

Service Level Agreement (SLA) for LLUB fiberaksess

Service Level Agreement (SLA)

LLUB fiberaksess

Service Level Agreement (SLA) for LLUB fiberaksess

INNHOLDSFORTEGNELSE

1.	<u>INNLEDNING</u>	2
2.	<u>SLA PARAMETERE – BESTILLING OG LEVERANSE.</u>	2
2.1	GJELDENDE SLA PARAMETERE	2
2.2	DEFINISJONER FOR GJELDENDE SLA PARAMETERE	4
2.3	FORUTSETNINGER	4
2.4	OPPSIGELSE OG FAKTURERING	4
2.5	AVVIKSHÅNDTERING – REGISTRERING OG TILBAKEMELDING	4
2.6	ESKALERING	4
2.7	KOMPENSASJON VED BRUDD PÅ LEVERINGSTID OG LEVERINGSPRESISJON	5
3.	<u>SLA PARAMETERE – DRIFT</u>	5
3.1	GJELDENDE SLA PARAMETERE	5
3.2	DEFINISJONER FOR GJELDENDE SLA PARAMETERE	6
3.3	FORUTSETNINGER	6
3.4	AVTALTE UTSETTELSE	6
3.5	KOSTNADER I FORBINDELSE MED UTTRYKKING	7
3.6	RAPPORTERING	7
3.7	AVVIKSHÅNDTERING, INNRAPPORTERING OG TILBAKEMELDING	7
3.8	ESKALERING	7
3.9	KOMPENSASJON – BRUDD PÅ KVALITETSPARAMETER FOR TILGJENGELIGHET	7

1. Innledning

Dette dokumentet regulerer service og kvalitetsparametere (SLA) for LLUB fiberaksess. Definisjonene i "Generelle Vilkår for LLUB fiberaksess" gjelder for denne SLA med mindre annet er klart angitt.

Levering av LLUB fiberaksess er en kompleks prosess som involverer Telenor, Kunden og sluttkunden. LLUB fiberaksess er heller ikke et volumprodukt. Kundens fem første leveranser av LLUB fiberaksess anses derfor som en leveransepilot mellom Telenor og Kunden. Disse leveransene anses ikke å være omfattet av kapittel 2.

2. SLA parametere – bestilling og leveranse.

2.1 Gjeldende SLA parametere

Gitt begrensningene i pkt. 2.3, gjelder følgende service- og kvalitetsparametere, slik de er definert nedenfor i tabell 2.1., Ved avvik fra disse gjelder bestemmelser om kompensasjon angitt i punkt 2.7.

Service Level Agreement (SLA) for LLUB fiberaksess

Produkt: LLUB fiberaksess		
Parameter	Kvalitetsmål	Merknad
Tid for bestillingsbekreftelse	Tilbakemelding samme dag.	Maskinell tilbakemelding
Tid for Leveringsbekreftelse	Tilbakemelding innen 2 virkedager etter bestillingsbekreftelse er avsendt fra Telenor	Leveringsbekreftelse inneholder kundens detaljer ved bestilling, samt avtalt dato, og evt. posisjon.
Leveringstid	Kundens bestillinger er levert innen 10 virkedager etter bestillingsbekreftelse er avsendt fra Telenor	Forutsatt at kunde ikke ønsker lenger leveringstid enn 10 virkedager. Ved endring av ønsket/avtalt dato etter bestilling fra kunde, bekreftes ny avtalt dato fra Telenor innen 1 virkedager fra Telenor har mottatt endring fra kunden. Endring av avtalt dato gjøres senest 5 virkedager før avtalt dato. Hvis endring kommer i tidsrommet 4 – 0 virkedager før avtalt dato, gjelder kvalitetsparameterne Leveringstid og Leveringspresisjon kun dersom Telenor klart tilkjenner dette, og videre kan Telenor fakturere kunden for eventuelle merkostnader forårsaket av endring så kort tid før avtalt dato.
Leveringspresisjon	Kundens bestillinger leveres på avtalt dato	Ved endring av avtalt dato gjelder ny dato. Se ovenfor vedrørende kundens rett til å endre avtalt dato

Tabell 2-1 Leveranse kvalitetsmål

Service Level Agreement (SLA) for LLUB fiberaksess

2.2 Definisjoner for gjeldende SLA parametere

SLA parametre	Definisjon
Tid for bestillingsbekreftelse	Tiden det tar fra korrekt bestilling mottas og til Telenor har sendt bestillingsbekreftelse til kunden via Jara NetBusiness.
Tid for leveringsbekreftelse	Tiden det tar fra bestillingsbekreftelse er sendt kunde til Telenor har sendt ut informasjon om avtalt dato for teknisk ferdigstilling, dvs tjenesten/produktet er tilgjengelig i Telenors grensesnitt.
Leveringstid	Tiden fra bestillingsbekreftelse til teknisk ferdigstilling til i Telenors grensesnitt.
Leveringspresisjon	Leveringspresisjon i forhold til siste avtalte dato med kunden

