

Bilag 3.3

Telenor VULA Service Level Agreement (SLA)

INNHOLDSFORTEGNELSE

TELENOR VULA	1
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	1
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
3.3 Rapportering	7
3.4 Avvikshåndtering	8
3.5 Eskalering	8
3.6 Kompensasjon	8
4 SLA PARAMETER – DRIFT	9
4.1 Gjeldende service- og kvalitetsparametere	9
4.2 Forutsetninger - felles for SLA parametrene for drift	10
4.3 Rutiner	11
4.4 Servicenivå	15
4.5 Rapportering	15
4.6 Avvikshåndtering	15
4.7 Kompensasjon	16
5 SLA PARAMETER – JARA NETBUSINESS	17
5.1 Gjeldende SLA parametere	17
5.2 Forutsetninger	17
5.3 Rutiner	17
5.4 Rapportering	17
5.5 Avvikshåndtering	18
5.6 Eskalering	18
5.7 Kompensasjon	18

1. Innledning

1.1 Beskrivelse

Dette dokumentet regulerer service og kvalitetsparametere.

1.2 Definisjoner

Med "VULA" Ethernet basert overføringskapasitet i Telenors fiberaksessnett VULA står for Virtual Unbundled Local Access.

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

Med "OLT" forstås et aggregeringspunkt for GPON som VULA er basert på .

Med "GPON" forstås Gigabit passive optical Network

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

Med "Telenor VULA" forstås Telenors tilbud om bredbåndsaksess, slik dette fremkommer i bilag 2.3.

Med "VLAN" forstås Virtual LAN

.

2. Omfang og varighet

Denne SLA'en gjelder for Telenors VULA produkt

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: VULA Basis, og VULA Proff		
Parameter	Kvalitetsmål	Merknad
Tid for Bestillingsbekreftelse	Tilbakemelding samme Dag	
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 VULA abonnement; <ul style="list-style-type: none">Aksessnummer, VLAN verdi, 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 Telenors bestillingsløsning for sine Bestillinger
- Prognoser levert iht. vedlegg 1 i bilag 3.3.
- 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 VULA 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 Abonnetten om Avtalt dato for leveranse, Abonnetten ikke er tilstede eller tilgjengelig på Avtalt dato etc.

3.3 Rutiner

3.3.1 Bestilling av tilgang til bestillingsløsning

For VULA aksess bestilling av tilgang til WEB bestillingsløsning skal rettes til Telenor via Service Request i Jara Netbusiness av autorisert bestiller. Det er personlige brukere.

3.3.2 Bestilling

1. Bestilling utføres av Videreselger via dedikert bestillingsløsning for VULA .

2. Før første Bestilling av tjenesten, må Videre selger være tilkoblet lokalt fiberaksessnett med VULA ODP tilknytning (se bilag 2.4)
3. Videre selger validerer Abonnementen før Bestillingen sendes til Telenor.
4. Videre selger fyller ut og sender inn korrekt og fullstendig Bestilling. Ufullstendig utfylt Bestilling vil bli avvist/ returnert.
5. 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.
6. Videre selger kan koordinere eget montørarbeid hos Abonnementen ved å legge inn aktuell arbeidskode. Arbeidet faktureres fra Entreprenør til Abonnement eller Videre selger.
7. Telenor mottar Bestillingen og sender Bestillingsbekreftelse til Videre selger.
8. Telenor vil etter mottatt korrekt Bestilling sende Videre selger Leveringsbekreftelse. Dersom Telenor ikke klarer å bekrefte leveransen iht. pkt. 3.3, skal Videre selger ha tilbakemelding om hvorfor og eventuelt få oppgitt et estimat for nytt leveringstidspunkt av Leveringsbekreftelse.
9. 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.

3.3.3 Leveranse av VULA

1. Telenor Levere kun VULA der fiberaksess til sluttkunde er etablert og terminert med ONT.
2. En leveranse defineres som avsluttet når Telenor har sendt ut Tekniske verdier, og eventuelt sendt aktiv ferdigmelding til Videre selger. 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 Videre selger til Telenors feilmottak.
3. Telenor skal normalt ikke ha direkte kontakt med Abonnementen i forbindelse med Videre selgers leveranser. Det er Videre selgers ansvar å skaffe alle nødvendige opplysninger fra Abonnementen og videreformidle alle relevante opplysninger fra Telenor.
4. Dersom leveranser ikke kan skje til Avtalt dato pga forhold Telenor har ansvaret for, vil Telenor levere til første mulige dato.

