

Bilag 3

Service Level Agreement (SLA)

Innholdsfortegnelse

| | |
|---|-----------|
| 1. Innledning | 4 |
| 2. SLA parametere – Bestilling og leveranse | 4 |
| 2.1 Gjeldende service- og kvalitetsparametere | 4 |
| 2.2 Definisjon av gjeldende service- og kvalitetsparametere | 4 |
| 2.2.1 Tid for leveringsbekreftelse | 4 |
| 2.2.2 Leveringstid | 4 |
| 2.2.3 Leveringspresisjon, avtalt dato | 4 |
| 2.3 Forutsetninger | 4 |
| 2.3.1 Kapaks Info | 4 |
| 2.3.2 Korrekt Bestilling | 4 |
| 2.3.3 Prognoser | 4 |
| 2.3.4 Leveringspresisjon | 5 |
| 2.3.5 Leveranse av Delt tilgang til aksesslinjen | 5 |
| 2.4 Rutiner ved bestilling av Tilgang til aksesslinjer | 5 |
| 2.4.1 Jara NetBusiness | 5 |
| 2.4.2 Bestilling av Operatøraksess | 6 |
| 2.4.3 Tilbakemelding på Bestilling | 6 |
| 2.4.4 Operatørbytte | 6 |
| 2.4.5 Endring av Produkttype | 10 |
| 2.4.6 Migrering | 10 |
| 2.4.7 Endring av Produktvariant | 10 |
| 2.4.8 Oppsigelse og annullering av Tilgangsavtaler | 11 |
| 2.4.9 Operatørens Abonnent flytter | 11 |
| 2.4.10 Bestilling av Tilleggsprodukter | 11 |
| 2.4.11 Fjerning av elektronikk fra Aksesslinjen eller Delaksesslinjen | 11 |
| 2.4.12 Bytting av Enhetsnummer | 11 |
| 2.4.13 Bytting av Utstysnummer | 12 |
| 2.4.14 Leveranse av Tilgang til aksesslinjer | 12 |
| 2.5 Rapportering | 13 |
| 2.6 Avvikshåndtering | 13 |
| 2.6.1 Innrapportering og tilbakemelding | 13 |
| 2.6.2 Eskalering | 13 |
| 2.7 Kompensasjon | 13 |
| 2.7.1 Forhold som berettiger til kompensasjon | 13 |
| 2.7.2 Operatørens rett til kompensasjon | 13 |
| 2.7.3 Telenors rett til kompensasjon | 14 |
| 2.7.4 Avregning av kompensasjon | 14 |
| 3. SLA parameter – feilretting | 14 |
| 3.1 Gjeldende service- og kvalitetsparametere | 14 |
| 3.2 Definisjon av gjeldende service- og kvalitetsparametere | 15 |
| 3.2.1 Totalt rettetid | 15 |
| 3.2.2 Feilrettingspresisjon | 15 |
| 3.2.3 Tilbakemelding | 15 |
| 3.3 Forutsetninger | 15 |
| 3.3.1 Feil på Aksesslinjen og/eller Delaksesslinjen | 15 |
| 3.3.2 Korrekt feilmelding | 16 |

| | | |
|-------------------------------|--|-----------|
| 3.3.3 | Telenors plikt til feilretting | 16 |
| 3.3.4 | Operatørens plikt til feilretting | 16 |
| 3.3.5 | Garantert Feilretting | 16 |
| 3.4 | Rutiner..... | 16 |
| 3.4.1 | Feil ifm Tilgang til aksesslinjer | 16 |
| 3.4.2 | Feilmelding ifm. Tilgang til aksesslinjer | 20 |
| 3.5 | Rapportering..... | 20 |
| Avvikshåndtering | | 21 |
| 3.5.1 | Innrapportering og tilbakemelding | 21 |
| 3.5.2 | Eskalering | 21 |
| 3.6 | Kompensasjon | 21 |
| 3.6.1 | Forhold som berettiger til kompensasjon..... | 21 |
| 3.6.2 | Operatørens rett til kompensasjon | 21 |
| 3.6.3 | Telenors rett til kompensasjon | 21 |
| 3.6.4 | Avregning av kompensasjon | 22 |
| 4. | SLA parameter – Jara NetBusiness | 23 |
| 4.1 | Gjeldende SLA parametere | 23 |
| 4.2 | Forutsetninger | 23 |
| 4.3 | Rutiner | 23 |
| 4.4 | Rapportering | 24 |
| 4.5 | Avvikshåndtering..... | 24 |
| 4.6 | Eskalering..... | 24 |
| 4.7 | Kompensasjon..... | 24 |
| 4.7.1 | Forhold som er berettiget til kompensasjon | 24 |
| 4.7.2 | Operatørens rett til kompensasjon | 24 |
| 4.7.3 | Avregning av kompensasjon | 25 |
| 4.7.4 | Betalingsbetingelser ifm utbetalingen av kompensasjonen | 25 |
| 5. | Referanser | 25 |
| Vedlegg | | 25 |

1. Innledning

Dette bilag 3 beskriver service- og kvalitetsparametere for Operatøraksess, samt vilkårene for Bestilling, leveranse og drift av Tilgang til aksesslinjer i Telenors Aksessnett.

2. SLA parametere – Bestilling og leveranse

2.1 Gjeldende service- og kvalitetsparametere

Under de forutsetninger som fremgår av pkt. 2.3 i bilag 3 skal Telenor oppfylle service- og kvalitetsparametere i tabell 2.1, slik disse er definert i pkt. 2.2 i bilag 3. Verdien på alle parametere i tabell 2.1 måles for alle Bestillinger fra Operatøren per kalendermåned.

| Produkter | Parameter | Kvalitetsmål | Merknad |
|----------------|---------------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Operatøraksess | Tid for leveringsbekreftelse | 100 % innen 4 Virkedager | Jf. pkt. 2.2.1 i bilag 3 |
| Operatøraksess | Leveringstid | 100 % innen 20 Virkedager | Jf. pkt. 2.2.2 i bilag 3 |
| Operatøraksess | Leveringspresisjon, avtalt dato | 97 % på avtalt dato | Jf. pkt. 2.2.3 i bilag 3 |

Tabell 2.1: Service- og kvalitetsparametere for Bestilling og leveranse av Tilgang til aksesslinjer

2.2 Definisjon av gjeldende service- og kvalitetsparametere

2.2.1 Tid for leveringsbekreftelse

Tiden fra Telenor mottar den korrekte Bestillingen fra Operatøren til Telenor har sendt en elektronisk leveringsbekreftelse til Operatøren med informasjon om det er mulig å få levert den aktuelle Aksesslinjen eller Delaksesslinjen. Tiden måles i Virkedager.

2.2.2 Leveringstid

Tiden fra Telenor mottar den korrekte Bestillingen fra Operatøren til Telenor har levert den aktuelle Aksesslinjen eller Delaksesslinjen. Tiden måles i Virkedager.

2.2.3 Leveringspresisjon, avtalt dato

Antall Aksesslinjer og/eller Delaksesslinjer per kalendermåned som er levert på siste avtalt dato for leveranse av Aksesslinjene eller Delaksesslinjene mellom Partene.

2.3 Forutsetninger

For at service- og kvalitetsparametere i pkt. 2.1 i bilag 3 skal være gjeldende for Partene, må samtlige forutsetninger i dette pkt. 2.3 i bilag 3 være oppfylt.

2.3.1 Kapaks Info

Kapaks Info må gi ett entydig svar, såkalt "tilgjengelig" svar, ifm. Bestillingen, jf. pkt. 7.1.3 i bilag 2.

2.3.2 Korrekt Bestilling

Bestilling må være korrekt. Dette innebærer at:

2.3.2.1 Bestillingen må være fylt ut iht. veiledningen, jf. vedlegg 1 til bilag 3.

2.3.2.2 Bestillingen må være sendt til Telenor i samsvar med pkt. 2.4 i bilag 3.

2.3.3 Prognoser

For at Telenor skal kunne dimensjonere leveranse- og driftskapasitet i aksessnettet, skal Operatøren overlevere prognoser til Telenor over sitt antatte behov av Aksesslinjer og Delaksesslinjer. Følgende forhold må således være oppfylt:

2.3.3.1 Skjema for innlevering av prognoser må være korrekt utfylt, jf. vedlegg 3 til bilag 3.

- 2.3.3.2 Skjemaet må være oversendt på et elektronisk format til Operatørens hovedkontaktperson i Telenor, jf. vedlegg 1 til Avtalen.
- 2.3.3.3 Prognosene er forsvarlige og gjort etter beste skjønn.
- 2.3.3.4 Prognosene er oversendt Telenor hver tredje måned innen følgende datoer: 1. januar, 1. april, 1. juli og 1. oktober.
- 2.3.3.5 Prognosene viser Operatørens antatte behov av Operatøraksess for en seks (6) måneders periode. Denne perioden starter tre (3) måneder etter de aktuelle fristene for innlevering av prognoser, jf. pkt. 2.3.3.4 i bilag 3.
- 2.3.3.6 I forbindelse med inngåelse av Avtalen skal Operatøren i tillegg levere prognoser for den første seksmånedersperioden.
- 2.3.3.7 Det totale antallet Bestillinger fra Operatøren i den aktuelle måneden overstiger ikke prognosene for den aktuelle måneden med mer enn 10%.

2.3.4 Leveringspresisjon

Telenor er ikke ansvarlig for å levere den aktuelle Aksesslinjen eller Delaksesslinje på avtalt dato dersom:

- 2.3.4.1 Operatøren har annullert eller endret Bestillingen etter at leveringsbekreftelsen ble sendt til Operatøren.
- 2.3.4.2 Telenor og Operatøren avtaler en annen dato for leveranse enn det som fremgår av leveringsbekreftelsen.
- 2.3.4.3 Abonnten ikke er tilstede eller tilgjengelig på avtalt dato for leveranse.
- 2.3.4.4 Abonnten ikke har et kundeforhold til Operatøren.

