



Viðauki 1

Vörulýsing og grunnþjónusta leigulína

Útgáfa 1.0

1. mars 2017



Efnisyfirlit

1. Skilgreiningar	4
2. Leigulína	4
3. Vörulýsing stofnlínuhluta leigulína	4
3.1. Stofnlína	4
3.2. Ethernet þjónusta	5
3.3. Hraðbraut	5
3.4. Ljósbylgja	5
3.5. Ljósína á milli stöðva (ljósleiðari)	6
3.6. Skammtímasambönd	6
4. Þjónusta tengd stofnlínuhluta leigulína	6
4.1. Krosstengingar (Cross Connect)	6
4.2. Fléttun (Multiplexing)	6
4.3. Vari á sambönd	7
5. Vörulýsing lúkningahluta leigulína	7
5.1. Stafræn lína	7
5.2. Ethernet yfir kopar (EYK)	7
5.3. Ljósína í aðgangsneti (ljósleiðari)	7
6. Verðskilmálar	7
6.1. Stofnlína	8
6.2. Hraðbraut	8
6.3. Ethernet þjónusta	8
6.4. Aðskilið samband í stofnlínukerfinu	8
6.5. Varið samband	9
6.6. Krosstengigjöld	9
6.7. Muxgjöld	9
6.8. Ljósína	9
6.9. Leiga á stafrænni línu innan sama stöðvarsvæðis	9
6.10. Leiga á stafrænni línu (ein leggur)	9
6.11. Leiga á stafrænni línu á milli stöðvasvæða	10
6.12. Ethernet yfir kopar (EYK)	11
6.13. Flutningur	11
6.14. Breytingar á flutningsgetu	12
6.15. Afturköllun	12
6.16. Tilkynning um verðbreytingar	12
7. Uppsagnarfrestur	12
7.1. Afslættir vegna stofnlínuhluta leigulína	12
7.2. Afslættir vegna lúkningahluta leigulína	12
8. Skilmálar um aðgang að leigulínum	13
9. Afgreiðsla umsókna	14
9.1. Höfnun á umsókn	14
9.2. Tafir	15
9.3. Afturköllun	15
9.4. Mælingar	15
9.5. Innleiðing nýrrar tækni	15
10. Tilkynningar	15
11. Bilanir og rof	16



11.1. Takmarkanir	16
11.2. Þjónustutími	16
11.3. Viðgerðartími	16
11.4. Vöktun og tilkynningar	16
11.5. Mælingar á leigulínum í notkun	17
12. Verðskrá	17
12.1. Stofnlínur. Verðskrá leigulína í stofnneti.	17
12.2. Aðgangslínur. Verðskrá leigulína í aðgangsneti.	17

1. Skilgreiningar

Sjá viðauka 5. Skilgreiningar.

2. Leigulína

Leigulína skiptast á tvo markaði:

- Stofnlínuhluta leigulína (Stofnlína). Stofnlínuhluti er á milli hnútpunkta í stofnneti Mílu.
- Lúkningahluta leigulína (Aðgangslína). Lúkningahluti er frá hnútpunkti í stofnneti Mílu til endanotanda.

Leigulína er tileinkuð flutningsgeta eða samband sem uppfyllir eftirfarandi skilyrði.

- Að vera varanleg tenging milli tveggja staða
- Allir tengipunktar eru skilgreindir fyrirfram við uppsetningu
- Verður að vera til einkaafnota fyrir þann sem leigir línuna
- Veitir samhverfa afkastagetu

Leigulínur (Leased/Dedicated Lines) tákna fjarskiptaaðstöðu sem gefur kost á gagnsærri samhverfri flutningsgetu á milli nettengipunkta og innifelur fullan og óskiptan aðgang fyrir notendur. Í lýsingu (e. Explanatory note) tilmæla ESB á leigulínum (mgr. 4.2.3) er vísað til tileinkaðrar flutningsgetu og sambanda sem er skilgreining á hinum hefðbundnu leigulínum (Leased Lines). Sjá nánar vefslóð hér undir sótt 16.febrúar 2016.

https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/sec_2007_1483_2_0.pdf

3. Vörulýsing stofnlínuhluta leigulína

Samskiptastaðlar og tengiskil fyrir hverja vöru fyrir sig má finna í viðauka 3. Tæknilegir eiginleikar og tækniskilmálar.

