

# **Bilag 3.2**

## **E-LINE SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

**Utgave 01.04.2023**

**INNHOLDSFORTEGNELSE**

<b>1. INNLEDNING</b>	<b>4</b>
1.1 Beskrivelse	4
1.2 Definisjoner	4
<b>2. OMFANG OG VARIGHET</b>	<b>4</b>
<b>3. SLA PARAMETER – BESTILLING OG LEVERANSE</b>	<b>4</b>
3.1 Gjeldende SLA parametere	4
3.2 Forutsetninger	5
3.2.1 Forutsetninger - felles for SLA parametrene for Bestilling og leveranse.....	5
3.2.2 Forutsetninger – Leveringstid ODP.....	5
3.2.3 Forutsetninger - Leveringspresisjon, Avtalt dato.....	5
3.3 Rutiner	5
3.3.1 Bestilling av E-line ODP .....	5
3.3.2 Bestilling av E-line EVC.....	6
3.3.3 Endringer og oppsigelse av ODP .....	6
3.3.4 Prosjektleveranser.....	6
3.4 Rapportering	7
3.5 Avvikshåndtering	7
3.5.1 Innrapportering og tilbakemelding.....	7
3.6 Eskalering	7
3.7 Kompensasjon	7
3.7.1 Forhold som er berettiget til kompensasjon.....	7
3.7.2 Videreselgers rett til kompensasjon.....	7
3.7.3 Avregning av kompensasjon.....	7
3.7.4 Betalingsbetingelser ifm utbetalingen av kompensasjonen.....	8
<b>4. SLA PARAMETER – DRIFT</b>	<b>8</b>
4.1 Gjeldende SLA parametere	8
4.2 Forutsetninger	9
4.2.1 Feilklassifisering A-, B- og C-feil samt leveransesvikt.....	9
4.2.2 Forutsetninger - felles for SLA parametrene for drift.....	9
• Videreselger skal ha 1.linjessupport mot Abonentene iht punkt 4.3.....	9
4.2.3 Forutsetninger – Feilrettingspresisjon.....	10
4.2.4 Forutsetninger - Tilbakemelding.....	10
4.2.5 Redundans og link-aggregering.....	10
4.3 Rutiner	10
4.3.1 Gjeldende prosess – Feilhåndtering.....	10
4.3.2 Varsling av fellesfeil og planlagt arbeid i nettet.....	11
4.3.3 Informasjon fra Videreselgers 1. linjessupport til Telenors feilmottak.....	12
4.3.4 Standard service.....	12
4.4 Rapportering	12
4.5 Avvikshåndtering	12
4.5.1 Innrapportering og tilbakemelding.....	12
4.6 Eskalering	13

<b>4.7 Kompensasjon</b>	<b>13</b>
4.7.1 Forhold som er berettiget til kompensasjon .....	13
4.7.2 Videre selgers rett til kompensasjon .....	13
4.7.3 Telenors rett til kompensasjon.....	13
4.7.4 Avregning av kompensasjon .....	13
4.7.5 Betalingsbetingelser ifm utbetalingen av kompensasjonen .....	14

## 1. Innledning

### 1.1 Beskrivelse

Dette dokumentet regulerer service og kvalitetsparametere.

### 1.2 Definisjoner

Med "Avtalt dato" forstås avtalt dato for teknisk ferdigstillelse.

Med "DSLAM" forstås et aggregeringspunkt for DSL-aksesser. DSLAM'en er normalt utplassert på den sentralen hvor Aksesslinjen til Abonnten er terminert. DSLAM er en forkortelse for Digital Subscriber Line Access Multiplexer.

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

Med "Jara xDSL" forstås Telenors tilbud om DSL-basert bredbåndsaksess, slik dette fremkommer i bilag 2.1

Med "EVC" forstås Ethernet Virtual Connection

Med "LAG" forstås Link Aggregering

Med "ODP" forstås Operator Delivering Port, Videre selgers tilknytningspunkt til E-line

## 2. Omfang og varighet

Denne SLA gjelder for produktet E-line som spesifisert i bilag 2.2 til Avtalen.