2.3.5 Leveranse av Delt tilgang til aksesslinjen

Ved Delt tilgang til aksesslinjen plikter Operatøren å installere slikt utstyr og slik kabling som Operatøren har ansvar for etter pkt. 5 i bilag 2 og pkt. 3.4.1.3 i bilag 3, før avtalt dato for leveranse av Operatøraksess. Brudd i telefontjenesten ifm. tilkopling av utstyret som gjelder Tilgangsavtalen om Delt tilgang til aksesslinjen, skal ikke overstige en (1) time.

Operatøren har også ansvaret for at det er tilstrekkelig kapasitet i kablen mellom Operatørens splitter og Telenors Koplingspunkt til å fremføre telefontjenesten, jf. fig. 3.1 i bilag 3.

2.4 Rutiner ved bestilling av Tilgang til aksesslinjer

2.4.1 Jara NetBusiness

Jara NetBusiness gir Operatøren en oversikt over sitt kundeforhold med Telenor, og skal benyttes av Partene som hovedkanal ifm. gjennomføringen av Avtalen.

Informasjon om tilgang til og bruk av Jara NetBusiness er regulert i "Vilkår og funksjonsbeskrivelse for Jara NetBusiness", som er tilgjengelig fra følgende webside ; www.telenorwholesale.com.

Av disse vilkårene så fremkommer det bla. at personer hos eller tilknyttet Operatøren som skal benytte Jara NetBusiness, må ha gjennomført et opplæringsprogram før slik tilgang gis. Telenor forbeholder seg videre retten til å foreta endringer i Jara NetBusiness eller i "Vilkår og funksjonsbeskrivelse for Jara NetBusiness", slik dette fremkommer av "Vilkår og funksjonsbeskrivelse for Jara NetBusiness".

2.4.2 Bestilling av Operatøraksess

Bestilling av Operatøraksess skal, bortsett fra for slike unntak som fremkommer at dette pkt. 2.4.2 i bilag 3, finne sted ved bruk av Jara NetBusiness, jf. pkt. 2.4.1 i bilag 3. Det er kun Operatører som har undertegnet Avtalen, som kan bestille Tilgang til aksesslinjer. Veiledning for utfylling av Bestillingen er gitt i vedlegg 1 til bilag 3.

Ved forhold vedrørende applikasjonen Jara NetBusiness som medfører at Operatøren ikke kan fullstendig utfylle Bestillingen, så kan Operatøren fylle ut de aktuelle punktene i "Bestillingsskjemaet Operatøraksess Alle Produkter", jf. vedlegg 2 til bilag 3, og legge dette ved som et vedlegg til Bestillingen. Bestillingen sendes dog på ordinære måte ved bruk av Jara NetBusiness.

Dersom driftsproblemer medfører at en ikke kan sende Bestillinger via Jara NetBusiness innen et tidsrom som oppgitt i "Vilkår og funksjonsbeskrivelse for Jara NetBusiness", kan Operatøren sende Bestillingen per e-post ved å benytte "Bestillingsskjemaet Operatøraksess Alle Produkter", jf. vedlegg 2 til bilag 3 og pkt. 4.1.1.3 i vedlegg 1 til Avtalen.

2.4.3 Tilbakemelding på Bestilling

I leveringsbekreftelsen til Operatøren vil Telenor returnere informasjon om Operatøren kan få levert Tilgang til den aktuelle aksesslinjen, om dato for leveranse og informasjon om sambandsnummeret for den aktuelle Aksesslinjen eller Delaksesslinjen.

Dersom Operatøren ønsker å foreta endringer i den inngåtte Tilgangsavtalen før avtalt dato for leveranse av den aktuelle Aksesslinjen eller Delaksesslinjen, så har Operatøren anledning til å gjøre dette inntil fem (5) Virkedager før avtalt dato for leveranse i den opprinnelige Tilgangsavtalen. Slike endringer skal finne sted via Jara NetBusiness, jf. pkt. 2.4.1 i bilag 3. Priser som angitt i bilag 4 gjelder.

2.4.4 Operatørbytte

I dette pkt. 2.4.4 og vedlegg 4 til bilag 3 vil følgende definisjoner også være gjeldende:

"Abonnementsforhold" forstås i denne sammenhengen som abonnementsforholdet mellom Abonnenten og T-V eller A-V knyttet til leveranse av adskilt tilgang til aksesslinjen.

"Avgivende Videreselger" eller "A-V" forstås som den Operatøren Abonnenten har hatt et Abonnementsforhold til. A-V kan også være avgivende Videreselger, slik dette er definert for Jara ADSL og Jara SHDSL i Avtale om Jara Bredbåndsaksess

"Operatørbytte" forstås som Abonnentens oppsigelse av Abonnementsforholdet med A-V ved fullmakt til T-V i den hensikt å inngå ett nytt Abonnementsforhold med T-V, samt den tilhørende praktiske gjennomføring av oppsigelse av Abonnementsforholdet i et samvirke mellom Telenor, A-V og T-V.

"Tiltredende Videreselger" eller "T-V" forstås som Operatøren som overtar leveransen av adskilt tilgang til aksesslinjen til Abonnenten. T-V kan også være tiltredende Videreselger, slik dette er definert for Jara ADSL og Jara SHDSL i Avtale om Jara Bredbåndsaksess.

"NRDB" Nasjonal referansedatabase.

2.4.4.1 Fullmakt fra Abonnenten ved Operatørbytte

Operatørbytte innebærer at Abonnenten sier opp sitt Abonnementsforhold med A-V ved fullmakt til T-V.

All behandling av fullmakt ved Operatørbytte både som A-V og T-V forutsetter at videreselger bruker NRDB DSL Fullmaktløsning.

2.4.4.1.1 Enkelt fullmakt for Operatørbytte

For at oppsigelsen av det ene Abonnementsforholdet skal kunne koordineres med etablering av det andre, må Abonnementen gi T-V fullmakt til å si opp Abonnementens Abonnementsforhold med A-V. T-V skal i slike tilfeller innhente en fullmakt fra Abonnementen som inneholder de opplysninger og som er på det formatet som er beskrevet i vedlegg 4 til bilag 3. A-V plikter å oppgi sambandsnummeret (tidligere oppgitt av Telenor) til Abonnementen, dersom Abonnementen forespør A-V om dette.

Alle fullmakter knyttet til Operatørbytte skal ligge i NRDB Fullmaktsløsning og URL til fullmakt skal legges ved bestilling i Jara Netbusiness. Fullmakt skal ikke legges med som vedlegg i Jara Netbusiness.

Innskannet underskrevet Fullmakt kan lastes opp i NRDB. Dersom Fullmakt ikke lastes opp vil NRDB sende mailforespørsel til Abonnement som må bekrefte fullmakten tilbake til NRDB.

Fullmakter kan innhentes fra DSL Fullmaktsløsningen. For mer detaljert informasjon se www.NRDB.no under Tjenester, DSL fullmaktsløsning.

A-V og T-V anbefales å informerer Abonnementen om konsekvensen av å velge Operatørbytte sammenliknet med at Abonnementen selv sier opp Abonnementsforholdet direkte til A-V, for deretter å inngå et nytt Abonnementsforhold med T-V.

A-V vil få tilgang til denne fullmakten ifm Bestillingen av Operatørbytte som beskrevet i pkt. 2.4.4.2 i bilag 3.

Fullmakten har en varighet på 3 måneder fra og med dato for Abonnementens bestilling.

2.4.4.1.2 Fullmakt til bruk ved avvisning av Operatørbytte

I de tilfeller hvor A-V avviser Bestillingen av et Operatørbytte, fordi Abonnementen ønsker å annullere denne bestillingen mot T-V, skal A-V innhente en fullmakt fra Abonnementen som inneholder de opplysninger og som er på det formatet som er beskrevet i vedlegg 4 til bilag 3.

T-V vil ved avvisning av Operatørbytte på slikt grunnlag som beskrevet i pkt. 2.4.4.2 i bilag 3 få tilgang til denne fullmakten

2.4.4.1.3 Oppbevaring av fullmakt for Operatørbytte

T-V eller A-V skal oppbevare slik fullmakt som fremgår i pkt. 2.4.4.1.1 og 2.4.4.1.2 i bilag 3. i minst seks (6) måneder fra denne mottok fullmakten fra Abonnementen.

2.4.4.2 Bestilling av Operatørbytte og oppsigelse ved bruk av fullmakt

2.4.4.2.1 Bestilling av Operatørbytte

T-V skal sende Bestilling av Operatørbytte via Jara NetBusiness. Bestillingen skal inneholde link til slik fullmakt i NRDB DSL Fullmaktsserver som fremkommer i pkt.2.4.4.1 til bilag 3 og for øvrig være fylt ut i henhold til vilkårene i Avtalen. T-V er ansvarlig for at riktig sambandsnummer oppgis ifm Bestillingen av Operatørbytte

Bestillingen vil deretter blir rutet til A-V, hvor den vil bli tilgjengelig i en bestemt kø i Jara NetBusiness. A-V kan automatisk få melding per e-post om slike Bestillinger ved å merke av for dette i Jara NetBusiness. Alle meldinger om Operatørbytter vil bli sendt NRDB.

2.4.4.2.2 Oppsigelse ved bruk av fullmakt

A-V vil ha fem (5) Virkedager fra Bestillingen av Operatørbytte ble rutet inn i A-V sin kø i Jara NetBusiness til å respondere på denne. Dersom A-V ikke respondere innen 5 (fem) Virkedager vil Bestillingen bli sendt til Telenor for effektivering. Når A-V mottar en slik Bestilling fra T-V, kan A-V enten godkjenne eller avvise Bestillingen. For at A-V skal

kunne se fullmakter, krever det at A-V har tilgang til DSL Fullmaktsløsningen. Hvis ikke A-V har tilgang til DSL Fullmaktsløsningen og ikke får se fullmakten, vil A-V ikke ha mulighet til å avvise slike Bestillinger på grunn av det. A-V har dog kun mulighet til å avvise slike Bestillinger i følgende tilfeller:

- Fullmakten inneholder ikke de opplysninger eller er ikke på det formatet som fremgår av vedlegg 4 til bilag 3.
- Opplysningen i fullmakten er ukorrekte. Uriktig stavemåte av identiteten til A-V anses ikke som ukorrekt opplysning, så lenge stavemåten gir grunnlag for entydig å identifiserer A-V.
- Fullmakten er ikke gyldig, da personen som har anmodet om Operatørbyttet ikke er Abonnementen eller ikke kan tegne for Abonnementen.
- Det oppgitte sambandsnummeret på Bestillingen fra T-V er feil.
- Sambandsnummeret fremkommer ikke av Bestillingen og kan heller ikke identifiseres entydig ved øvrig informasjon i Bestillingen.
- Abonnementen ønsker å annullere bestillingen av Operatørbytte. I slike tilfeller skal den opprinnelige A-V også legge ved link til fullmakten i NRDB Fullmaktserver som viser at Abonnementen ønsker å annullere den opprinnelig bestillingen av Operatørbytte med den opprinnelige T-V.