Tabell 2-2 Definisjoner

2.3 Forutsetninger

For at SLA parameterne skal kunne oppfylles og eventuell kompensasjon for brudd skal kunne betales ut gjelder følgende forutsetninger:

- Kunden har foretatt en korrekt bestilling, dvs komplett utfylt bestillingsskjema
- Jara NetBusiness er benyttet for bestilling.
- Kunden kan benytte andre kanaler ved bestilling, med da gjelder ikke kompensasjons betingelser beskrevet i SLA med mindre partene har avtalt at kompensasjonsbetingelsene også gjelder ved benyttelse av andre kanaler.
- Avvik skyldes ikke kunden selv eller forhold på kundens side, herunder for eksempel feil på kundens interne spredernet, kundens utstyr mv
- Avvik skyldes ikke Force Majeure

2.4 Oppsigelse og fakturering

Oppsigelse av LLUB fiberaksess meldes via Jara NetBusiness eller kundeservice. Ved oppsigelse skal aksessnummer og ønsket oppsigelsesdato oppgis.

LLUB fiberaksess er fakturerbart fra dagen etter avtalt leveransedato, forutsatt at leveranse er fullført innen denne dato. I motsatt fall er LLUB fiberaksess fakturerbart fra dagen etter ferdigstilt dato

2.5 Avvikshåndtering – registrering og tilbakemelding

Partene kan påberope seg avvik fra service- og kvalitetsparameterne i pkt. 2, jf. dog forutsetningene i pkt. 2.3. Avvik meldes via Service Request i Jara NetBusiness, kundeservice eller til Partenes respektive hovedkontaktpersoner. Den Part som registrerer et mulig avvik fra service- og kvalitetsparameterne i pkt. 2 plikter å iverksette tiltak for å avhjelpe det mulige 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. 2.7.

2.6 Eskalering

Dersom rapportering av et avvik ikke resulterer i at avviket blir avhjulpet av Telenor, så har kunde anledning til å eskalere saken. Eskaleringen skal gjøres innenfor de rammene og de kontaktpunktene som er oppgitt på www.telenorwholesale.no.

Service Level Agreement (SLA) for LLUB fiberaksess

2.7 Kompensasjon ved brudd på leveringstid og leveringspresisjon

Ved dokumenterte og omforente brudd på SLA-parameterne Leveringstid og/eller Leveringspresisjon har kunden krav på kompensasjon som angitt tabellen under for de ulike LLUB fiberaksessene.

Produkt: LLUB fiberaksess	
Sum avvik i antall virkedager	Kompensasjon
1-7 virkedagers avvik	1/3 reduksjon på etableringsprisen
8-13 virkedagers avvik	2/3 reduksjon på etableringsprisen
Over 14 virkedagers avvik	Gratis etablering

Tabell 2-1 Kompensasjon ved leveranseavvik

Følgende presiseringer gjelder:

- Ved brudd på både Leveringstid og Leveringspresisjon ved samme leveranse summeres antall dager i avvik for kompensasjon. Maksimal kompensasjon ved samme leveranse kan ikke overstige tersklene i tabellen ovenfor.
- Kompensasjonen beregnes i forhold til faktisk fakturert etablering eksklusiv anleggstilskudd.

For å få utbetalt kompensasjon, må kunden framsette krav skriftlig til Telenor innen 2 måneder etter at vedkommende leveranse er utført; i motsatt fall mister kunden sitt krav på kompensasjon. Kompensasjonsmal benyttes og hentes fra www.telenorwholesale.no for det aktuelle produktet. Det benyttes ett skjema pr. måned. Kompensasjonskrav sendes som vedlegg til Service Request under Area: SLA Kompensasjonskrav.

3. SLA parametere - drift

3.1 Gjeldende SLA parametere

Gitt begrensningene i pkt. 3.3, gjelder følgende service- og kvalitetsparametere, slik de er definert nedenfor i tabell 3.1, mellom Partene. Ved avvik fra disse gjelder bestemmelser om kompensasjon angitt i punkt 3.9.

Produkt: LLUB fiberaksess	
Parameter	Kvalitetsmål
Tilgjengelighet	> 99,6 % pr aksess/år
Tilbakemelding under feilretting	Tilbakemelding til kunden når feilretting påbegynnes eller dersom feilretting ikke er påbegynt innen 5 timer etter at feilmelding er mottatt
Tilbakemelding etter feilretting	Innen 20 minutter etter at feilen er korrigert