3.3.4 Leveransesvikt

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

3.3.5 Endringer

3.3.5.1 Oppsigelse

Videre selger kan si opp abonnementsforhold med fjorten 14 dagers varsel. Oppsigelse fra Videre selger skjer via Bestillingsløsning. Flytting anses som oppsigelse og ny etablering.

Dersom det mottas en oppsigelse før effektivering er iverksatt, faktureres en pris for annullering, i stedet for en etableringspris. Er effektivering iverksatt, faktureres standard etableringspris og abonnementspris for oppsigelsesperioden. Effektivering betyr at kobling i nettet er utført. Ytterligere informasjon er tilgjengelig i bilag 4.3.

3.3.5.2 Endring av abonnement

Endringer bestilles via Bestillings WEB for det aktuelle produktet. Konvertering mellom VULA profilene og endring av hastighetsklasse anses som endring av abonnement.

Telenor kan på forespørsel tilby prosjektleveranse, dersom Videre selger forplikter seg til å foreta 100 eller flere samtidige endringer av hastighetsklasse og/eller hastighetsprofil, jf. også pkt. 3.3.7 i bilag 3.3. Dette produktet heter "Bulkendring" og prisen for produktet fastsettes for det enkelte prosjektet.

3.3.5.3 Produktendring

Dersom sluttbruker har DSL/OA som ønskes sagt opp ifbm etablering av VULA må disse sies opp separat.

3.3.6 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. I den grad det er mulig skal standard prosedyrer beskrevet i pkt 3.3 benyttes også for prosjektleveranser.

Videre selger varsler sin kontaktperson hos Telenor om ønsket prosjektleveranse. 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 kontaktperson 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 måned kan regnes som påbegynt, alternativt oversende prognose for prosjektet.

3.3.7 Operatørbytte

Rutiner som for Operatøraksess og Jara DSL benyttes men siden Jara Nettbusiness ikke benyttes ligger funksjonaliteten for både ny og avgivende ISP i Bestillings WEB, det er foreløpig ikke mulig og gjennomføre operatørbytte og teknologibytte mellom kobber og fiber i en operasjon. I slike tilfeller må oppsigelse av gammel teknologi gjøres separat.

3.4 Rapportering

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

Tjeneste	Parameter	Interval	Rapporteres til	Format
VULA	Tid for Leveringsbekreftelse	Måned	Driftsmøte Avtaleansvarlig	Excel
VULA	Leveringstid	Måned	Driftsmøte Avtaleansvarlig	Excel
VULA	Leveringspresisjon	Måned	Driftsmøte	Excel

			Avtaleansvarlig	
--	--	--	-----------------	--

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

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 VULA 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 Telenor VULA som ikke blir levert iht. Leveringspresisjon i pkt. 3.1, tabell 3.3.

3.7.3 Telenors rett til kompensasjon

Telenor kan fakturere Videreselger i samsvar med bilag 4.3 for de tilfeller der Telenor eller Entreprenør på oppdrag fra Telenor ved oppmøte hos Videreselgers Abonnet 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 –"Telenor VULA" benyttes. 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
VULA	Feilrettingspresisjon (oppfylt RTL)	90% for VULA Basis og 95% for VULA Proff	
VULA	Tilbakemelding etter feilretting	Innen 20 minutter etter at Feilen er rettet	
VULA	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:	0000	0730	Rettet innen 2000 samme Dag	+ 1	5

Produkt	Innmelding alle dager		Opprinnelig rettetidsløfte (RTL)		100% rettet innen
	Fra kl.	Til kl.	A-feil	B-feil	
VULA Basis	0730	0000	Rettet innen 2000 neste Dag	Virkedag + 1 Virkedag	Virkedager
Stor-Oslo¹ / 18 store byer²: VULA Basis	0730 1100	1100 0730	Rettet innen 1500 neste Dag Rettet innen 2000 neste/samme Dag	+ 1 Virkedag + 1 Virkedag	5 Virkedager
VULA 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 Abonnent.

Tabell 4.3 Definisjon SLA-parametere

4.2 Forutsetninger - felles for SLA parameterne 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 Abonnementen 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 Abonnementen. Dvs at Abonnementen 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 Abonnent. Leveransesvikt gir 2-3 dager lenger RTL.

4.2.2 Forutsetninger - felles for SLA parameterne for drift

1. Videre selger benytter Jara NetBusiness Trouble Tickets for sine feilmeldinger når Jara Netbusiness er tilgjengelig

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.

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.