2.4.4.2.3 Annullering av Operatørbytte

T-V plikter å annullere Operatørbytte dersom Abonnementen henvender seg til T-V med ønske om dette. Dette forhindrer likevel ikke at T-V kan kreve Abonnementen for de økonomiske forpliktelser Abonnementen har pådratt seg ifm. Bestillingen.

Dersom T-V annullerer Bestillingen av Operatørbytte før A-V har respondert på denne eller innen fem (5) Virkedager dersom A-V ikke responderer på Bestillingen, vil Bestillingen ikke bli sendt til Telenor for videre behandling, og T-V vil i slike tilfeller ikke bli fakturert for annullering av Bestillingen i samsvar med bilag 4. A-V vil få melding om slike annulleringer.

Dersom T-V annullerer Bestillingen etter at A-V har godkjent Operatørbytte eller etter fem (5) Virkedager dersom A-V ikke responderer på Bestillingen, vil Telenor håndtere dette som en ordinær annullering av en Bestilling. T-V vil i slike tilfelle bli fakturert for annullering av Bestilling i samsvar med bilag 4. A-V vil få melding om slike annulleringer.

Dersom T-V annullerer Bestillingen av Operatørbytte men ønsker å omgjøre denne annulleringen på et senere tidspunkt, så må det sendes en ny Bestilling på Operatørbytte. Den opprinnelige bestillingen på Operatørbytte er i slike tilfeller ikke lengre tilgjengelig, og kan ikke gjenopptas.

2.4.4.3 Gjennomføring av Operatørbytte

2.4.4.3.1 Forutsetninger for Operatørbytte

Dersom A-V har realisert det eksisterende Abonnementsforhold på et eget kopperpar hvor det ikke blir fremført PSTN eller ISDN(full tilgang), må T-V bestille Adskilt tilgang til aksessnettet, full tilgang. Har A-V realisert det eksisterende Abonnementsforholdet på et kopperpar hvor det også blir fremført PSTN eller ISDN(delt tilgang), må T-V bestille Adskilt tilgang til aksessnettet, delt tilgang.

2.4.4.3.2 Teknisk gjennomføring av Operatørbytte

Telenor vil forberede teknisk skifte fra A-V til T-V, når A-V har godkjent Bestillingen av Operatørbytte. Bestillingen anses også som godkjent av A-V dersom A-V ikke har respondert på Bestillingen innen fem (5) Virkedager, jf. pkt. 2.4.4.2.2 i bilag 3.

Etter at bestillingen er godkjent vil den tekniske gjennomføringen av Operatørbytte fra T-V finne sted med normal leveringstid. T-V har muligheten til å be om ønsket installasjonsdato inntil tre (3) måneder frem i tid fra og med datoen for Bestilling av Operatørbytte.

Ifm den tekniske gjennomføringen av Operatørbytte, vil Telenor gi A-V en elektronisk melding som inneholder sambandsnummer og dato for omkopling. Denne datoen vil være oppsigelsesdatoen for A-V's aktuelle produkt.

2.4.4.4 Forhold vedrørende Operatørbytte.

2.4.4.4.1 Mislighold ved Operatørbytte

I tillegg til de forhold som fremkommer i bilag 1 kan Operatøren ikke påberope seg at Telenor har misligholdt Avtalen, dersom ;

- Det oppstår feil eller mangler ifm rutingen av Bestillingen av Operatørbytte til A-V og tilsvarende ifm A-V sin respons på denne Bestillingen.
- Fullmakten som T-V oversender til A-V ikke inneholder de opplysninger eller ikke er på det formatet som fremgår av vedlegg 4 til bilag 31, opplysningen i denne fullmakten er ukorrekte, eller fullmakten ikke er gyldig, da personen som har anmodet T-V om Operatørbytte ikke er Abonnten eller ikke kan tegne for Abonnten.
- A-V krever annullering av Operatørbytte uten saklig grunn til dette.
- Den opprinnelige A-V ikke oversender fullmakten fra Abonnten om at denne ønsker å annullere det opprinnelige Operatørbytte til den opprinnelige T-V.
- Telenor unnlater å effektivere Bestillinger av Operatørbytte fra Operatøren, som følge at de forhold som fremkommer i pkt. 2.4.4.4.2 i bilag 3

I alle tilfellene som beskrevet ovenfor vil Telenor ikke være erstatningspliktig overfor verken A-V og/eller T-V. Dersom A-V og/eller T-V har tapt inntekter eller mener seg berettiget til erstatning som følge av at A-V og/eller T-V ikke har opptrådt i samsvar vilkårene for slikt Operatørbytte, vil det være et forhold mellom A-V og T-V, og som Telenor ikke bærer ansvar for.

2.4.4.4.2 Rapportering ved Operatørbytte

I følgende tilfeller har A-V og/eller T-V anledning til å rapportere en annen Operatør eller Videre selger til Telenor:

- T-V og/eller A-V har oversendt en ugyldig fullmakt til A-V og/eller T-V som ikke samsvarer med kravene i pkt. 2.4.4.1 i bilag 3.
- T-V og/eller A-V har bestilt og/eller avbestilt Operatørbytte uten Abonntens samtykke.
- T-V har oppgitt feil sambandsnummer
- A-V avviser Bestillingen av Operatørbytte uten slik gyldig grunn som fremkommer i pkt. 2.4.4.2.2 i bilag 3.

Operatøren skal rapportere slik forhold til Telenor via "Service Request" i Jara NetBusiness, og følgende informasjon må være med i en slik rapport:

- Navn på T-V og A-V
- T-V sitt referansenummer på Bestillingen av Operatørbytte via Jara Netbusiness
- A-V sin avvisningsgrunn
- Begrunnelse for hvorfor

- Relevant(e) fullmakt(er) legges ved som et vedlegg

Dersom Telenor mottar fem (5) slik rapporter som omhandler en spesifikk Operatør i løpet av en (1) måned, vil Telenor ikke effektivere Bestillinger av Operatørbytte fra denne Operatøren i en periode på en (1) måned.

2.4.4.4.3 Håndtering av ugyldig bestilling av Operatørbytte

Dersom A-V i etterkant av at Bestillingen av Operatørbytte er sendt til Telenor for effektivisering, oppdager at fullmakten som T-V har oversendt ikke er gyldig, skal A-V kontakte T-V og be denne om å annullere Bestillingen av Operatørbytte. Dersom dette ikke lar seg gjøre, må den opprinnelige A-V sende Bestilling om ett nytt Operatørbytte på ordinær måte.

2.4.4.5 **Produktskifte**

Dersom A-V er den samme som T-V, skal denne ikke innhente fullmakt fra Abonnten. Slik skifte skal finne sted i samsvar med retningslinjene i Jara NetBusiness.

2.4.5 **Endring av Produkttype**

Dersom Operatøren ønsker å endre Produkttype for en Aksesslinje eller en Delaksesslinje gjøres dette ved å sende Bestilling for dette vha. Jara NetBusiness, jf. pkt. 2.4.1 i bilag 3. Telenor garanterer ikke levering av ny Produkttype på aktuell Aksesslinje eller Delaksesslinje. Priser som angitt i bilag 4 gjelder.

2.4.6 **Migrering**

Dersom Operatøren oversender en samlet bestilling for endring av tilgangsform fra Jara Bredbånd/VULA til Operatøraksess, kan dette etter avtale håndteres som "Volumkonvertering WS-OA" dersom Operatøren anmoder om dette.

Følgende forutsetninger gjelder for å håndtere et sett av bestillinger som volumkonvertering WS-OA:

- Volumkonvertering WS-OA gjelder ved samtidige bestillinger fra Operatøren på endring av tilgangsform fra Jara bredbånd/VULA til Operatøraksess.
- Bestillingen skal være sortert på aksesslinjer per Koplingspunkt.
- For Jara Bredbånd DSL gjelder konvertering fra full tilgang til full tilgang eller fra delt tilgang til delt tilgang.

Operatøraksessavtalens standard SLA-krav kan fravikes iht. Leveringstid, men ikke Leveringspresisjon. Leveringstider avtales mellom partene for hver migrering. Pris pr. aksesslinje som angitt i bilag 4.

Migrering fra Jara VULA til Operatøraksess utføres som en nybestilling av Jara VULA og oppsigelse av Operatøraksess. Oppsigelsesfristen for Operatøraksess er en (1) virkedag.

Migrering fra Aksesslinje til Delaksesslinje, eller fra Delaksesslinje til Aksesslinje utføres som en nybestilling og oppsigelse. Oppsigelsesfristen for Operatøraksess er en (1) dag.

2.4.7 **Endring av Produktvariant**

Dersom Operatøren ønsker å endre Produktvarianten for en Aksesslinje eller Delaksesslinje gjøres dette ved å sende en ny Bestilling for dette vha Jara NetBusiness, jf. pkt. 2.4.1 i bilag 3. Telenor garanterer ikke levering av ny Produktvariant på aktuell Aksesslinje eller Delaksesslinje. Priser som angitt i bilag 4 gjelder.

Dersom Produktvarianten blir endret fra Delt tilgang til aksesslinjen til Full tilgang til aksesslinjen som følge av forholdene beskrevet i pkt. 8.4 i bilag 1, faktureres ikke Operatøren for en ny etableringsavgift for den aktuelle Aksesslinjen eller Delaksesslinjen, jf. pkt. 2.5 i bilag 4.

