Avtale om Bitstrøm:

Vedlegg F – SLA Bitstrøm aksess

Innhold

[1 Innledning 3](#_Toc460240473)

[2 Definisjoner 3](#_Toc460240474)

[3 Omfang og varighet 4](#_Toc460240475)

[4 Bestilling og leveranse 4](#_Toc460240479)

[4.1 Forutsetninger bestilling 5](#_Toc460240481)

[4.2 Forutsetninger leveringstid 5](#_Toc460240482)

[4.3 Forutsetninger leveringspresisjon 5](#_Toc460240483)

[5 Rutiner 5](#_Toc460240484)

[5.1 Bestilling 5](#_Toc460240485)

[5.2 Leveranse 5](#_Toc460240486)

[5.3 Leveransesvikt 5](#_Toc460240487)

[5.4 Endringer 6](#_Toc460240488)

[5.4.1 Oppsigelse 6](#_Toc460240489)

[5.4.2 Endring av abonnement 6](#_Toc460240490)

[5.5 Avvikshåndtering 6](#_Toc460240491)

[5.6 Eskalering 6](#_Toc460240492)

[5.7 Kompensasjon 6](#_Toc460240493)

[6 SLA Drift 7](#_Toc460240494)

[6.1 Service og kvalitetsparametre 7](#_Toc460240495)

# Innledning

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

# 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 Abonnentens VLAN id og med S-VLAN forstås Videreselgers VLAN id.

**Avtalt dato** Dette er avtalt dato for teknisk ferdigstillelse fra Netteiers side.

# Omfang og varighet

 Denne SLA gjelder for Bitstrøm aksess produktet.

1.
2.
3.

# Bestilling og leveranse

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

1.

|  |
| --- |
| **Bitstrøm Aksess** |
| **Parameter** | **Kvalitetsmål** | **Kommentar** |
| Tid for Bestillingsbekreftelse | *Netteier/Videreselger definerer* |  |
| Tid for Leveringsbekreftelse | *Netteier/Videreselger definerer* |  |
| Tid for utsending av Tekniske verdier | *Netteier/Videreselger definerer* |  |
| Leveringstid | *Netteier/Videreselger definerer* |  |
| Leveringspresisjon | *Netteier/Videreselger definerer* |  |

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; * 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 Videreselger |

## Forutsetninger bestilling

* Videreselger benytter Netteiers bestillingsløsning
* Korrekt og fullstendig bestilling
* *<Netteier fyller inn..>*
* *<Netteier fyller inn..>*

## Forutsetninger leveringstid

* *<Netteier fyller inn..>*
* *<Netteier fyller inn..>*

## Forutsetninger leveringspresisjon

Netteier skal levere på avtalt dato så fremt:

* *<Netteier fyller inn..>*

# Rutiner

## Bestilling

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

## 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 Videreselger. Eventuell aktiv ferdigmelding sendes Videreselger på avtalt elektronisk grensesnitt.
* *<Netteier fyller inn..>*

## Leveransesvikt

Leveransesvikt behandles som feil.

## Endringer

### Oppsigelse

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

*<Netteier fyller inn..>*

### Endring av abonnement

Endringer av hastighet bestilles via avtalt grensesnitt.

## Avvikshåndtering

*<Netteier fyller inn..>*

## Eskalering

*<Netteier fyller inn..>*

## Kompensasjon

*<Netteier fyller inn..>*

# SLA Drift

## Service og kvalitetsparametre

*<Netteier fyller inn..>*

#