## 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.

Produkter	Parameter	Kvalitetsmål	Merknad
E-line ODP	Bestillingsbekreftelse	1 Virkedag	Maskinell tilbakemelding
E-line ODP	Leveringsbekreftelse	10 Virkedager	
E-line ODP	Leveringstid: Nettverksgrensesnitt mot Videre selger	44 Virkedager	
E-line ODP	Leveringstid: Endring av kapasitet på Nettverksgrensesnitt mot Videre selger	10 Virkedager	Ingen fysisk endring påkrevet
E-line ODP	Leveringspresisjon	100%	
E-line EVC	Leveringstid: Endring av kapasitet på EVC	7 Virkedager etter oppnådd fyllingsgrad	Fyllingsgrad: se Bilag 2.1 og 2.2.
E-line EVC	Leveringstid: Endring av ODP terminering av EVC	7 Virkedager for opptil 20 EVCer.	

		Prosjektleveranse ved flere enn 20 EVC	
--	--	--	--

**Tabell 3.1 Kvalitetsmål**

SLA-parameter	Definisjon
Tid for bestillingsbekreftelse	Tiden det tar fra korrekt 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/Leveringsbekreftelse
Leveringstid	Tid fra Telenor mottar den korrekte og fullstendige Bestillingen til Telenor har levert. Tiden måles i Virkedager.
Leveringspresisjon	Leveringspresisjon i forhold til siste Avtalt dato med Videre selger
Ferdigmelding	Innholder melding om til Videre selger om at tjenesten er klar til bruk

**Tabell 3.2 Definisjon SLA parametere**

## 3.2 Forutsetninger

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

- Videre selger benytter Jara NetBusiness for sine Bestillinger
- Korrekt og fullstendig utfylt Bestilling

### 3.2.2 Forutsetninger – Leveringstid ODP

Hvis ønsket installasjonsdato er oppgitt, så må den ligge innenfor førtifire (44) Virkedager etter Bekreftelsesbrev er sendt fra Telenor for at SLA parameter skal gjelde.

### 3.2.3 Forutsetninger - Leveringspresisjon, Avtalt dato

Telenor skal levere E-line på Avtalt dato så fremt:

- Videre selger ikke har annullert eller endret Bestillingen etter at Leveringsbekreftelsen ble sendt til Videre selger.
- Partene ikke avtaler en annen dato for leveranse enn det som fremgår av Leveringsbekreftelsen.
- Telenor ikke på forhånd og senest tre (3) Virkedager før Avtalt dato har informert Videre selger om at forsinkelser kan forekomme som følge av oppgraderinger i støttesystemer eller andre ekstraordinære forhold.

## 3.3 Rutiner

### 3.3.1 Bestilling av E-line ODP

- Videre selger fyller ut skjemaet "Abonnementsbestilling – E-line ODP og samband". Dette skjemaet legges inn i Jara Netbusiness og vedlegges bestilling for E-line ODP. Ufullstendig utfylt Bestilling vil bli avvist/ returnert. Skjemaet hentes fra [www.telenorwholesale.no](http://www.telenorwholesale.no) under E-line. Bestillingen innebærer både bestilling av ODP og enten "Kabling internt i Telenors bygg" eller Mørk fiber fra Telenor.

- Telenor mottar Bestillingen og sender Bestillingsbekreftelse via Jara Netbusiness til Videre selger.
- Telenor vil etter mottatt korrekt Bestilling elektronisk sende Videre selger Leveringsbekreftelse. Dersom Telenor ikke klarer å bekrefte leveransen iht. pkt. 3.1, skal Videre selger ha tilbakemelding om hvorfor og eventuelt få oppgitt et estimat for nytt leveringstidspunkt av Leveringsbekreftelse.
- Bestillingen blir ikke satt i produksjon hos Telenor før alle nødvendige opplysninger er mottatt. Hvis opplysninger mangler, blir Bestillingen returnert snarest og innen fem (5) Virkedager sammen med Telenor's returskjema hvor det står hvilke opplysninger som mangler. Bestillingsdato er når fullstendig og korrekt bestilling foreligger.
- Dersom leveranser ikke kan skje til Avtalt dato pga forhold Telenor har ansvaret for, vil Telenor levere til første mulige dato.