2.4.8 Oppsigelse og annullering av Tilgangsavtaler

Operatøren kan si opp en Tilgangsavtale for en Aksesslinje eller en Delaksesslinje, jf. pkt. 16 i bilag 1. Oppsigelsen fra Operatøren skal finne sted via Jara NetBusiness, jf. pkt. 2.4.1 i bilag 3.

Dersom Telenor mottar en oppsigelse på en Tilgangsavtale for en Aksesslinje eller en Delaksesslinje før effektueringen av leveransen av den aktuelle Aksesslinjen eller Delaksesslinjen er iverksatt, anses dette som en annullering av Bestillingen. Priser for annullering er angitt i bilag 4.

Dersom Telenor mottar en oppsigelse på en Tilgangsavtale for en Aksesslinje eller en Delaksesslinje etter at effektueringen av leveransen av den aktuelle Aksesslinjen eller Delaksesslinjen er iverksatt, så faktureres Operatøren for standard etableringspris og abonnementspris i oppsigelsesperioden.

2.4.9 Operatørens Abonnent flytter

Flytting er å betrakte som en oppsigelse av eksisterende Tilgangsavtale, og påfølgende inngåelse av en ny Tilgangsavtale, forutsatt at det er ledig kapasitet for å inngå en ny Tilgangsavtale. Registrering av en slik flytting skal finne sted vha. Jara NetBusiness, jf. pkt. 2.4.1 i bilag 3.

2.4.10 Bestilling av Tilleggsprodukter

Operatøren skal sende forespørsel om Tilgang til aksesslinjer, bestilling av Kabeldata og bestilling av Ekspresslevering, jf. pkt. 7.1.1, 7.1.2 og 7.2 i bilag 2, via Jara NetBusiness. Bestilling av Dekningskart, Sentralinformasjon og Telefonnummerrapport rettes til Operatørens hovedkontaktperson i Telenor, jf. pkt. 7.1.5, 7.1.6 og 7.1.7 i bilag 2 og vedlegg 1 til Avtalen. Bestilling av Garantert Feilretting skal finne sted på et separat bestillingskjema for dette, jf. pkt. 7.3 i bilag 2.

2.4.11 Fjerning av elektronikk fra Aksesslinjen eller Delaksesslinjen

Dersom Operatøren anmoder om Delt tilgang til aksesslinjen hvor det er realisert to eller flere telefoniabonnement på den aktuelle Aksesslinjen eller Delaksesslinjen, eller dersom Operatøren anmoder om Full tilgang til aksesslinjen hvor det er tilkoplede telefonielektronikk til Aksesslinjen eller Delaksesslinjen, så kan Operatøren anmode Telenor om å fjerne denne elektronikken fra den aktuelle Aksesslinjen eller Delaksesslinjen dersom dette er mulig. Informasjon om det foreligger elektronikk på en Aksesslinje eller Delaksesslinje vil Operatøren kunne få ved bruk av Kapaks Info, jf. pkt. 7.1.3 i bilag 2.

Bestilling av produktet "Fjerning av elektronikk fra Aksesslinjen og Delaksesslinjen" skal finne sted vha. Jara NetBusiness, jf. pkt. 2.4.1 i bilag 3.

Priser for "Fjerning av elektronikk fra Aksesslinjen og Delaksesslinjen" fremgår at pkt. 2.3 i bilag 4.

2.4.12 Bytting av Enhetsnummer

Dersom Operatøren ønsker å endre posisjonen hvor Aksesslinjen eller Delaksesslinjen skal termineres på Operatørens GrensesnittBlokk (OGB) i det aktuelle Koplingspunktet, jf. pkt. 3.1 i bilag 2, kan Operatøren bestille produktet "Bytting av Enhetsnummer".

For Produktvarianten Aksesslinje Full tilgang, kan Operatøren anmode Telenor om å endre termineringen av den aktuelle Aksesslinjen fra en Hovedkopling til en annen Hovedkopling, for herunder å kunne fremføre den aktuelle Aksesslinjen ved hjelp av tverrkabel, jf. dog. pkt. 5.2.6 i bilag 2. Operatøren bestiller da produktet "Bytting av Enhetsnummer".

Endring av Produkttype eller Produktvariant skal dog skje i samsvar med hhv. pkt. 2.4.5 og pkt. 2.47 i bilag 3.

Bestilling av produktet "Bytting av Enhetsnummer" skal finne sted vha. Jara NetBusiness, jf. pkt. 2.4.1 i bilag 3.

Priser for "Bytting av Enhetsnummer" i det samme Koplingspunktet og mellom to Hovedkoplinger fremgår at pkt. 2.5 i bilag 4.

2.4.13 Bytting av Utstysnummer

Dersom Operatøren anmoder Telenor om Delt tilgang til en aksesslinje fra en annen Hovedkopling enn den hvor utstysnummeret til Abonnten er tilknyttet for å fremføre den aktuelle Aksesslinjen ved hjelp av tverrkabel, så fordrer det at Operatøren også bestiller produktet "Bytting av Utstysnummer", jf. dog forutsetningen i pkt. 5.2.6 i bilag 2.

Dersom Operatøren anmoder Telenor om å flytte utstysnummeret for telefonitjenesten til den aktuelle Abonnten for inngåtte Tilgangsavtaler av Produktvarianten Aksesslinje Delt tilgang, jf. dog forutsetningen i pkt. 5.2.6 i bilag 2, så betraktes det som en nyetablering av den aktuelle Tilgangsavtalen.

Bestilling av produktet "Bytting av Utstysnummer" skal finne sted vha. Jara NetBusiness, jf. pkt. 2.4.1 i bilag 3.

Pris for "Bytting av Utstysnummer" kommer i tillegg til den aktuelle etableringsprisen for Delt tilgang til aksesslinjen, jf. pkt. 2.3 i bilag 4.

2.4.14 Leveranse av Tilgang til aksesslinjer

2.4.14.1 Forutsetninger for leveranse av Tilgang til aksesslinjer

Vilkårene og forutsetningene for leveranse av Tilgang til aksesslinjer fremgår av bilag 1, 2 og 3.

2.4.14.2 Innkopling av Aksesslinjer eller Delaksesslinjer

Telenor eller den som representerer Telenor vil kontakte Abonnten til Operatøren før leveransen av Aksesslinje eller Delaksesslinje, jf. pkt. 13.7.4 i bilag 1, for å koordinere leveransen av den aktuelle Aksesslinjen eller Delaksesslinjen. Dersom Operatøren ønsker at Telenor eller den som representerer Telenor skal kontakte en annen person enn Abonnten, må Operatøren oppgi en annen kontaktperson, jf. vedlegg 1 til bilag 3.

2.4.14.3 Håndtering av mangelfull leveranse av Tilgang til aksesslinjer

Dersom Abonnten ikke er tilgjengelig på avtalt dato når Telenor eller den som representerer Telenor kontakter Abonnten for leveranse av Full tilgang til aksesslinjen, vil Telenor eller den som representerer Telenor legge igjen en notis, jf. pkt. 2.4.2.2 i bilag 3. I denne notisen vil det bli fremkomme at Abonnten må kontakte sin Operatør for å avtale en ny dato for leveranse av Aksesslinjen eller Delaksesslinjen.

Dersom Telenor eller den som representerer Telenor ikke leverer Aksesslinjen eller Delaksesslinjen på det avtalte tidspunktet på avtalt dato, må Operatøren gjøre Telenor kjent med dette forholdet så raskt som mulig, jf. pkt. 2.4.2.2 i bilag 3. Rapportering om slike forhold skal finne sted i samsvar med pkt. 4.2.3 i vedlegg 1 til Avtalen.

2.4.14.4 Tilbakemelding på leveranse av Tilgang til aksesslinjer

I etterkant av leveransen av Tilgang til aksesslinjer, vil Operatøren få en tilbakemelding på at leveransen har funnet sted.

2.5 Rapportering

Rapportering på service- og kvalitetsparameterne i tabell 2.1 kan finne sted med de intervaller, til de kontaktpersoner og på formater som er oppgitt i tabell 2.2 :

| PRODUKT | PARAMETER | INTERVALL | RAPPORTERES TIL | FORMAT |
|----------------|---------------------------------|-----------|--------------------------------|------------|
| Operatøraksess | Tid for leveringsbekreftelse | Per måned | Operatørens hovedkontaktperson | Excel/Graf |
| Operatøraksess | Leveringstid | Per måned | Operatørens hovedkontaktperson | Excel/Graf |
| Operatøraksess | Leveringspresisjon, avtalt dato | Per måned | Operatørens hovedkontaktperson | Excel/Graf |

Tabell 2.2: Rapportering ifm. service- og kvalitetsparameterne for Bestilling og leveranse av Tilgang til aksesslinjer

Telenor vil oversende Operatøren en rapport for service- og kvalitetsparameterne iht. intervallene i tabell 2.2, dersom Operatøren forespør Telenor om dette.

2.6 Avvikshåndtering

2.6.1 Innrapportering og tilbakemelding

Partene kan påberope seg Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 2.1 i bilag 3, jf. dog forutsetningene i pkt. 2.3 i bilag 3. Avviket skal rapporteres til de oppgitte kanaler i pkt. 4.1.3 i vedlegg 1 til Avtalen. Ifm. slike rapporteringer skal sambandsnummeret til den aktuelle Aksesslinjen eller Delaksesslinjen oppgis, dersom dette tidligere er oppgitt av Telenor.

Den Part som mottar rapporteringen om et mulig Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 2.1 i bilag 3, har rett og plikt til å iverksett tiltak uten ugrunnet opphold for å avhjelpe det mulige Avviket. 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. 2.7.1 i bilag 3.

2.6.2 Eskalering

Dersom den ene Parts rapportering av et mulig Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 2.1 i bilag 3 ikke resulterer i at Avviket blir avhjulpet av den andre Parten, så har den Parten som har rapportert om det mulige Avviket anledning til å eskalere denne rapporteringen innenfor de rammene og til de kontaktpunkter som er oppgitt i pkt. 4.1.4 i vedlegg 1 til Avtalen.