Tabell 3-1 Drifts kvalitetsmål

Service Level Agreement (SLA) for LLUB fiberaksess

3.2 Definisjoner for gjeldende SLA parametere

Parameter	Definisjon
Total rettetid	Tid fra Feilmelding er registrert og til feilen er meldt rettet
Tilgjengelighet	Den summerte tid den enkelte aksess er virksom for kunden og kan benyttes i henhold til spesifikasjonene.
Utilgjengelighet	Utilgjengelighet regnes fra det tidspunkt kunden har meldt feilen og mottatt FHS eller DMF nummer, til feilen er rettet. Dersom tjenesten degraderes i slik grad at den ikke kan benyttes for kunde er tjenesten å regne som utilgjengelig
Tilbakemelding under feilretting	Status for feilretting av en aksess gitt av feilmottaket
Tilbakemelding etter feilretting	Klarmelding etter at feilen er korrigeret
Feilrettingspresisjon	Antall feil rettet i henhold til avtalt tid som en del av totalt antall feil rettet. Måleperiode er pr. kalendermåned

Tabell 3-2, Driftsparametere definisjon

Planlagt Arbeid i Nettet (PAIN)

Planlagt arbeid kan utføres i tidsrommet (service-vinduet) 0000 – 0600 alle dager. I tidsrommet 0600 – 0100 kan det utføres planlagt arbeide etter aksept fra kunde. Planlagt arbeid varsles med 4 virkedagers varslingsfrist for de kundene som abonnerer på tilleggsproduktet "Utvidet varsling".

3.3 Forutsetninger

Kundens varsling

- Kunden har plikt å melde feil på aksessen til Telenor, via Jara NetBusiness Trouble Tickets.
- Kunden plikter å varsle Telenor om eget arbeid på utstyr (ruter med mer) som kan forårsake alarmer i Telenor nettovervåkningssystem. Utilgjengelighet som forårsakes av dette regnes ikke, og vil ikke inngå som grunnlag i definisjonen av tilgjengelighet (AT).

Kundens feilretting og kontroll av eget utstyr

- Før en feilmelding rettes til Telenor skal kunde utføre en sjekk av eget utstyr.

For å få utbetalt kompensasjon:

- Kundens forpliktelser er oppfylt.
- Avvik skyldes ikke kunden selv eller forhold på kundens side, herunder for eksempel utilgjengelighet grunnet feil på kundens interne spredernett, kundens utstyr mv.
- Forbehold ved arbeid bestilt av kunden.
- Avvik skyldes ikke Force Majeure.

3.4 Avtalte utsettelse

Utsettelse og påfølgende overskridelse av rettetid eller andre ytelser, kan avtales mellom Telenor og kunden. Slike avtalte avvik skal ikke regnes som nedsatt ytelse eller brudd på SLA.

Service Level Agreement (SLA) for LLUB fiberaksess

3.5 Kostnader i forbindelse med uttrykking

Telenor kan fakturere for uttrykking i de tilfeller hvor feilen ikke skyldes feil hos Telenor.

3.6 Rapportering

Det rapporteres ikke ytelse for LLUB fiberaksess.

3.7 Avvikshåndtering, innrapportering og tilbakemelding

Partene kan påberope seg avvik fra service- og kvalitetsparameterne i pkt. 3, jf. dog forutsetningene i pkt. 3.3.

Avvik meldes via Service Request i Jara NetBusiness, kundeservice eller til Partenes respektive hovedkontaktpersoner. Kunden må oppgi aksessnummer. Den Part som mottar rapporteringen om et mulig avvik fra service- og kvalitetsparameterne i pkt. 3 plikter å iverksette tiltak for å avhjelpe det mulige 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. 3.9.

3.8 Eskalering

Dersom rapportering av et avvik ikke resulterer i at avviket blir avhjulpet av Telenor, så har kunde anledning til å eskalere. Eskaleringen skal gjøres innenfor de rammene og de kontaktpunktene som er oppgitt på www.telenorwholesale.no

3.9 Kompensasjon – brudd på kvalitetsparameter for tilgjengelighet

Ved dokumenterte og omforente brudd på SLA har kunden krav på kompensasjon vedrørende brudd på kvalitetsparameteret tilgjengelighet på LLUB fiberaksess. Tabellen under viser parameterne samt regler for eventuell kompensasjon.

Produkt: LLUB fiberaksess	
Utilgjengelighet	Kompensasjon
0 – 24timer	Ingen kompensasjon
Over 24 timer	Det kompenseres 1/30 del av månedsleien pr. hele døgn aksessen er utilgjengelig pr. mnd

All kompensasjon på eventuell utilgjengelighet blir målt og beregnet pr kalendermåned.

Aksess med feil meldes av kunden til Telenor. Hvis/Når kravet godkjennes av Telenor og kunde så blir dette godskrevet kunden på egen kreditnota. For å få utbetalt kompensasjon, må kunden selv framsette krav skriftlig til leverandøren innen 2 måneder etter at vedkommende feil er meldt, i motsatt fall mister kunden sitt krav på kompensasjon. "Kompensasjons mal – LLUB fiberaksess" benyttes og hentes fra www.telenorwholesale.no. Det benyttes ett skjema pr. måned. Kompensasjonskrav sendes som vedlegg i NetBusiness til Service Request under Area: SLA Kompensasjonskrav.