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 Abonnent og Videre selgers 1. linje support

Videre selger skal ha 1.linje feilrettingssupport. Videre selgers 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 Videre selger eller andre, eller feil bruk av tjenesten.

- Videre selgers 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 VULA	
2	Har kunde vært på nett med CPE	
3	Spør kunden om det er strøm på CPE utstyr	
4	Spør kunden om CPE lampestatus, må oppgis	
5	Er koplingen mellom ONT og CPE sjekket.	
6	Avklar korrekt oppsett i ISP-server. VLAN-verdi og ODP må oppgis	
7	Avklar feil på kundens PC, programvare eller server	
8	Avklar evt. overbelastning på ISP-server	
9	Forsøk å resette CPE (slå av og på)	

Tabell 4.4 Sjekkliste Videre selger

Kunde skal ikke røre ONT, denne har laser som kan medføre fare for synskader.

4.3.1.3 Forhold mellom Telenors feilmottak og Videre selgers 1. linje support

Telenor skal informere og tilrettelegge Videre selgers 1. linjesupport med sjekklister, dokumentasjon og til enhver tid gjeldene rutiner som har betydning for en god 1. linjesupport mot Abbonnent.

Telenors feilmottak vil kreve følgende opplysninger:

1. Hvilken tjeneste er det feil på.
2. Riktig sambandsnummer.
3. Kontaktperson hos Abbonnent med telefonnummer.
4. Feilmelders navn og telefonnummer.
5. Svar på alle punktene iht. tabell 4.4. Feilmeldinger med mangelfull besvarelse av sjekklisten(e) vil bli avvist av Telenors feilmottak.
6. Hvilken konsekvens har feilen for Abbonnent
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 Abbonnent.

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 Abonnement

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

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

4.3.1.5 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 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 felles feil 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.

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 OLT. ² Med aksessnett forstås i denne sammenhengen fiberkabelnettet fra OLT 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.jara.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	Interval	Rapporteres til	Format
Jara VULA	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.

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 vedrørende 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

4.5.1.1 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 –"VULA" 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.

5 SLA parameter – Jara Netbusiness

NB for VULA benyttes ikke Jara Netbusiness for aksessbestilling, dette gjøres vha dedikert bestillings WEB

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: VULA Basis og VULA 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

- Videreselger 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 Videreselger en rapport for oppetid iht. intervallet i tabell 5.3.

Tjeneste	Parameter	Interval	Rapporteres på	Format
Jara VULA	Oppetid for Jara NetBusiness	Måned	www.jara.no	

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

5.5 Avvikshåndtering

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

Videreselger skal rapportere om mulige Avvik til Videreselgers 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 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.

5.7 Kompensasjon

5.7.1 Forhold som er berettiget til kompensasjon

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

5.7.2 Videreselgers rett til kompensasjon

Videreselger 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 Videreselger 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	Kompensasjon i nok	Målt oppetid i prosent	Kompensasjon i nok	Målt oppetid i prosent	Kompensasjon i nok	Målt oppetid i prosent	Kompensasjon i nok
100 – 499	85 – 90	525	80 – 84	1 575	70 – 79	3 150	< 70	6 300
500 – 999	85 – 90	1 313	80 – 84	3 938	70 – 79	7 875	< 70	15 750
1000 – 2499	85 – 90	2 625	80 – 84	7 875	70 – 79	15 750	< 70	31 500
>2500	85 – 90	5 250	80 – 84	15 750	70 – 79	31 500	< 70	63 000

Tabell 5.4 : Kompensasjonssatser ved brudd på service- og kvalitetsparameteren "Oppetid for Jara NetBusiness". ¹ Beregnes ved å dividere det totale antallet ordre knyttet til VULA i løpet av et kalenderår med 12.

5.7.3 Avregning av kompensasjon

Dersom Videre selger mener seg berettiget til refusjon, skal Videre selger rette et skriftlig krav til Telenor innen tre (3) måneder etter avsluttet kalenderår; i motsatt fall mister Videre selger sitt krav på kompensasjon. Kompensasjonsmal –"Oppetid Jara Netbusiness" benyttes og hentes fra Jara NetBusiness. Det benyttes ett skjema pr. måned.

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

Refusjon ytes for den eller de måneder der garantert verdi ikke er oppnådd. Tidsmessig begrenses refusjon opp til det siste kalenderåret før mottatt krav om refusjon.

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

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

5.7.4 Betalingsbetingelser ifm utbetalingen av kompensasjonen

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

VEDLEGG