2.7 Kompensasjon

2.7.1 Forhold som berettiger til kompensasjon

Partene kan kreve kompensasjon for Avvik fra service- og kvalitetsparametrene iht. pkt. 2.7.2 og pkt. 2.7.3 i bilag 3, jf. dog forutsetningene i pkt. 2.3 i bilag 3.

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 det mulige Avviket, for direkte kostnader som førstnevnte Part måtte ha hatt ifm. å håndtere rapporten om det mulige Avviket.

2.7.2 Operatørens rett til kompensasjon

Dersom Telenor ikke leverer Aksesslinjen eller Delaksesslinjen iht. service- og kvalitetsparameteren "Leveringspresisjon", jf. pkt. 2.1 i bilag 3, kan Operatøren kreve kompensasjon ref. Bilag 4-Priser

2.7.3 Telenors rett til kompensasjon

Dersom Operatøren eller Operatørens Abonnet har ansvaret for at Aksesslinjen eller Delaksesslinjen ikke kan leveres på sist avtalte dato for leveranse mellom Partene, kan Telenor kreve kompensasjon ref. Bilag 4-Priser

2.7.4 Avregning av kompensasjon

Dersom Operatøren ønsker å påberope seg kompensasjon som følge av Avvik fra service- og kvalitetsparameteren "Leveringspresisjon", jf. pkt. 2.1 i bilag 3, må Operatøren gjøre dette per Tilgangsavtale og innen tre (3) måneder etter at Avviket fant sted. I motsatt fall mister Operatøren retten til å fremme krav om kompensasjon etter dette bilag 3 for disse Tilgangsavtalene. Operatøren kan videre ikke stille mer enn ett samlet krav om kompensasjon per måned. Kravet om slik kompensasjon skal stilles via "Service Request" i Jara NetBusiness, og være på det formatet som er tilgjengelig via Nedlastingscenter på: <https://www.telenorwholesale.com>

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 Operatøren på egen kreditnota. 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 tilbake til Operatøren, mens den delen som Telenor mener er berettiget krediteres.

Dersom Telenor er berettiget til kompensasjon iht. pkt. 2.7.3 i bilag 3, vil Telenor fakturere Operatøren får det aktuelle beløpet etterskuddsvis, jf. pkt. 12 i bilag 1.

Dersom Partene ønsker å påberope seg kompensasjon som følge av de forhold som er beskrevet i andre ledd i pkt. 2.7.1 i bilag 3, må den Parten som har iverksatt de aktuelle tiltakene gjøre dette innen tre (3) måned etter at denne Parten har fått kartlagt sine direkte kostnader ifm. håndteringen av det mulige Avviket, og senest seks (6) måneder etter at det ble avdekket at det ikke har forekommet et Avvik.

3. SLA parameter – feilretting

3.1 Gjeldende service- og kvalitetsparametere

Under de forutsetninger som fremgår av pkt. 3.3 i bilag 3 skal Partene oppfylle service og kvalitetsparameterne i tabell 3.1 og tabell 3.2, slik disse er definert i pkt. 3.2 i bilag 3. Verdien på alle parametrene i tabell 3.1 og tabell 3.2 måles for alle feilmeldinger fra Partene per kalendermåned.

| Produkter | Parameter | Kvalitetsmål | Merknad |
|----------------|-------------------------------------|---------------------------|--|
| Operatøraksess | Total rettetid | Iht. rettetidsløfte (RTL) | Jf. pkt. 3.2.1 og tabell 3.2 i bilag 3 |
| Operatøraksess | Feilrettingspresisjon (oppfylt RTL) | 100 % | Jf. pkt. 3.2.2 og tabell 3.2 i bilag 3 |
| Operatøraksess | Tilbakemelding | To (2) timer | Jf. pkt. 3.2.3 i bilag 3 |

Tabell 3.1 : Service- og kvalitetsparametere for feilretting ifm. Tilgang til aksesslinjer

| Produkter | Innmelding alle Virkedager | | Rettetidsløfte (RTL) | |
|----------------|----------------------------|---------|-------------------------|--------------------|
| | Fra kl. | Til kl. | 90 % rettet innen | 100 % rettet innen |
| Operatøraksess | 0000 | 0730 | kl. 2000 samme Virkedag | 5 Virkedager |
| Operatøraksess | 0730 | 0000 | kl. 2000 neste Virkedag | 5 Virkedager |

Tabell 3.2: Rettetidsløfte (RTL) for feilretting ifm Tilgang til Telenors aksesslinjer

3.2 Definisjon av gjeldende service- og kvalitetsparametere

3.2.1 Totalt rettetid

3.2.1.1 Total rettetid for Telenor

Tiden fra Telenor har mottatt korrekt feilmelding via en av de korrekte kanalene til Telenor har rettet Feilen. Tiden måles i Virkedager.

3.2.1.2 Total rettetid for Operatøren

Tiden fra Operatøren har mottatt feilmeldingen fra Telenor eller blitt klar over feil innenfor sitt ansvarsområde ifm. Delt tilgang til aksesslinjen til Operatøren har rettet feilen, jf. pkt. 3.4.1 i bilag 3. Tiden måles i Virkedager.

3.2.2 Feilrettingspresisjon

3.2.2.1 Feilrettingspresisjon for Telenor

Antall Feil rettet på avtalt tid ift rettetidsløfte (RTL), jf. tabell 3.2, per kalendermåned.

3.2.2.2 Feilrettingspresisjon for Operatøren

Antall feil innenfor Operatørens ansvarsområde ifm. Delt tilgang til aksesslinjen som er rettet på avtalt tid ift. rettetidsløfte (RTL), jf. tabell 3.2, per kalendermåned

3.2.3 Tilbakemelding

3.2.3.1 Tilbakemelding for Telenor

Tiden fra Telenor har rettet Feilen til Telenor har meldt tilbake til Operatøren at Feilen er rettet.

3.2.3.2 Tilbakemelding for Operatøren

Tiden fra Operatøren har rettet feilen innenfor sitt ansvarsområde ifm. Delt tilgang til aksesslinjen til Operatøren har meldt tilbake til Telenor at feilen er rettet.

3.3 Forutsetninger

For at service- og kvalitetsparametrene i pkt. 3.1 i bilag 3 skal være gjeldende for Partene, må samtlige forutsetninger i dette pkt. 3.3 i bilag 3 være oppfylt.

3.3.1 Feil på Aksesslinjen og/eller Delaksesslinjen

Det foreligger ikke en Feil på en Aksesslinje og/eller Delaksesslinje iht. denne Avtalen dersom:

- 3.3.1.1 Det er foretatt endringer i Telenettet i samsvar med pkt. 6 i bilag 1.
- 3.3.1.2 Operatøren ikke benytter dennes tilkoblede utstyr i samsvar med oppgitt testdokumentasjon, jf. pkt. 7 i bilag 1.
- 3.3.1.3 Operatøren benyttet Aksesslinjen og/eller Delaksesslinjen til et formål som ikke er i samsvar med Avtalen.

3.3.2 Korrekt feilmelding

For at en feilmelding skal anses som korrekt, så må følgende forhold være oppfylt :

- 3.3.2.1 Den må inneholde de opplysninger som fremgår av pkt. 3.4.2 i bilag 3.
- 3.3.2.2 Feilmeldingen må være sendt til de kanaler som er oppgitt i pkt. 4.2 i vedlegg 1 til Avtalen.

3.3.3 Telenors plikt til feilretting

Telenor er ikke ansvarlig for å rette Feil på Aksesslinjer og/eller Delaksesslinjer iht pkt. 3.4.1 i bilag 3 med slike service- og kvalitetsparametere som fremgår av pkt. 3.1 i bilag 3 dersom :

- 3.3.3.1 Feilen ikke foreligger på tidspunktet for feilsøkingen og/eller feilrettingen.
- 3.3.3.2 Operatøren har kansellert meldingen om mulig Feil.
- 3.3.3.3 Abonnementen ikke er tilstede eller tilgjengelig.
- 3.3.3.4 Abonnementen ikke har et kundeforhold til Operatøren.
- 3.3.3.5 Feilen skyldes forhold som nevnt i pkt. 8.5 i bilag 1.
- 3.3.3.6 Feilen ikke er en kontraktsrettslig mangel, og Telenor ikke anser det som forretningsmessig forsvarlig å rette Feilen, jf. pkt. 4.3 og 16.6.3 i bilag 1.
- 3.3.3.7 Feilen kan relateres til ekstraordinære forhold, slik som oversvømmelser, etc.

3.3.4 Operatørens plikt til feilretting

Operatøren er ikke ansvarlig for å rette feil innenfor Operatørens ansvarsområde ifm. Delt tilgang til aksesslinjen, jf. pkt. 3.4.1.3 i bilag 3, med slike service- og kvalitetsparametere som fremgår av pkt. 3.1 i bilag 3 dersom:

- 3.3.4.1 Feilen ikke er en kontraktsrettslig mangel
- 3.3.4.2 Operatøren ikke har fått tilgang til Ledsagertjeneste hvis dette er nødvendig for å rette feilen.
- 3.3.4.3 Feilen kan relateres til ekstraordinære forhold, slik som oversvømmelser, etc.

3.3.5 Garantert Feilretting

Operatøren kan ikke kreve kompensasjon for Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 3.1 i bilag 3 på Aksesslinjer eller Delaksesslinjer hvor det også er levert "Garantert Feilretting", dersom Operatøren har krevd slik kompensasjon ifm. "Garantert Feilretting", jf. pkt. 7.3 i bilag 2.

3.4 Rutiner

3.4.1 Feil ifm Tilgang til aksesslinjer

3.4.1.1 Telenors ansvarsområde ift. feilretting ifm. Tilgang til aksesslinjer

Telenor skal rette Feil på Aksesslinjer eller Delaksesslinjer som omfattes av denne Avtalen under slike vilkår som fremgår av pkt. 3 i bilag 3, nærmere bestemt Kabelpar og Koplingspunkter fra Nettermineringspunkt (NTP) og til krysskoplingen til Operatørens GrensesnittBlokk (OGB) i Telenors Koplingspunkt.

