

# **Bilag 3.3**

## **Telenor VULA Service Level Agreement (SLA)**

## **INNHOLDSFORTEGNELSE**

<b>TELENOR VULA</b>	<b>1</b>
<b>SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)</b>	<b>1</b>
<b>1. INNLEDNING</b>	<b>3</b>
1.1 Beskrivelse	3
1.2 Definisjoner	3
<b>2. OMFANG OG VARIGHET</b>	<b>3</b>
<b>3. SLA PARAMETER – BESTILLING OG LEVERANSE</b>	<b>4</b>
3.1 Gjeldende SLA parametere	4
3.2 Forutsetninger	5
3.3 Rutiner	6
3.4 Rapportering	9
3.5 Avvikshåndtering	9
3.6 Eskalering	9
3.7 Kompensasjon	9
<b>4. SLA PARAMETER – DRIFT</b>	<b>11</b>
4.1 Gjeldende service- og kvalitetsparametere	11
4.2 Forutsetninger - felles for SLA parameterne for drift	12
4.3 Rutiner	13
4.4 Servicenivå	16
4.5 Rapportering	16
4.6 Avvikshåndtering	16
4.7 Kompensasjon	17
<b>5 SLA PARAMETER – JARA NETBUSINESS</b>	<b>18</b>
5.1 Gjeldende SLA parametere	18
5.2 Forutsetninger	18
5.3 Rutiner	18
5.4 Rapportering	19
5.5 Avvikshåndtering	19
5.6 Eskalering	19
5.7 Kompensasjon	19

## **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

Med "Homes passed" forstås adresse som ikke har etablert GPON aksess, men ligger tilstøtende Telenors GPON nett og er dokumentert og klargjort for å bli koblet til dette.

Med "Etablert nett" forstås adresse hvor GPON aksess er innstallert t.o.m ONT.

## **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.

<b>Produkt: VULA Basis, og VULA Proff</b>			
<b>Parameter</b>	<b>Kvalitetsmål etablert nett</b>	<b>Kvalitetsmål, Homes passed</b>	<b>Merknad</b>
Tid for Bestillingsbekreftelse	Tilbakemelding samme Dag*	Tilbakemelding samme Dag*	
Tid for Leveringsbekreftelse	Innen 4 dager*	Innen 4 dager*	Leveringsbekreftelse består av et bekräftelsesbrev.
Tid for utsendelse av Tekniske verdier	5 dager*	5 dager*	Elektronisk utsendt brev inneholdende Tekniske verdier**.
Leveringstid	Innen 20 dager*	80% Innen 65 dager* 90% Innen 130 dager*	Forutsatt at Videre selger ikke ønsker lenger leveringstid enn kvalitetsmål.
Leveringspresisjon	97 % levert på Avtalt dato	95 % levert på Avtalt dato	Måleperioden er en-1-måned. Ved endring av Avtalt dato gjelder ny Avtalt dato

\*) Med dager forstås virkedager

\*\*) Forutsetter at nettet ikke må utvides

**Tabell 3.1 kvalitetsmål**

<b>SLA-parameter</b>	<b>Definisjon</b>
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"> <li>Aksessnummer, VLAN verdi, Navn og portnummer på kantruter i Telenors nett.</li> </ul>
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**

Utgave 01.04.2019		Side 4 av 20
-------------------	--	--------------

## **3.2 Forutsetninger**

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

- Videre selger benytter Telenors bestillingsløsning for sine Bestillinger
- Prognoser levert iht. vedlegg 1 i bilag 3.3.
- Videre selgers Bestillinger ligger innenfor en variasjon på  $\pm 15\%$  av leverte prognoser.
  - Prognose skal splittes i leveranse av henholdsvis aksesser på etablert nett og aksesser levert til Homes passed
- Korrekt og fullstendig utfylt Bestilling inngitt i VulaWEB

### **3.2.2 Forutsetninger – Leveringstid**

Hvis ønsket installasjonsdato er oppgitt og denne dato er senere i tid enn SLAens kvalitetsmål gir ikke dette brudd på SLA parameter.