### **3.3.2 Bestilling av E-line EVC**

EVC settes opp av Telenor ifm Videre selgers bestilling av DSL, jf. bilag 3.1.

### **3.3.3 Endringer og oppsigelse av ODP**

Endringer Bestilles via Jara NetBusiness, tilsvarende som for nybestillinger, jf. pkt. 3.3.1.

Oppsigelse av tjenesten skal gjøres skriftlig til Telenor. Oppsigelsestiden løper fra førstkomende månedskifte etter mottatt oppsigelse. Oppsigelsestiden er 3 måneder.

Dersom det mottas en oppsigelse før effektivisering er iverksatt, faktureres en pris for annullering, i stedet for en etableringspris. Er effektivisering iverksatt, faktureres standard etableringspris og abonnementspris for oppsigelsesperioden. Effektivisering betyr at konfigurasjon i nettet er utført.

### **3.3.4 Prosjektleveranser**

Hvis en leveranse er spesiell i størrelse og kompleksitet, kan det vurderes å opprette et prosjekt. Både Videre selger og Telenor kan ønske/kreve opprettet et prosjekt.

Ved eventuell konvertering av Jara DSL fra en transporttjeneste for eksempel Jara IP Connect til E-line skal dette gjøres ved å opprette et prosjekt.

Videre selger varsler sin hovedkontaktperson hos Telenor om ønsket prosjektleveranse, jf. vedlegg til Avtalen. Videre selger og Telenor avgjør i fellesskap om det kan kjøres som prosjektleveranse. Første utkast til organisering av prosjektet hos Videre selger skal inneholde:

- Tjenester som skal leveres
- Oversikt over installasjonsvolum, kompleksitet og geografi
- Overordnet framdriftsplan

Minimum frist for varslings til Telenor er en (1) måned før første Bestilling forventes oversendt Telenor. Prosjektleder hos Videre selger er ansvarlig for at det avholdes et oppstartsmøte før "varslingsfristen" på en (1) måned kan regnes som påbegynt, alternativt oversende prognose for prosjektet.

Tid fra varslings av prosjektet til oppstart med innsending av første Bestilling skal benyttes til å etablere en prosjektmappe. Hensikten med en prosjektmappe er å beskrive alle nødvendige avtaler, rutiner og grensesnitt mellom Videre selger og Telenor i prosjektet slik at prosjektleveransen leveres i henhold til prosjektplan og vedtatt ressursbruk.

Implementering av redundant ODP løsning ved å etablere sekundær port til allerede etablert ODP håndteres som prosjektleveranse.

### **3.4 Rapportering**

Telenor vil oversende Videre selger en rapport for service- og kvalitetsparametrene, dersom Videre selger forespør Telenor om dette.

### **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.

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, så kan den Parten som har iverksatt tiltakene for å avhjelpe det varslede Avviket kreve kompensasjon iht. pkt. 3.7.

#### **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.

### **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. Partene kan videre også kreve kompensasjon dersom det viser seg at et meldt Avvik ikke viser seg å være et Avvik. Parten som har mottatt rapporten om et mulig Avvik kan da kreve kompensasjon fra den Parten som har meldt om Avviket for den tiden som denne har brukt på å avhjelpe Avviket.

Partene kan likevel ikke kreve kompensasjon i de tilfeller der Telenor har bekreftet Bestilling på tjenesten og det i installasjonsfasen allikevel ikke lar seg gjøre å levere tjenesten pga. av tekniske problemer eller begrensninger som det for Telenor ikke var mulig å kjenne til i bekreftelsesfasen.

#### **3.7.2 Videre selgers rett til kompensasjon**

Videre selger kan kreve Refusjon ved brudd på leveringstidspresisjon:

- 1000 kroner for hvert brudd på de leveranser av ODP som ikke blir levert iht. Leveringspresisjon i tabell 3.1.

#### **3.7.3 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 at vedkommende leveranse er utført; i motsatt fall mister Videre selger sitt krav på kompensasjon. Kompensasjonsmal "E-line", skal benyttes. Den er tilgjengelig via Jara Netbusiness.