Ved Delt tilgang til aksesslinjer skal Telenor levere service og vedlikehold av Koplingspunkter og Kabelpar slik det fremgår av pkt. 3.4.1.3 i bilag 3.

For Full tilgang til aksesslinjen vil ikke Telenor lenger overvåke eller vedlikeholde NT1-boksen hos Abonnementen. For NT1-bokser beregnet på ISDN grunntilknytning må Operatøren inngå en avtale med Telenor om enten, jf. bilag 4 for gjeldende priser :

- Overdragelse av allerede installert NT1-boks eller
- nedkopling og retur av NT1-boksen til Telenor.

For Delt tilgang til aksesslinjen vil Telenor overvåke og vedlikeholde NT1-boksen.

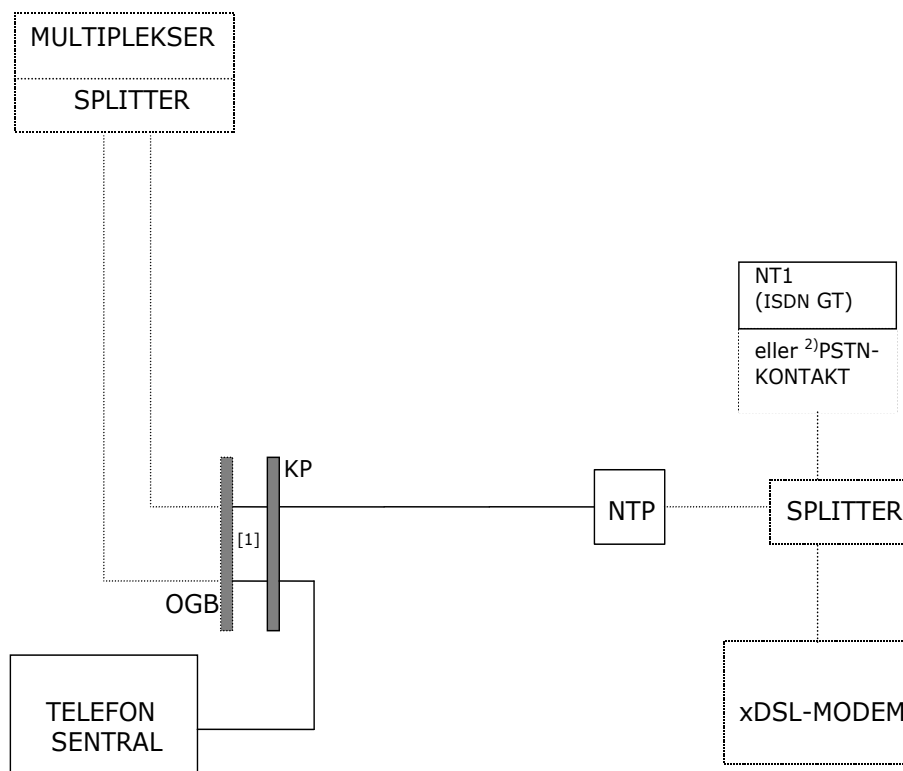
3.4.1.2 Operatørens ansvarsområde ift. feilretting ifm. Tilgang til aksesslinjer

Ved Delt tilgang til aksesslinjen skal Operatøren leverer service og vedlikehold av splitter, av kabel hos Abonnet og på Koplingspunkt som Operatøren har ansvar for etter pkt. 5.1 i bilag 2 og 3.4.1.3 i bilag 3. Operatøren plikter å rette feil på slik kabling og på splitter iht. pkt. 3.1 i bilag 3, etter at feil er identifisert av Operatøren eller meldt av Telenor.

Operatøren er videre ansvarlig for tjenesten som tilbys Abonnementen og for feilretting og overvåkning av denne. Operatørens vedlikeholds- og feilrettingsansvar omfatter også Operatørens eget materiell og elektronikk samt tilkople utstyr hos Abonnementen, jfr. likevel pkt. 5.1 i bilag 2.

3.4.1.3 Telenors og Operatørens ansvarsområde ifm. Delt tilgang til aksesslinjer

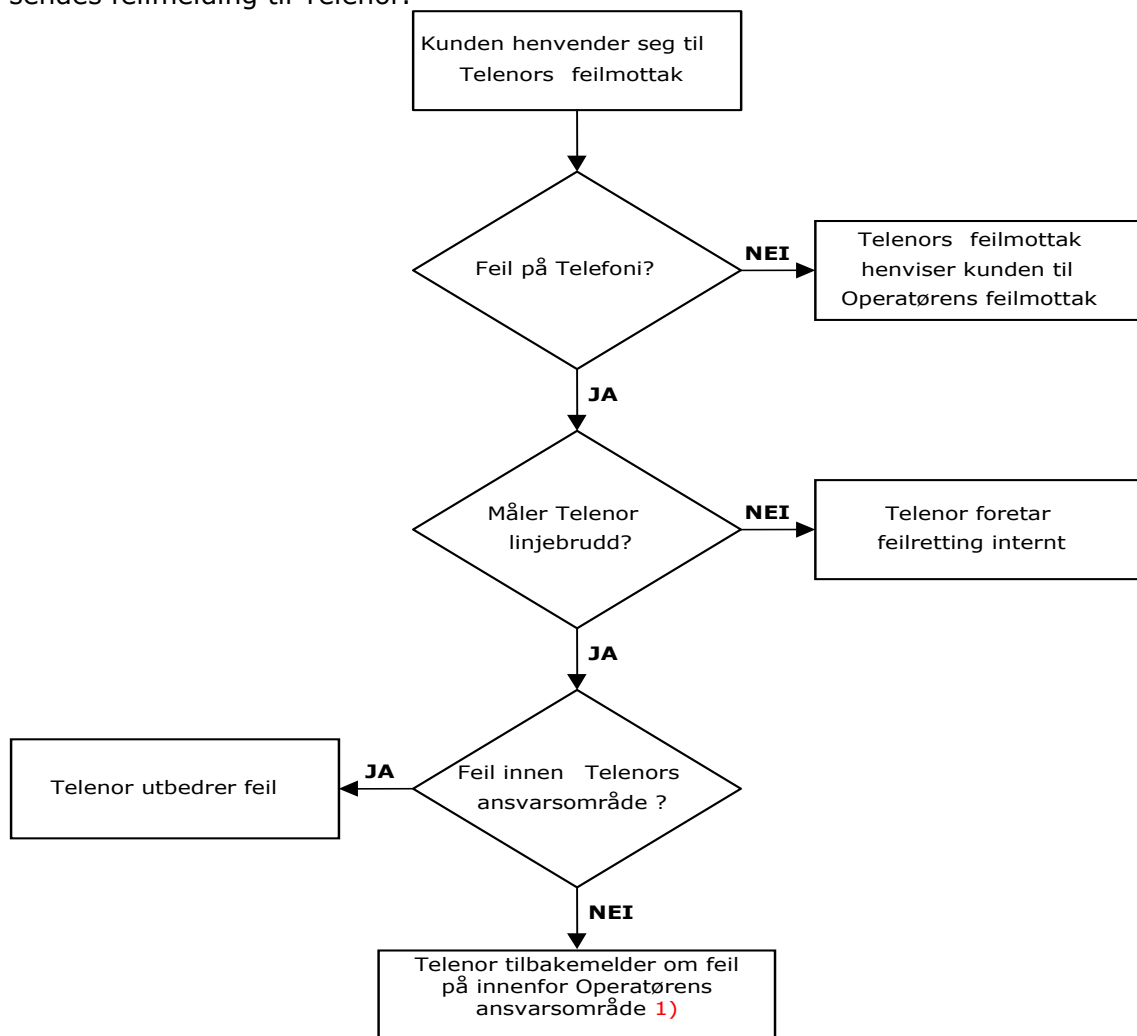
Figur 3.1 viser Telenors og Operatørens ansvarsområde ifm. drift og vedlikehold av utstyr og kabler for Delt tilgang til aksesslinjer. Enheter og linjer som er stiplet, viser Operatørens ansvarsområde, mens linjer som er heltrukne, viser Telenors ansvarsområde jfr. likevel pkt. 5.1 i bilag 2.



Figur 3.1 Operatørens og Telenors ansvarsområde ifm. drift og vedlikehold av utstyr og kabler for Delt tilgang til aksesslinjer. Stiplet linje viser Operatørens ansvarsområde, mens linjer som er heltrukne, viser Telenors ansvarsområde, jfr. likevel pkt. 5.1 i bilag 2. ¹⁾ Telenor eller en installatør som er godkjent av Telenor, skal foreta krysskoplingen i Koplingspunktet. ²⁾ PSTN-kontakten kan være implementert i splitteren.