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

Telenor skal levere den aktuelle VULA på Avtalt dato så fremt:

1. Videre selger ikke har annullert eller endret Bestillingen etter at Leveringsbekreftelsen ble sendt til Videre selger.
2. Ved endring av ønsket Avtalt dato etter Bestilling fra Videre selger, bekreftes ny Avtalt dato fra Telenor innen tre (3) Virkedager fra Telenor har mottatt endring fra Videre selger. 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 tilkjenne gir dette, og videre kan Telenor fakturere Videre selger for eventuelle merkostnader forårsaket av endring så kort tid før Avtalt dato.
3. For leveranse på Homes Passed vil bekreftet Avtalt dato tidligst kunne foreligge etter at Telenor eller Telenors Entreprenør har inspisert den aktuelle lokasjonen og avtalt innstallasjon og leveringsdato med sluttbruker.
4. Partene ikke avtaler en annen dato for leveranse enn det som fremgår av Leveringsbekreftelsen. Dersom Videre selger ber om å få endret fremføringsnummer og/eller leveringsadresse vil det kunne medføre ny Avtalt dato.
5. Telenor ikke på forhånd og senest tre (3) Virkedager før installasjonsdato har informert Videre selger om at forsinkelser kan forekomme som følge av oppgraderinger i støttesystemer eller andre ekstraordinære forhold.
6. Telenor kan ikke klandres for ikke å ha levert til Avtalt dato ved for eksempel ikke tilgang til installasjonssted, Videre selger ikke har informert Abonnten om Avtalt dato for leveranse, Abonnten ikke er tilstede eller tilgjengelig på Avtalt dato etc.

## **3.3 Rutiner**

### **3.3.1 Bestilling av tilgang til bestillingsløsning**

Bestilling av tilgang til bestillingsløsning for VULA «VulaWEB» skal rettes til Telenor via Service Request i Jara Netbusiness av autorisert bestiller. Det er personlige brukere.

### **3.3.2 Bestilling av VULA på etablert nett**

1. Bestilling utføres av Videre selger via VulaWEB.
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. Telenor mottar Bestillingen og sender Bestillingsbekreftelse til Videre selger.
7. 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.
8. 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 på etablert nett**

1. Telenor leverer 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 Bestilling av VULA på Homes passed**

1. Bestilling utføres av Videre selger via VulaWEB.
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 en ønsket avtaledato. Hvis Videre selger på et senere tidspunkt ønsker å endre Avtalt dato, så må dette gjøres av Telenors kundeservice,
6. Leveranse av Homes passed avtales leveringstidspunkt mellom entreprenør og bruker direkte, Informasjon om avtale og eventuelle endringer av avtaler er tilgjengelig for videre selger i VulaWEB.
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.

### 3.3.5 Leveranse av VULA på Homes Passed

Telenor kan levere VULA på ikke etablert nett -dersom aktuell installasjonsadresse ligger tilstøtende til Telenors utbygde GPON-nett, og er dokumentert og planlagt å bli koplet til GPON-nettet (Homes passed).

Kriteriene for å kvalifisere til å være registert som en Homes Passed-adresse har variert noe i ulike faser av Telenors utbygging så selv om en adresse ligger med Homes Passed status kan det gjenstå arbeid for å nå frem til tomtегrense eller være behov for utvidelse av nettkapasitet, for eksempel ny splitter og eller backhaul. Dette vil påvirke leveransetid og kostnad, og i en del tilfeller vil leveranse ikke kunne gjennomføres.