Stofnlínuhluti leigulína er flutningsgeta sem fjarskiptafyrirtæki leigja til að tengja saman eign net og dreifingarstaði (hnútpunkta). Með þeim hætti getur þjónustuaðili á fjarskiptasviði veitt fjarskiptaþjónustu á landsvísu án þess að eiga eða fjárfesta sjálfur í fjarskipabúnaði og/eða flutningsleiðum.

3.1. Stofnlína

- Stofnlína er samband með samhverfa flutningsgetu, flutt með mismunandi flutningstækni. Hægt er að leigja gagnaflutningshraða frá 64 Kb/s upp í 10 Gb/s.
- Stofnlína tengir saman hnútpunkta í stofnneti Mílu.
- Verð byggir á föstu gjaldi og loftlínu vegalengd, sjá nánar kafla 6. Verðskilmálar.



- Upplýsingar um tegund og stærð tengiskila má finna í viðauka 3. Tæknilegir eiginleikar og tækniskilmálar“.

3.2. Ethernet þjónusta

- Ethernet þjónusta Mílu gefur möguleika á pakkaskiptri gagnaflytninguþjónustu. Með þessari tækni er hægt að skilgreina mismunandi forgangs röðun pakka, bjóða bæði frátekna og samnýtta bandvídd og VLAN aðgreiningu. Við þróun Ethernet þjónustu Mílu er horft til vinnu Metro Ethernet Forum (MEF) og reynt að varpa þeirri nálgun sem þar hefur verið beitt inn í íslenskt fjarskiptaumhverfi. Sjá nánar vefslóð <http://mef.net/>.
- Leiguverð byggir á fjölda tengiskila og bandvídd (bitahraða) á milli þeirra. Hægt er að leigja bandvídd með yfirbókunarmöguleikum (EIR). Yfirbókun getur verið jöfn leigðri bandvídd, en þó aldrei hærri en 1Gb/s.
- Landinu er skipt í tvo gjaldflokka sem takmarkar áhrif vegalengda á verðlagning
- Viðskiptavinir deila ekki leigðri bandvídd (CIR) með öðrum viðskiptavinum
- Viðskiptavinir geta keypt til viðbótar við frátekna bandvídd (CIR) ódýra samnýtta umframbandvídd (EIR)
- Umferðatími gagna er styttri en á hefðbundnum IP pakknetum (Latency)
- Umferðarflökt er minna en á hefðbundnum IP pakknetum (Jitter)
- Fjölbreytt þjónusta er í boði við bilanagreiningu og þjónustuefirlit gagna (OAM)
- Auknir möguleikar á virðisaukandi þjónusta fyrir viðskiptavinum Mílu sem byggir á staðlakerfi MEF 2.0. Sem dæmi um má nefna vara og aðskildar leiðir sem getur tryggt allt að 99,999% upptíma á Ethernet þjónustu. Sjá nánar vefslóð <http://mef.net/>.

3.3. Hraðbraut

- Hraðbraut er gagnsætt samhverft Ethernet samband með tryggða bandvídd 1Gb/s, 10Gb/s og 100Gb/s.
- Hraðbrautir er eingöngu í boði á höfuðborgarsvæðinu og tilgreindum svæðum sjá vefslóð á heimasíðu Mílu.

<https://www.mila.is/>

3.4. Ljósbylgja

- Ljósbylgja er samband sem er fullkomlega aðskilið frá öðrum samböndum í kerfum Mílu með frátekna og tryggða bandvídd, sambærilegt og að um væri að ræða ljósleiðara tengingu (sýndar ljósleiðari).
- Lagnaleiðir eru sérstaklega skipulagðar með það að markmiði að hámarka rekstraröruggi og eru öll sambönd og leiðir eru vaktaðar af kerfisvöktun Mílu allan sólarhringinn, alla daga, allan ársins hring.