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

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

Den Part som ønsker å påberope seg kompensasjon fra den andre Parten, må kunne sannsynliggjøre at denne er berettiget til en slik kompensasjon.

### 3.7.4 Betalingsbetingelser ifm utbetalingen av kompensasjonen

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

## 4. SLA parameter – drift

### 4.1 Gjeldende SLA parametere

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
E-line	Forsinkelse	Maks 25ms	Mellom ODP og DSLAM
E-line	Jitter	Maks 15 ms	Tidsvariasjon mellom innkommende pakker
E-line	Pakketap	Maks 0,1%	Måles for hele nettet og ikke pr Videreselger. Gjelder generelt for all trafikk innenfor CIR.
E-line	Restoration time (reruting)	<100 ms	Rerutingstid av EVC etter nettfail
E-line	Feilrettingspresisjon (oppfylt RTL)	95%	
E-line	Tilgjengelighet	99,9%	Mellom ODP og DSLAM pr mnd, alle EVCer samlet
E-line	Tilbakemelding under feilretting		Om RTL ikke kan overholdes, gis tilbakemelding innen utløp av RTL
E-line	Tilbakemelding etter feilretting	Innen 20 minutter etter at Feilen er rettet	

**Tabell 4.1** Service- og kvalitetsparametere

Produkt	Innmelding virke- dager		Opprinnelig rettetidsløfte (RTL)		100% rettet innen
	Fra kl.	Til kl.	A-feil	B-feil	
<b>E-line</b>	0000	0730	Rettet innen 1200 samme Virkedag	+ 1 Virkedag	5 Virkedager
	0730	1200	Rettet innen 1600 samme Virkedag	+ 1 Virkedag	
	1200	2400	Rettet innen 1200 neste Virkedag	+ 1 Virkedag	



**Tabell 4.2** Rettetidsløfter (RTL)

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.
Tilgjengelighet	<p>AT-UAT målt pr år .</p> <p>Med tilgjengelighet (AT) menes den summerte tid hele tjenesten er virksom for Videreselger og kan benyttes i henhold til spesifikasjonene per måned.</p> <p>Utilgjengelighet(UAT) regnes fra det tidspunkt Videreselger har meldt en A-feil og mottatt FHS nummer, til A-feilen er rettet. Følgende punkter inkluderes ikke som utilgjengelig tid:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planlagt arbeid utført i vedlikeholdsvinduet, eller etter annen avtale med Videreselger vil ikke regnes som utilgjengelig tid.</li> <li>• Kvalitetsforringelse eller utilgjengelighet av tjeneste som skyldes Videreselger eller andre som Videreselger svarer for (som Abbonnent). Tap av signal fra Videreselger eller Abbonnent er ikke en feilsituasjon.</li> </ul> <p>All nedetid (utilgjengelig tid) gjelder fra det tidspunkt feilmelding loggføres av Feilmottak, til det loggførte tidspunkt Videreselger blir meddelt at feil er rettet.</p>
Tilbakemelding	Tiden fra Telenor har rettet feilen til Telenor har tilbakemeldt at feil er rettet, til Videreselger eller Abbonnent.

**Tabell 4.3** Definisjon SLA-parametere

## 4.2 Forutsetninger

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 Abbonnenten og produktet dermed ikke er tilgjengelig.

En Feil defineres som B-feil dersom aktuelt produkt, på tross av Videreselger feilmelding, likevel kan benyttes av Abbonnenten. Dvs at Abbonnenten 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 Abbonnent. Leveransesvikt gir 2-3 dager lenger RTL.

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

- Videreselger skal ha 1.linjessupport mot Abbonnentene iht punkt 4.3.
- SLA gjelder for A-feil
- Videreselger skal ha nødvendig kompetanse på prosedyrer og støttesystemer for å stille riktig diagnose på feilsituasjonen, jf. pkt 4.3.