1. De adresser som er tilgjengelig for bestilling av Homes Passed etablering fremgår av VulaWEB.
2. Det kan foreligge tekniske eller økonomiske forhold som gjør at adresser som fremkommer som Homes Passed i VulaWEB likevel ikke kvalifiserer for levering av VULA.
3. Dersom det allerede foreligger bestilling på etablering av aksess til aktuell adresse fra annen videre selger vil ikke Telenor effektivere ny bestilling til denne adresse.
4. Ved mottatt bestilling av VULA på en på en Homes Passed adresse vil Telenor utarbeide en arbeidsordre til entreprenør.
5. Entreprenør vil kontakte sluttbruker for å avtale tidspunkt for inspeksjon og installasjon - .avtalt dato og eventuelle endringer i denne vil være tilgjengelig i VulaWEB.
6. Entreprenør vil ved inspeksjonstidspunkt vurdere om installasjon kan gjennomføres innenfor entreprenørens fullmaktsgrense. Dersom dette ikke er tilfelle vil bestilling kanselleres. Dersom kunde må klargjøre noe før innstallasjon avtales dette mellom entreprenør og kunden ved inspeksjon.
7. Ulike begrensninger som det for Telenor ikke var mulig å kjenne til i bekreftelsesfasen, som for eksempel at stikkledning ikke tillates ført forbi nabo, gravesøknader som ikke invilges, manglende plass i fellesføringer, snø og frost kan medføre at leveransen forsinkes eller ikke lar seg gjennomføre.
8. Entreprenør velger i henhold til retningslinjer gitt av Telenor om leveransen skal utføres som luftstrekk eller i bakke og innstallerer i henhold til disse retningslinjene. Videre selger kan altså ikke gi kunde noe løfte om valg av innstrekksløsning.

9. Dersom det ifbm arbeid med installasjon viser seg at entreprenør ikke kan gjennomføre arbeidet innenfor fullmaktsgrensen, vil innstallasjonen avbrytes, og bestilling kanselleres.
10. Entreprenør vil installere fiber til og med ONT – og Telenor skal ha konfigurert den logiske aksessen i forkant av entreprenørens innstallasjon.
11. Der leveransen krever at kabel graves ned på sluttbrukers tomt vil entreprenør legge fiber i rør på bakken fra tomtegrense til grunnmur. Videre selger er ansvarlig for at røret med fiber blir gravd forsvarlig ned. fortrinnsvis innen en måned Grøften skal være rundt 30 cm dyp med egnet, steinfri, masse minimum 5 cm rundt røret fortrinnsvis innen en måned.
12. Feilretting på feil i kabel på kundens tomt vil bli belastet videre selger
13. Videre selger skal informere kunden om at kabelfremføring bør dokumenteres kabelfremføring slik at senere skader kan unngås.  
For nærmer informasjon om grave selv se :  
[https://www.telenor.no/Images/Grav%20selv-brosjyre%20april%202017%20WEB\\_tcm94-316068.pdf](https://www.telenor.no/Images/Grav%20selv-brosjyre%20april%202017%20WEB_tcm94-316068.pdf)

En slik etablering av innstrekking for VULA gir ikke videre selger noen særskilte rettigheter til aksessen utover normal tilgang. Innstrekkingen disponeres som et hvilket som helst innstrekking i Telenors fiberaksessnett.

### **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**

Videre selger kan si opp abonnementsforhold med uten varsel. Oppsigelse fra Videre selger skjer via VulaWEB. Flytting anses som oppsigelse og ny etablering.

Dersom det mottas en oppsigelse av en leveranse på etablert nett, før effektivering er iverksatt, faktureres en pris for annullering, i stedet for en etableringspris. Er effektivering iverksatt, faktureres standard etableringspris.. Effektivering betyr at kobling i nettet er utført. Ytterligere informasjon er tilgjengelig i bilag 4.3.

Dersom det mottas en oppsigelse av for en leveranse på en Homes Passed faktureres en pris for annullering som tilsvarer etableringspris og 12 måneders leie av rimligste VULA produkt.

#### **3.3.7.2 Endring av abonnement**

Endringer bestilles via VulaWEB 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.

