

Bilag 4

Bestilling og drift

INNHOLDSFORTEGNELSE

1. BESTILLING	3
1.1 Leveringstider	3
1.2 Avbestilling og opphør	3
2. DRIFT OG VEDLIKEHOLD	3
2.1 Gjeldende kvalitetsparametere	3
2.2 Håndtering av feil	4
2.3 Kontaktpunkter for feilmelding	4
2.4 Håndtering av planlagt arbeid	4
2.5 Eskalering	4

1. Bestilling

Samtrafikk-løsningen bestilles etter avtale og detaljeres i tekniske møter mellom partene.

1.1 Leveringstider

PRODUKTER	PARAMETER	KVALITETSMÅL	MERKNAD
Operator Connect	Leveringstid	Etter avtale	Avhengig av infrastruktur til kundens lokasjoner.
Implementering av nummerserier	Leveringstid	10 virkedager	
Implementering av tilbyderkode	Leveringstid	10 virkedager	

1.2 Avbestilling og opphør

Løsningen avbestilles og koples ned etter avtale mellom partene.

2. Drift og vedlikehold

2.1 Gjeldende kvalitetsparametere

Under framkommer kvalitetsmål gitt at forutsetninger i avtalen er oppfylt.

TRAFIKK KONTROLL	PARAMETER	MÅLEENHET	MERKNAD
Samtrafikk Trafikkmåling	Trafikkintensitet	CAPS	Partene avtaler maksimal trafikkintensitet målt i CAPS (for begge trafikkretningene på samtrafikkforbindelsen).
Samtrafikk Trafikkmåling	Samtidige sesjoner	Erlang	Partene avtaler maksimal tillatt trafikkmengde målt i Erlang (for begge trafikkretningene på samtrafikkforbindelsen).
Samtrafikk Trafikkmåling	Total båndbreddebruk på samtrafikkforbindelsen mellom partene (alle VPN)	Bit/s	Sammen med tilknytningsløsningen leveres også en web-applikasjon for overvåking av trafikken på samtrafikkforbindelsen.

2.2 Håndtering av feil

Tilbyder skal alltid, også ved kritiske feil, registrere dette i «Trouble Ticket» systemet BMO. BMO betyr Bruker Meldt Ordre og er et 1. linje registreringsverktøy som genererer nøyaktige feilbeskrivelser til vårt operative driftsmiljø.

Etter at Tilbyder har registrert feilen i BMO kan Tilbyder også ringe vårt kundesenter (telefon 08300 valg 2 og 2) for oppfølging. Tilbyder kan også benytte eskaleringsrutinen i Bilag 0 hvis feilen er av en slik karakter eller at feilen ikke kan vente til normal åpningstid på 08300.

2.3 Kontaktpunkter for feilmelding

1. BMO
2. 08300, (tastevalg 2, 2)
3. Eskaleringsrutine. (Se Bilag 0)

2.4 Håndtering av planlagt arbeid

PAIN – Planlagt Arbeid I Nettet skal meldes i henhold til avtalte kontaktpunkter i Bilag 0.

2.5 Eskalering

Eskaleringer for leveranser og feil skal meldes i henhold til avtalte kontaktpunkter i Bilag 0.