjelder fra det tidspunkt feilmelding loggføres av Feilmottak, til det loggførte tidspunkt Videre selger blir meddelt at feil er rettet.</p> |
| Tilbakemelding | Tiden fra Telenor har rettet feilen til Telenor har tilbakemeldt at feil er rettet, til Videre selger eller Abbonent. |

Tabell 4.3 Definisjon SLA-parametere

4.2 Forutsetninger

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 Videre selger feilmelding, likevel kan benyttes av Abbonenten. Dvs at Abbonenten 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 Abbonent. Leveransesvikt gir 2-3 dager lenger RTL.

4.2.2 Forutsetninger - felles for SLA parametrene for drift

1. Videre selger skal ha 1.linjessupport mot Abonentene iht punkt 4.3.
2. SLA gjelder for A-feil
3. Videre selger skal ha nødvendig kompetanse på prosedyrer og støttesystemer for å stille riktig diagnose på feilsituasjonen, jf. pkt 4.3.
4. Feil som skyldes Videre selgers eller Abonnentens utstyr eller bruk regnes ikke som overskridelse av kvalitetsmål.
5. Utsettelse av feilretting grunnet Videre selgers ønske regnes ikke som overskridelse av kvalitetsmål
6. 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.
7. Feil på Jara ADSL og/eller Jara SHDSL eller kapasitetsprodukt mellom BAP og Videre selgers utstyr som medfører redusert funksjonalitet på løsningen omfattes ikke av denne SLA, men av SLA for det aktuelle produkt.

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 innen 20 minutter etter at Telenor har rettet Feilen. Hvis kontakt med Videre selger 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.

4.2.5 Redundans og link-aggregering

Dersom en eller flere linker i en aggregert ODP feiler vil kapasiteten minske tilsvarende, men det vil ikke svitsjes til sekundær ODP dersom fortsatt minimum en Link er oppe.

Dersom slik situasjon inntreffer kan Videre selger tvinge trafikken over på redundant løsning ved å ta ned siste link. Videre selger skal i tilfelle oppgi hvilke Linker som er tatt ned kontrollert ifbm feilmeldingen.

4.3 Rutiner

4.3.1 Gjeldende prosess – Feilhåndtering

Kommunikasjon mellom Feilmottak og Videre selger'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.

4.3.1.1 Forhold mellom Abonnenten og Videreselger's 1. linje support

Videreselger 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 Videreselger 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 ADSL og Jara SHDSL utføres i henhold til sjekklister for det enkelte produkt, jf. bilag 3.1 og 3.2.

4.3.1.2 Forhold mellom Feilmottak og Videreselger'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 Telenor som skissert over:

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. Hvilken konsekvens har feilen for Abonnent
6. Avklare om feil er innenfor Videreselger eller Telenor sitt grensesnitt eller en kombinasjon, om det er feil på utstyr levert av Videreselger 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 Videreselger og blir tildelt et referansenummer. Feilmeldingen regnes da som påbegynt.
10. Videreselger få status på feilmeldingen i henhold til rettetidstabell.
11. Når Feil er rettet, gir Telenor tilbakemelding til Videreselger.

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

4.3.1.3 Forhold mellom Feilmottak og Abonnement

Telenor har i den daglige drift ingen kontakt med Abonnement. I en feilsituasjon kan det være behov at Telenor vil måtte ta kontakt med Abonnement for diverse utsjekk og utdypende opplysninger. Telenor vil ta kontakt med Abonnement i de tilfeller der Telenor trenger hjelp av vedkommende i en feilrettingssituasjon.

4.3.1.4 Kundemeldte feil (KMF)

Enkeltfeil meldes inn som Kundemeldte Feil (KMF) i Jara Netbusiness, alternativt til Jara Feilmottak på tlf. 08300. Feilmelding kan gi tilslag på kjent forhold i nettet og informasjon om dette vil 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 Telenor.

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. 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 4.4. 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 |
|-------------|-----------------|----------------------------|---|
| Jara E-line | < 1 sek. | Kl. 0000 – 0600 alle dager | Ingen krav |
| Jara E-line | 1 – 30 sek | Kl. 0000 – 0600 alle dager | 2 Virkedager |
| Jara E-line | > 30 sek | Kl. 0000 – 0600 alle dager | 4 Virkedager |

Tabell 4.4 Servicevindu med varslingsfrister. ¹ Med Jara E-line forstås i denne sammenhengen transportnettet tom DSLAM/Sentral og ODP

Telenor vil ikke utføre planlagt arbeid på begge ODPene i et redundant par, men de tilknyttet samband fra ODP til Videre selgers utstyr er uavhengige av ODPene slik at det kan inntreffe at Telenor planlegger arbeid på en ODP i et redundant par og samtidig sambandet knyttet til den andre porten. Videre selger må i slike tilfeller melde fra til Telenor basert på de utsendte PAIN varslene.

4.3.3 Informasjon fra Videre selgers 1. linjesupport til Telenors feilmottak

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

4.3.4 Standard service

Telenors standard servicetilbud dekker følgende:

- Telenor mottar feilmelding pr. telefon eller via Trouble Tickets i Jara NetBusiness.
- 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 ODP'er og EVC'er er feilretting iht. Rettetidsløfte.
- Telenor overvåker IKKE ODP-portene eller link fra disse mot videre selger, det er en forutsetning for at feilretting startes at Videre selger melder feil. Det vil ved redundant løsning forutsette at Videre selger overvåker sine linker til Telenor slik at ikke sekundærport blir liggende med feil.

4.4 Rapportering

Telenor vil oversende Videre selger en rapport for service- og kvalitetsparametrene dersom Videre selger forespør Telenor om dette.

4.5 Avvikshåndtering

4.5.1 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.

4.6 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.

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. 4.2.

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 Videre selgers rett til kompensasjon

4.7.2.1 Refusjon ved brudd på Feilrettingspresisjon

Videre selger kan krever følgende:

- 100 kroner for de EVCer som ikke blir rettet iht. pkt 4.1 vedr feilrettingspresisjon, blir ettergitt.
- 1000 kroner for de ODPer som ikke blir rettet iht. til pkt 4.1 vedr feilrettingspresisjon, blir ettergitt

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 "E-line" 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 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.