

Avtale om Bitstrøm:

Vedlegg G – SLA Bitstrøm NNI

Innhold

1	Innledning	3
2	Definisjoner.....	3
3	Omfang og varighet	4
4	Bestilling og leveranse	4
4.1	Forutsetninger bestilling	4
4.2	Forutsetninger leveringstid	5
4.3	Forutsetninger leveringspresisjon.....	5
5	Rutiner	5
5.1	Bestilling	5
5.2	Leveranse	5
5.3	Leveransesvikt.....	5
5.4	Endringer	5
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.....	7

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'en gjelder for Bitstrøm NNI og Multicast NNI.

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>3 dager</i>	
Tid for Leveringsbekreftelse	<i>3 dager</i>	
Tid for utsending av Tekniske verdier	<i>6 uker</i>	Gjelder portnummer
Leveringstid	<i>6 uker</i>	
Leveringspresisjon	<i>Etter avtale</i>	

Definisjoner

Parameter	Definisjon
Tid for Bestillingsbekreftelse	Tiden det tar fra korrekt og fullstendig Bestilling mottas og til Netteier har sendt Bestillingsbekreftelse til Videre selger.
Tid for Leveringsbekreftelse	Tiden det tar fra korrekt og fullstendig Bestilling mottas til Netteier har sendt ut Bekreftelsesbrev. Bekreftelsesbrev inneholder bl.a. Videre selgers 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 Videre selger 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.

4.1 Forutsetninger bestilling

- Videre selger benytter Netteiers bestillingsløsning
- Korrekt og fullstendig bestilling

-

4.2 Forutsetninger leveringstid

- *NNI etableres i Netteiers node/PoP*
-

4.3 Forutsetninger leveringspresisjon

Netteier skal levere på avtalt dato så fremt:

- *Det er mulig ihht standard leveranse*

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.*
- *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.*
- *Dersom Videre selger ønsker eget utstyr innplassert i Netteiers lokasjon, skal dette reguleres gjennom en egen Telelosjivtale mellom partene.*
-

5.2 Leveranse

- *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

Videreselger kan si opp NNI avtaleforholdet med 1 måneds varsel fra 1. i påfølgende måned. Oppsigelse fra Videreselger 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 egen standard SLA for NNI og eventuelt Avtale om Telelosji