

Avtale om Bitstrøm:

Vedlegg F – SLA Bitstrøm aksess

Innhold

1	Innledning	3
2	Definisjoner.....	3
3	Omfang og varighet	4
4	Bestilling og leveranse	4
4.1	Forutsetninger bestilling	5
4.2	Forutsetninger leveringstid	5
4.3	Forutsetninger leveringspresisjon.....	5
5	Rutiner	5
5.1	Bestilling	5
5.2	Leveranse	5
5.3	Leveransesvikt.....	6
5.4	Endringer	6
5.4.1	Oppsigelse	6
5.4.2	Endring av abonnement	6
5.5	Avvikshåndtering.....	6
5.6	Eskalering	6
5.7	Kompensasjon	6
6	SLA Drift	7
6.1	Service og kvalitetsparametre.....	Feil! Bokmerke er ikke definert.

1 Innledning

Dette dokumentet regulerer service og kvalitetsparametere inkludert rutiner for bestilling og leveranse.

2 Definisjoner

I dette bilaget gjelder følgende definisjoner i tillegg til definisjonen i hovedavtalen Avtale om Bitstrøm:

OLT Optical Line Termination, termineringsutstyr på Netteiers side.

ONT Optical network termination, termineringsutstyr på brukerside

VLAN Virtual Local Area Networks. Med C-VLAN forstås Abonnementens VLAN id og med S-VLAN forstås Videreselgers VLAN id.

Avtalt dato Dette er avtalt dato for teknisk ferdigstilling fra Netteiers side.

3 Omfang og varighet

Denne SLA gjelder for Bitstrøm aksess produktet.

4 Bestilling og leveranse

Service- og kvalitetsparametrene for bestilling og leveranse er definert i tabellen under.

Bitstrøm Aksess		
Parameter	Kvalitetsmål	Kommentar
Tid for Bestillingsbekreftelse	<i>Onnet: 3 dager</i>	
Tid for Leveringsbekreftelse	<i>Onnet 3 dager Offnet (HP): 15 dager</i>	
Tid for utsending av Tekniske verdier	<i>Kommer med Leveringsbekreftelsen</i>	
Leveringstid	<i>Netteier/Videreselger definerer Onnet: 20 dager Offnet: normalt 7-12 uker, forbehold om klimamessige og tekniske avvik og grunnrettsmessige forhold</i>	
Leveringspresisjon	<i>Avtales pr videreselger</i>	

Definisjoner

Parameter	Definisjon
Tid for Bestillingsbekreftelse	Tiden det tar fra korrekt og fullstendig Bestilling mottas og til Netteier har sendt Bestillingsbekreftelse til Videreselger.
Tid for Leveringsbekreftelse	Tiden det tar fra korrekt og fullstendig Bestilling mottas til Netteier har sendt ut Bekreftelsesbrev. Bekreftelsesbrev inneholder bl.a. Videreselgers detaljer ang Bestillingen, sambandsnummer og Avtalt dato.
Tid for utsending av Tekniske verdier	Tid fra Bekreftelsesbrev er avsendt til Netteier har sendt ut Tekniske verdier. Følgende Tekniske verdier sendes elektronisk til Videreselger per Bitstrøm aksess; <ul style="list-style-type: none"> Aksessnummer, VLAN verdi, Navn og portnummer på aksessruter/svitsj hos Netteier.

Leveringstid	Tid fra Netteier mottar korrekt og fullstendig Bestilling til Netteier har levert/klargjort sin side.
Leveringspresisjon	Leveringspresisjon i forhold til siste avtale dato med Videre selger

4.1 Forutsetninger bestilling

- Videre selger benytter Netteiers bestillingsløsning
- Korrekt og fullstendig bestilling

4.2 Forutsetninger leveringstid

- *forbehold om*
- *klimamessige og*
- *tekniske avvik og*
- *grunnrettsmessige forhold*

4.3 Forutsetninger leveringspresisjon

Netteier skal levere på avtalt dato så fremt:

- *Estimert ferdigdato kan bli flyttet etter avtale med Videre selger dersom det er legal grunn til dette*

5 Rutiner

5.1 Bestilling

- *Netteier og Videre selger avklarer grensesnitt for bestilling. Ved lavt volum antas det at bestilling via standardisert regneark (Excel) kan benyttes.*
- *Før første bestilling må Videre selger være tilkoblet Bitstrøm NNI.*
- *Videre selger fyller ut og sender inn korrekt og fullstendig bestilling. Ufullstendig bestilling vil bli avvist/returnert.*
- *Netteier returnerer bestillingsbekreftelse og leveringsbekreftelse til Videre selger.*

5.2 Leveranse

- Netteier leverer kun Bitstrøm aksess der sluttkunde er etablert og fiber er terminert i ONT/Mediaconverter/Skjøteboks.
- En leveranse ansees som avsluttet når Netteier har oversendt tekniske verdier til Videre selger. Eventuell aktiv ferdigmelding sendes Videre selger på avtalt elektronisk grensesnitt.
-

5.3 Leveransesvikt

Leveransesvikt behandles som feil.

5.4 Endringer

5.4.1 Oppsigelse

Videre selger kan si opp abonnementsforhold med 14 dagers varsel. Oppsigelse fra Videre selger skjer via Bestillingsløsning. Flytting anses som oppsigelse og ny etablering.

5.4.2 Endring av abonnement

Endringer av hastighet bestilles via avtalt grensesnitt.

5.5 Avvikshåndtering

5.6 Eskalering

5.7 Kompensasjon

6 SLA Drift

Netteier henviser til sine standard SLA for aksessleveranser