#### **3.3.7.3 Produktbytte- migrering**

Migrering fra kobberbasert aksess OA/DSL til VULA gjennomføres som oppkopling/Leveranse av VULA, og Videre selger sier opp OA/DSL aksess når DSL



løsningen er klar. Det er ingen oppsigelsestid på OA/DSL slik at dobbelt fakturering unngås.

Normale leveransebetingelser for VULA inkludert kompensasjonsordninger gjelder.

### **3.3.8 Operatørbytte**

Rutiner som for Operatøraksess og Jara DSL benyttes men siden Jara Nettbusiness ikke benyttes ligger funksjonaliteten for både ny og avgivende ISP i VulaWEB, det er ikke mulig å 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.

<b>Tjeneste</b>	<b>Parameter</b>	<b>Intervall</b>	<b>Rapporteres til</b>	<b>Format</b>
VULA	Tid for Leveringsbekreftelse	Måned	Driftsmøte Avtaleansvarlig	Excel
VULA	Leveringstid	Måned	Driftsmøte Avtaleansvarlig	Excel
VULA	Leveringspresisjon	Måned	Driftsmøte Avtaleansvarlig	Excel

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

## **3.5 Avvikshåndtering**

### **3.5.1 Innrapportering og tilbakemelding**

Partene kan påberope seg Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 3, jf. dog forutsetningene i pkt. 3.2.

Partene skal rapportere om mulige Avvik til Partenes respektive hovedkontaktpersoner, jf. 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 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.

## **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.

Videreselger 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, for homes passed at kostnadene for etablering overstiger fullmaktsgrensen eller andre forhold som det for Telenor ikke var mulig å kjenne til i bekreftelsesfasen, som for eksempel at stikkledning ikke tillates ført forbi nabo, gravesøknader og manglende plass i fellesføringer.

### **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 ved leveranse på etablert nett. 1-ett- månedsabonnement for hvert abonnement utover 10% av leveransene som ikke er levert innenfor et hundre og tretti (130) Virkedager.

#### **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.

Gjelder for leveranse både på etablert nett og Homes Passed

### **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.

Telenor kan fakturere Viderselger i samsvar med bilag 4.3 for de tilfeller der Telenor eller Entreprenør på oppdrag fra Telenor finner ikke å kunne levere på aktuell adresse innenfor fullmaktsgrense jfr 3.3.5 punkt 6 i bilag 3.3.

Telenor kan fakturerer Videreselger for påløpte kostnader der en leveranse må avbrytes etter oppstart som følge av at det avdekkes at kostnader vil overstige fullmaktsgrense jfr 3.3.5 punkt 7 og 9 i bilag 3.3.

### **3.7.4 Avregning av kompensasjon**

Dersom Videreselger mener seg berettiget til refusjon, skal Videreselger rette et skriftlig krav til Telenor så snart som mulig og senest innen tre (3) måneder etter at vedkommende leveranse er utført; i motsatt fall mister Videreselger sitt krav på kompensasjon. Kompensasjonsmal –"Jara VULA" benyttes og hentes fra Jara Netbusiness. Det benyttes ett skjema pr. måned.

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

Telenor vil behandle kravet og beregne kompensasjon uten ugrunnet opphold fra tidspunktet Telenor ble gjort kjent med kravet.

Når kravet er behandlet av Telenor blir kompensasjon godskrevet Videre selger på egen kredittnota. Kravet om SLA kompensasjon skal senest være behandlet og kreditert innen utgangen av måneden etter at kravet er mottatt.

Dersom Telenor mener at deler av kravet ikke er berettiget meldes dette begrunnet tilbake til Videre selger, mens den delen som Telenor mener er berettiget krediteres.

Dersom Telenor mener seg berettiget til kompensasjon jfr 3.7.3, vil dette kravet faktureres i henhold til punkt 11 i bilag 1, og priser i bilag 4.3.