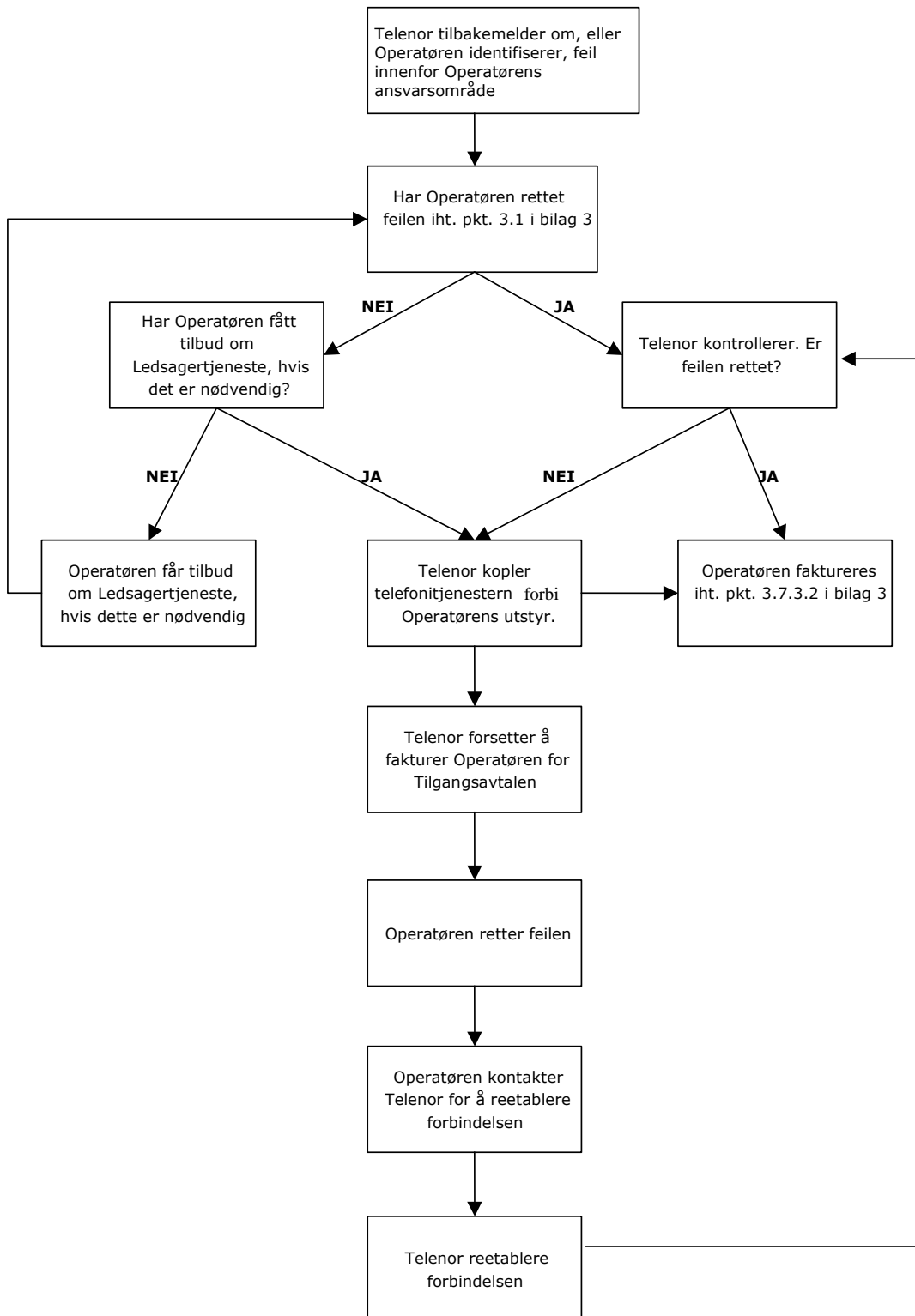
Abonnenten melder feil på telefontjenesten til Telenor. Mottar Telenor feilmelding vedrørende en Aksesslinje eller en Delaksesslinje hvor det er gitt Delt tilgang til aksesslinjen, og telefontjenesten er operativ, henvises Abonnenten til Operatørens feilmeldingstjeneste. Operatøren følger da rutinen som gjelder for Full tilgang til aksesslinjen mht. feilavgrensning med mer, jf. pkt. 3.4.2 i bilag 3, før det evt. sendes feilmelding til Telenor.

Hvis feilen foreligger på telefonitjenesten som Telenor leverer, så følger Telenor prosedyren for feilretting som er beskrevet i flytskjemaet i figur 3.2. Dersom denne prosedyren resulterer i feilmelding til Operatøren, følger Operatøren rutinen som gjelder for Full tilgang til aksesslinjen mht. feilavgrensning, jf. pkt. 3.4.2 i bilag 3, før det evt. sendes feilmelding til Telenor.



Figur 3.2 Prosedyre for feilretting for Delt tilgang til aksesslinjen hvis feilen foreligger på telefontjenesten
 1) jfr. likevel pkt. 5.1 i bilag 2

Hvis feil foreligger innenfor Operatørens ansvarsområde som beskrevet i figur 3.1, så følger Partene prosedyren som beskrevet i figur 3.3.



Figur 3.3 Prosedyre for oppfølging av feilretting for Delt tilgang til aksesslinjen hvis feil foreligger innenfor Operatørens ansvarsområde
1) jfr. likevel pkt. 5.1 i bilag 2

3.4.2 Feilmelding ifm. Tilgang til aksesslinjer

Abonnementen skal melde feil på tjenesten levert av Operatøren til Operatøren.

Operatøren skal før innsendelse av feilmelding til Telenor sjekke om redusert hastighet gir stabilitet for deres tjenester. Hvis Operatøren oppnår stabil tjeneste, så skal ikke feilmelding sendes inn.

Operatøren skal identifisere og avgrense mulig Feil på Aksesslinjen eller Delaksesslinjen ved å kontrollere at det ikke foreligger feil i utstyret som tilhører Operatøren eller Operatørens Abonent, eller i håndteringen av slikt utstyr. Dersom resultatet av en slik feilavgrensning tyder på at det foreligger Feil i Aksesslinjen og/eller Delaksesslinjen, melder Operatøren om mulig Feil til Telenors feilmottak.

En korrekt feilmelding fra Operatøren skal inneholde følgende opplysninger:

- Operatørens navn
- Navn og telefonnr. til kontaktperson hos Operatøren
- Produktkategori : "Leid utstyr"
- Sambandsnummeret til den aktuelle Aksesslinjen eller Delaksesslinjen
- Feilbeskrivelse
- Ønsket kanal for tilbakemelding på feilmeldingen

Basert på en slik korrekt utfylt feilmelding iverksetter Telenor feilsøking og feilretting. Feilmeldingen skal oversendes Telenor i samsvar med pkt. 4.2 i vedlegg 1 til Avtalen.

Rammen for kostnader til feilretting av en enkelt Aksesslinje eller Delaksesslinje er satt til 50.000,- for de linjene der operatøren har kunder. Dersom Telenor eller Telenors entreprenør vurderer at feil ikke kan rettes innfor denne kostnadsrammen avbrytes feilrettingen jf. Pkt, 3.6.2 i bilag 3 og pkt 16.5 i bilag 1.

Operatøren blir informert om at feil ikke rettes på grunn av at kostnadsestimat for feilretting overstiger kostnadsrammen. Ved forespørsel til Telenor vil Operatøren motta kostnadsestimatet som ligger til grunn for vurderingen av om feil kan rettes innenfor den gjeldende kostnadsrammen og vurderingen som ligger til grunn for at det ikke vil være mulig å gjennomføre «alternative løsninger».

Operatøren kan, der Telenor vurderer at feil ikke kan rettes innenfor den gjeldende kostnadsrammen, i disse tilfellene selv dekke kostnaden som overstiger kostnadsrammen for feilretting om feilrettingen skal utføres eller fullføres. Risiko knyttet til kostnadsestimatet for feilretting bæres av Operatøren. En slik feilretting med tilskudd fra Operatøren endrer ikke videre behandling av Aksesslinjen eller Delaksesslinjen med hensyn til på nye feil eller varslet nedleggelse.

3.5 Rapportering

Rapportering på service- og kvalitetsparametrene i "Feilrettingspresisjon", jf. pkt. 3.1 i bilag 3, kan finne sted med de intervaller, til de kontaktpersoner og på de formater som er oppgitt i tabell 3.3 :

| PRODUKT | PARAMETER | INTERVALL | RAPPORTERES TIL | FORMAT |
|----------------|-----------------------|-----------|-------------------------------|-----------|
| Operatøraksess | Feilrettingspresisjon | Per måned | Partenes hovedkontaktpersoner | Exel/Graf |

Tabell 3.3 : Rapportering ift. service- og kvalitetsparameteren "Feilrettingspresisjon"

Telenor vil oversende Operatøren en rapport for service- og kvalitetsparameteren "Feilrettingspresisjon" iht. intervallene i tabell 3.3, dersom Operatøren forespør Telenor om dette.

Avvikshåndtering

3.5.1 Innrapportering og tilbakemelding

Partene kan påberope seg Avvik fra service- og kvalitetsmålene i pkt. 3.1 i bilag 3, jf. dog forutsetningen i pkt. 3.3 i bilag 3. Avviket skal rapporteres til de oppgitte kanaler i pkt. 4.2.3 i vedlegg 1 til Avtalen. Ifm. slike rapporteringer til Telenor skal feilmeldingsnummeret (FHS-nummeret) og sambandsnummeret for den aktuelle Aksesslinjen eller Delaksesslinjen oppgis, dersom disse er tidligere oppgitt av Telenor.

Den Part som mottar rapporteringen om et mulig Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 3.1 i bilag 3, har rett og plikt til å iverksette tiltak uten ugrunnet opphold for å avhjelpe det mulig Avviket. 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 i bilag 3.

3.5.2 Eskalering

Dersom den ene Parts rapportering av et mulig Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 3.1 i bilag 3 ikke resulterer i at Avviket blir avhjulpet av den andre Parten, så har Parten som har rapportert om det mulige Avviket anledning til å eskalere denne rapporteringen innenfor de rammene og til de kontaktpunkter som er oppgitt i pkt. 4.2.4 i vedlegg 1 til Avtalen.

3.6 Kompensasjon

3.6.1 Forhold som berettiger til kompensasjon

Partene kan kreve kompensasjon for Avvik fra service- og kvalitetsparameterne iht. pkt. 3.7.2 og 3.7.3 i bilag 3, jf. dog begrensningene i pkt. 3.3 i bilag 3.

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 det mulige Avviket, for direkte kostnader som førstnevnte Part måtte ha hatt ifm. å håndtere rapporten om det mulige Avviket.