- Feil som skyldes Videre selgers eller Abonnentens utstyr eller bruk regnes ikke som overskridelse av kvalitetsmål.
- Utsettelse av feilretting grunnet Videre selgers ønske regnes ikke som overskridelse av kvalitetsmål
- 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.
- Feil på Jara ADSL og/eller Jara SHDSL eller kapasitetsprodukt mellom BAP og Videre selgers utstyr som medfører redusert funksjonalitet på løsningen omfattes ikke av denne SLA, men av SLA for det aktuelle produkt.

### **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 innen 20 minutter etter at Telenor har rettet Feilen. Hvis kontakt med Videre selger 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.

### **4.2.5 Redundans og link-aggregering**

Dersom en eller flere linker i en aggregert ODP feiler vil kapasiteten minske tilsvarende, men det vil ikke svitsjes til sekundær ODP dersom fortsatt minimum en Link er oppe.

Dersom slik situasjon inntreffer kan Videre selger tvinge trafikken over på redundant løsning ved å ta ned siste link. Videre selger skal i tilfelle oppgi hvilke Linker som er tatt ned kontrollert ifbm feilmeldingen.

## **4.3 Rutiner**

### **4.3.1 Gjeldende prosess – Feilhåndtering**

Kommunikasjon mellom Feilmottak og Videre selgers 1 linjesupport gjøres pr. telefon eller via Trouble Tickets i Jara NetBusiness, og loggføres av begge parter. Alle feil eller driftsavvik skal meldes via disse kanalene.

#### **4.3.1.1 Forhold mellom Abonnenten og Videre selgers 1. linje support**

Videre selger skal ha 1.linje feilrettingssupport. Videre selgers 1. linje support skal ha nødvendig kompetanse på prosedyrer og støttesystemer for å stille riktig diagnose.

Dette innebærer:

- Kartlegge hvilken tjeneste / løsning det gjelder.
- Avklare om feil er innenfor Telenor sitt grensesnitt, om det er feil på utstyr levert av Videre selger eller andre, eller feil bruk av tjenesten.
- Avklare om feilen er på et nytt eller eksisterende abonnement.
- Sikre at gjeldende abonnement inngår i Avtalen.
- Avklaringer knyttet til DSL utføres i henhold til sjekkliser for det enkelte produkt, jf. bilag 3.1

### **4.3.1.2 Forhold mellom Feilmottak og Videre selger's 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 sluttkunde på sitt utstyr og sitt ansvarsområde. Feilmeldingen overbringes til Telenor som skissert over:

Feilmottak vil kreve følgende opplysninger:

- Hvilken tjeneste er det feil på.
- Riktig sambandsnummer.
- Kontaktperson hos Abonnement med telefonnummer.
- Feilmelders navn og telefonnummer.
- Hvilken konsekvens har feilen for Abonnement
- 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.
- Avklare om feilen er på et nytt eller eksisterende samband / løsning.
- Feilmottak vil registrere alle feilmeldinger i Telenors feilhåndteringssystem (FHS).
- Feilmeldingen blir påført opplysninger fra Videre selger og blir tildelt et referansenummer. Feilmeldingen regnes da som påbegynt.
- Videre selger få status på feilmeldingen i henhold til rettetidstabell.
- Når Feil er rettet, gir Telenor tilbakemelding til Videre selger.

Dersom noen av disse opplysninger ikke foreligger kan Telenor be Videre selger om å fremskaffe disse. Status og tilbakemelding overbringes til Videre selger pr. telefon.

### **4.3.1.3 Forhold mellom Feilmottak og Abonnement**

Telenor har i den daglige drift ingen kontakt med Abonnement. I en feilsituasjon kan det være behov at Telenor vil måtte ta kontakt med Abonnement for diverse utsjekk og utdypende opplysninger. Telenor vil ta kontakt med Abonnement i de tilfeller der Telenor trenger hjelp av vedkommende i en feilrettingssituasjon.

### **4.3.1.4 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 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 Telenor.

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 fellesfeil 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. 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 4.4. Telenor vil i samsvar med varslingsfrister i tabell 4.6 varsle om PAIN dersom Videre selger abonnerer på slik varsling, jf. vedlegg 1 til Avtalen.