Den Part som ønsker å påberope seg kompensasjon fra den andre Parten, må kunne synliggjøre 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	
<b>Distrikt:</b> <b>VULA Basis</b>	0000 0730	0730 0000	Rettet innen 2000 samme Dag Rettet innen 2000 neste Dag	+ 1 Virkedag + 1 Virkedag	5 Virkedager
<b>Stor-Oslo<sup>1</sup> / 18 store</b>	0730 1100	1100 0730	Rettet innen 1500 neste Dag Rettet innen 2000 neste/samme Dag	+ 1 Virkedag + 1	5 Virkedager

<sup>1</sup> Kommuner: Asker, Bærum, Lørenskog, Oppegård, Oslo, Rælingen og Skedsmo

Produkt	Innmelding alle dager		Opprinnelig rettetidsløfte (RTL)		100% rettet innen
	Fra kl.	Til kl.	A-feil	B-feil	
<b>byer<sup>2</sup>:</b> VULA Basis				Virkedag	
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 Videreselger eller Abonnet.

**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 Abonnten og produktet dermed ikke er tilgjengelig.

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

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

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

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

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

1. Videreselger 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. Videreselgers Bestillinger ligger innenfor en variasjon på  $\pm 15\%$  av leverte prognoser.

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

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 feilrettingsupport. 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 Abonntent.

Telenors 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. 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 Abonntent
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 Abonntent.

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 Abonntent**

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

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

#### **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.

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

**Tabell 4.6 Servicevindu med varslingsfrister.**

<sup>1</sup> Med telenett forstås i denne sammenhengen transportnettet tom OLT. <sup>2</sup> Med aksessnett forstås i denne sammenhengen fiberkabelnettet fra OLT ut til Abonneten. <sup>3</sup> Med boligområde forstås i denne sammenhengen områder med primært privatboliger. <sup>4</sup> 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.

## 4.5 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 kvalitetsparameterne 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 kvalitetsparameterne 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 så snart som mulig og senest innen tre (3) måneder etter at vedkommende leveranse er utført; i motsatt fall mister Videre selger sitt krav på kompensasjon. Kompensasjonsmal –"Jara VULA" benyttes og hentes fra Jara Netbusiness. Det benyttes ett skjema pr. måned.

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

Telenor vil behandle kravet og beregne kompensasjon uten ugrunnet opphold fra tidspunktet Telenor ble gjort kjent med kravet.

Når kravet er behandlet av Telenor blir kompensasjon godskrevet Videre selger på egen kredittnota. Kravet om SLA kompensasjon skal senest være behandlet og kreditert innen utgangen av måneden etter at kravet er mottatt.

Dersom Telenor mener at deler av kravet ikke er berettiget meldes dette begrunnet tilbake til Videre selger, mens den delen som Telenor mener er berettiget krediteres.

Dersom Telenor mener seg berettiget til kompensasjon jfr 3.7.3, vil dette kravet faktureres i henhold til punkt 11 i bilag 1, og priser i bilag 4.3

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 og endringer, dette gjøres vha VulaWEB, Jara Netbusiness benyttes for feilmelding, service request

#### **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.

<b>Produkt: VULA Basis og VULA Proff</b>		
<b>Parameter</b>	<b>Kvalitetsmål</b>	<b>Merknad</b>
Oppetid for Jara NetBusiness og VulaWEB	95% oppetid fra kl 0800-2000 alle Virkedager	
Svartid VulaWEB	< 10 sek.	

**Tabell 5.1 Kvalitetsmål**

<b>SLA-parameter</b>	<b>Definisjon</b>
Oppetid i Jara NetBusiness og VulaWEB	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 og VulaWEB 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
VULA	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 gjennomsnittlige 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 gjennomsnittlige antallet ordre per kalendermåned som Videre selger legger inn i Jara NetBusiness og størrelsen på Avviket for den aktuelle kalendermåned. Tabell 5.4 viser hvordan kompensasjonssatsen blir beregnet per kalendermåned.

Gj.snittlig antall ordre per måned <sup>1</sup>	Målt oppetid i prosent	Kompen- 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 "VulaWEB". <sup>1</sup> 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 VulaWEB" 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 : Prognoseskjema VULA