3.6.2 Operatørens rett til kompensasjon

Dersom Telenor ikke retter Feil på Aksesslinjer og/eller Delaksesslinjer iht. service- og kvalitetsparameteren "Feilrettingspresisjon", jf. pkt. 3.1 i bilag 3, kan Operatøren kreve følgende, jf. tabell 3.4 :

| Kompensasjon | Intervall | Varighet |
|--|---------------------------|----------------------|
| 6 % av Abonnementsprisen for den aktuelle Produkttypen | Per Dag som Avviket varer | Maksimalt i 60 Dager |

Tabell 3.4 : Operatørens kompensasjon ifm. Avvik fra service- og kvalitetsparameteren "Feilrettingspresisjon"

I de tilfeller hvor Telenor ikke retter feil på Aksesslinjen eller Delaksesslinjen på grunn av at dette ikke er teknisk eller økonomisk forsvarlig, jf. pkt. 16.4 i bilag 1, kan TILBYDER kreve kompensasjon. Denne kompensasjon er 500 kroner pr. berørte Tilgangsavtale og skal komme istedenfor vanlig kompensasjon for brudd på «Feilrettingspresisjon»

3.6.3 Telenors rett til kompensasjon

3.6.3.1 Avvik fra service- og kvalitetsparametere

Dersom Operatøren ikke retter feil på kabler og splittere ifm. Delt tilgang til aksesslinjen iht. service- og kvalitetsparameteren "Feilrettingspresisjon", jf. pkt. 3.1 i bilag 3, kan Telenor kreve følgende, jf. tabell 3.5 :

| Kompensasjon | Intervall | Varighet |
|--|---------------------------|----------------------|
| 6 % av Abonnementsprisen for den aktuelle Produkttypen | Per Dag som Avviket varer | Maksimalt i 60 Dager |

Tabell 3.5 : Telenors kompensasjon ifm. Avvik fra service- og kvalitetsparameteren "Feilrettingspresisjon" for Tilgangsavtaler med Delt tilgang til aksesslinjen.

3.6.3.2 Annen kompensasjon ifm. feilsøking og feilretting

Telenor kan videre fakturere Operatøren for feilsøking og feilretting dersom :

- 3.6.3.2.1 Feilmeldingen er forårsaket av forhold som ligger innenfor Operatørens ansvarsområde, jf. pkt. 3.1.1 i bilag 3..
- 3.6.3.2.2 Feilen skyldes Operatørens egne forhold eller Operatørens Abonnenter eller noen som handler på vegne av Operatøren.
- 3.6.3.2.3 Lengden på en Aksesslinje eller Delaksesslinje som omfattes av Avtalen overstiger den anbefalte maksimalrekkevidden for den aktuelle Produkttypen, eller dersom Operatøren velger å sammenføre to Aksesslinjer eller Delaksesslinjer og den totale linjelengden overstiger den anbefalte maksimalrekkevidden for den aktuelle Produkttypen, jf. pkt. 5.2 i bilag 2. Telenor kan likevel ikke fakturere for feilretting i slike tilfeller dersom Operatøren godtgjør at feilsituasjonen ikke skyldes at den anbefalte maksimalrekkevidden er overskredet. Telenor kan bare fakturere for feilretting av kabelbrudd når det følger av det forrige avsnittet.
- 3.6.3.2.4 Det benyttes tverrkabler eller utjevningkabler til å fremføre den aktuelle Aksesslinjen eller Delaksesslinjen. Telenor kan likevel ikke fakturere for feilretting i slike situasjoner dersom Operatøren godtgjør at feilsituasjonen ikke skyldes bruken av tverrkabler eller utjevningkabler. Telenor kan bare fakturere for feilretting av kabelbrudd når det følger av pkt. 3.6.3.2.2 i bilag 3.

Fakturaene for feilretting skal omfatte nødvendige tiltak som Telenor har iverksatt på grunn av feilmeldingen, herunder arbeid, materiell og reiser, begrenset i henhold til Telenors til enhver tid gjeldende prisliste, oppad begrenset til kroner 30.000 per feilmelding.

3.6.4 Avregning av kompensasjon

Dersom en Part ønsker å påberope seg kompensasjon som følge av Avvik fra service- og kvalitetsparameteren "Feilrettingspresisjon", jf. pkt. 3.1 i bilag 3, må denne Parten gjøre dette per Tilgangsavtale og innen tre (3) måneder etter at Avviket fant sted. I motsatt fall mister denne Parten retten til å fremme krav om kompensasjon etter dette bilag 3 for disse Tilgangsavtalene. Partene kan videre ikke stille mer enn ett samlet krav om kompensasjon per måned. Operatøren skal stille et slikt kravet om kompensasjon via "Service Request" i Jara NetBusiness, og være på det formatet som er tilgjengelig via Nedlastingsenter på :www.telenorwholesale.com.

Telenor skal stille tilsvarende krav til Telenors hovedkontaktperson hos Operatøren, jf. vedlegg 1 til Avtalen. 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 Operatøren på egen kreditnota. 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 tilbake til Operatøren, mens den delen som Telenor mener er berettiget krediteres.

For forhold som beskrevet i pkt. 3.7.3.2 i bilag 3, så vil Telenor fakturere Operatøren for det aktuelle beløpet etterskuddsvis, jf. pkt. 12 i bilag 1.

Dersom Partene ønsker å påberope seg kompensasjon som følge av de forhold som er beskrevet i andre ledd i pkt. 3.7.1 i bilag 3, må den Parten som har iverksatt de aktuelle tiltakene gjøre dette innen tre (3) måned etter at denne Parten har fått kartlagt sine direkte kostnader ifm. håndteringen av det mulige Avviket, og senest seks (6) måneder etter at det ble avdekket at det ikke har forekommet et Avvik.

4. SLA parameter – Jara NetBusiness

4.1 Gjeldende SLA parametere

Gitt begrensningene i pkt. 4.2, gjelder følgende service- og kvalitetsparametere, slik de er definert nedenfor i tabell 4.2, mellom Partene, jf tabell 4.1. Ved Avvik fra disse gjelder bestemmelser om kompensasjon angitt i punkt 4.7.

| Parameter | Kvalitetsmål | Merknad |
|------------------------------|--|--|
| Oppetid for Jara NetBusiness | 95% oppetid fra kl 0800-2000 alle Virkedager | Oppetiden gjelder ikke i service vinduet |
| Svartid for Jara NetBusiness | 5 sekunder | Svartiden gjelder ikke i service vinduet |

Tabell 4.1 Kvalitetsmål

| SLA-parameter | Definisjon |
|------------------------------|---|
| Oppetid i Jara NetBusiness | Oppetid beregnes ut i fra opplevd tilgjengelighet i Jara NetBusiness. Dette innebærer at samtlige underliggende systemer som Jara NetBusiness er avhengige av må være i drift. Oppetiden beregnes kun for ordre knyttet til produktet Operatøraksess |
| Svartid for Jara NetBusiness | Svartiden beregnes kun for ordre knyttet til produktet Operatøraksess |

Tabell 4.2: Definisjon SLA parametere

4.2 Forutsetninger

- Operatørens evt. grensesnitt mot Jara NetBusiness er i drift og fungerer tilfredsstillende til å kunne legge inn ordre i Jara NetBusiness
- Jara NetBusiness benyttes i henhold til krav og forutsetninger gitt i denne Avtalen.

4.3 Rutiner

Jara NetBusiness skal kun benyttes av sertifiserte brukere 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.

4.4 Rapportering

Telenor vil gjøre tilgjengelig for Operatøren en rapport for oppetid iht. intervallet i tabell 4.3.

| Tjeneste | Parameter | Intervall | Rapporteres på |
|----------------|------------------------------|-----------|--------------------------|
| Operatøraksess | Oppetid for Jara NetBusiness | Måned | www.telenorwholesale.com |
| Operatøraksess | Svartid for Jara Netbusiness | Måned | www.telenorwholesale.com |

Tabell 4.3: Rapportering ifm service- og kvalitetsparametrene for "Oppetid for Jara NetBusiness" og «Svartid for Jara NetBusiness»

4.5 Avvikshåndtering

Operatøren kan påberope seg Avvik fra kvalitetsmål for oppetid og svartid pkt.4.1, jf. dog forutsetningene i pkt. 4.2.

Operatøren skal rapportere om mulige Avvik til Operatørens hovedkontaktpersoner i Telenor, jf. vedlegg 1 til Avtalen.

Dersom Telenor mottar rapporteringen om et mulig Avvik fra service- og kvalitetsparameteren i pkt. 4, plikter Telenor å iverksett tiltak for å avhjelpe det mulig Avviket så raskt som mulig.

4.6 Eskalering

Dersom Operatørens rapportering av et Avvik ikke resulterer i at Avviket blir avhjulpet av Telenor, så har Operatøren anledning til å eskalere denne rapporteringen innenfor de rammene og til de kontaktpunkter som er oppgitt på www.telenorwholesale.com.

4.7 Kompensasjon

4.7.1 Forhold som er berettiget til kompensasjon

Operatøren kan kreve kompensasjon for Avvik fra service- og kvalitetsparametrene iht. pkt. 4.7.2.

4.7.2 Operatørens rett til kompensasjon

Operatøren kan kreve kompensasjon for de kalendermånedene hvor den målte gjennomsnittlige oppetiden for Jara NetBusiness er lavere enn den angitt service- og kvalitetsparameteren i pkt. 4.1. Størrelsen på kompensasjonssatsen er avhengig av det gjennomsnittlige antallet ordre per kalender måned som Operatøren legger inn i Jara NetBusiness og størrelsen på Avviket for den aktuelle kalendermåneden. Tabell 4.4 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 4.4 : Kompensasjonssatser ved brudd på service- og kvalitetsparameteren "Oppetid for Jara NetBusiness". ¹ Beregnes ved å dividere det totale antallet ordre knyttet til Operatøraksess i løpet av et kalenderår med 12.

4.7.3 Avregning av kompensasjon

Dersom Operatøren mener seg berettiget til refusjon, skal Operatøren rette et skriftlig krav til Telenor innen tre (3) måneder etter avsluttet kalenderår; i motsatt fall mister Operatøren 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.

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 Operatøren på egen kreditnota. 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 tilbake til Operatøren, mens den delen som Telenor mener er berettiget krediteres.

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

4.7.4 Betalingsbetingelser ifm utbetalingen av kompensasjonen

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

5. Referanser

- [1] Avtale om Tilgang til Telenors aksesslinjer i Norge
- [2] Avtale om Telelosji
- [3] Vilkår og funksjonsbeskrivelse for Jara NetBusiness

Vedlegg

Vedlegg 1: Veiledning for utfylling av Bestilling av Operatøraksess

Vedlegg 2: Bestillingsskjema Operatøraksess Alle Produkter

Vedlegg 3: Skjema for rapportering av prognoser

Vedlegg 4: Fullmakt ved Operatørbytte