Sted	Bruddtid	Servicevindu	Varslingsfrist mot Videre selger
E-line	< 1 sek.	Kl. 0000 – 0600 alle dager	Ingen krav
E-line	1 – 30 sek	Kl. 0000 – 0600 alle dager	2 Virkedager
E-line	> 30 sek	Kl. 0000 – 0600 alle dager	4 Virkedager

**Tabell 4.4** Servicevindu med varslingsfrister. <sup>1</sup> Med E-line forstås i denne sammenhengen transportnettet tom DSLAM/Sentral og ODP

Telenor vil ikke utføre planlagt arbeid på begge ODPene i et redundant par, men de tilknyttet samband fra ODP til Videre selgers utstyr er uavhengige av ODPene slik at det kan inntreffe at Telenor planlegger arbeid på en ODP i et redundant par og samtidig sambandet knyttet til den andre porten. Videre selger må i slike tilfeller melde fra til Telenor basert på de utsendte PAIN varslene.

#### **4.3.3 Informasjon fra Videre selgers 1. linjesupport til Telenors feilmottak**

Videre selgers 1. linjesupport skal om mulig varsle Telenors ved store utfall og planlagt arbeid på eget eller Videre selgers utstyr.

#### **4.3.4 Standard service**

Telenors standard servicetilbud dekker følgende:

- Telenor mottar feilmelding pr. telefon eller via Trouble Tickets i Jara NetBusiness.
- 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 ODPer og EVCer er feilretting iht. Rettetidsløfte.
- Telenor overvåker IKKE ODP-portene eller link fra disse mot videre selger, det er en forutsetning for at feilretting startes at Videre selger melder feil. Det vil ved redundant løsning forutsette at Videre selger overvåker sine linker til Telenor slik at ikke sekundærport blir liggende med feil.

### **4.4 Rapportering**

Telenor vil oversende Videre selger en rapport for service- og kvalitetsparametrene dersom Videre selger forespør Telenor om dette.

### **4.5 Avvikshåndtering**

#### **4.5.1 Innrapportering og tilbakemelding**

Partene kan påberope seg Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 4, jf. dog forutsetningene i pkt. 4.2.

Partene skal rapportere om mulige Avvik til Partenes respektive hovedkontaktpersoner.

Den Part som mottar rapporteringen om et mulig Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 4 plikter å iverksett tiltak for å avhjelpe det mulig Avviket så raskt som mulig. Dersom det i ettertid skulle vise seg at det ikke har foreligget et Avvik, så kan den Parten som har iverksatt tiltakene for å avhjelpe det varslede Avviket kreve kompensasjon iht. pkt. 4.7.

## **4.6 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.

## **4.7 Kompensasjon**

### **4.7.1 Forhold som er berettiget til kompensasjon**

Partene kan kreve kompensasjon for Avvik fra service og kvalitetsparametrene, 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 krever følgende:

- 100 kroner for de EVCer som ikke blir rettet iht. pkt 4.1 vedr feilrettingspresisjon, blir ettergitt.
- 1000 kroner for de ODPer som ikke blir rettet iht. til pkt 4.1 vedr feilrettingspresisjon, blir ettergitt

### **4.7.3 Telenors rett til kompensasjon**

#### **4.7.3.1 Refusjon ved ikke feil funnet**

Telenor kan kreve Videre selger for medgått tid for de tilfeller der Videre selgers meldte feil skyldes Videre selger eller Abonnents bruk eller utstyr.

### **4.7.4 Avregning av kompensasjon**

Dersom Videre selger mener seg berettiget til refusjon, skal Videre selger rette et skriftlig krav til Telenor innen tre (3) måneder etter at vedkommende feilrettinger utført; i motsatt fall mister Videre selger sitt krav på kompensasjon. Kompensasjonsmal "E-line" benyttes og hentes fra Jara Netbusiness. Det benyttes ett skjema pr. måned.

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

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

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

Den Part som ønsker å påberope seg kompensasjon fra den andre Parten, må kunne synliggjøre at denne er berettiget til en slik kompensasjon.

#### **4.7.5 Betalingsbetingelser ifm utbetalingen av kompensasjonen**

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