- Ljósbylgja er í boði á völdum stöðum á landshring og á höfuðborgarsvæðinu, sjá nánar vefsíðu Mílu.
 - <https://www.mila.is/endursoluadilar/stofnnet/Ljósbylgja>.
- Á öllum stöðum er í boði 100Gb/s tengiskil/bandvidd.
- Hægt er að óska eftir 25Gb/s, 10Gb/s og 1Gb/s tengiskilum/bandvidd, en afgangsla er háð forðastöðu.

Helstu kostir og einkenni Ljósbylgju:

- Mikil bandvidd.
- Aðskilin bandvidd á sér ljósrasum.
- Tryggð bandvidd.
- Sambærilegt sambandi yfir ljósleiðara (virtual fibre).
- Mikið öryggi, sambandið er vaktað allan sólarhringinn, alla daga allt árið.
- Hægt er að kaupa aðskildar leiðir sem verja hvort þá aðra á ljósleiðaralagi.
- Lagnaleiðir eru sérvaldar til að einfalda viðhald, auka öryggi og bæta yfirsýn.

3.4.3.5. Ljósliína á milli stöðva (ljósleiðari)

- Ljósliína milli stöðva er ljósleiðarapráður eða ljósleiðarapar á milli hnútpunkta í stofnneti Mílu.
- Vegalengd ljósliínu milli hnútpunkta er gjaldfærð að lágmarki 1 km.

3.5.3.6. Skammtímasambönd

- Skammtímatengingar eru í boði frá fasttengdum fyrirfram skilgreindum stöðum vegna t.d. sýninga frá íþróttaleikjum eða aðrar beinar útsendingar. Sjá nánar verðskrá í viðauka 2a.
- Samningsbundnar skammtímatengingar eru einnig í boði yfir ákveðið tímabil vegna t.d. sýninga frá deildarkeppnum eða aðrar beinar útsendingar. Sjá nánar verðskrá í viðauka 2a.
- Einnig býður Míla upp á sérhæfðar tímabundnar skammtímalausnir.

4. Þjónusta tengd stofnlínuhluta leigulína

4.1. Krosstengingar (Cross Connect)

- Krosstengingar er þjónusta sem eingöngu er í boði á stofnlínum.
- Þjónustan er í boði á 2Mb/s og 155Mb/s bandvidd.

4.2. Fléttun (Multiplexing)

- Fléttun er þjónusta sem eingöngu er í boði á stofnlínum.

- Þjónustan er í boði á 2Mb og 155Mb bandvidd.

4.3. *Vari á sambönd*

- Vari á sambönd er eingöngu í boði á stofnlínnum.
- Varaleið er frátekin bandvidd sem fer aðra leið en aðalleið, en með sama upphafs og endapunkt.
- Varaleið er frátekin bandvidd sem er aðeins notuð í bilanatilfellum
- Fjarskiptakerfi Mílu skiptir sjálfkrafa yfir á varaleiðina í bilanatilvikum á 50ms eða styttri tíma
- Vari á sambönd getur verið annaðhvort SNCP eða 1+1 línu vörn
- Viðskiptavinir geta haldið fullri bandvidd í bilanatilfellum

5. Vörulýsing lúkningahluta leigulína

Samband í lúkningahluta leigulínunnar kallast Aðgangslína. Aðgangslína er flutningsgeta sem fjarskiptafyrirtæki leigja til að tengja saman net sín og dreifingarstaði (hnútpunkta) við endanotanda.

5.1. *Stafræn lína*

- Aðgangslína á koparheimtaugum eða yfir koparlínur
- Er í boði uppsett með tveimur leggjum milli hnútpunkta í stofnneti Mílu, eða sem einn leggur frá hnútpunkt í stofnneti yfir til endanotanda

5.2. *Ethernet yfir kopar (EYK)*

- Ethernet á koparheimtaugum eða yfir koparlínur
- Er í boði sem einn leggur frá hnútpunkt í stofnneti yfir til endanotanda

5.3. *Ljós lína í aðgangsneti (ljósleiðari)*

- Ljós lína í lúkningahluta leigulína er ljósleiðaraþráður eða ljósleiðarapar án endabúnaðar.
- Ljós lína í lúkningahluta leigulína er ljósleiðari frá hnútpunkti í stofnneti Mílu til endanotanda og er með fast verð óháð vegalengd.

6. Verðskilmálar

Vegalengd í stofnhluta er mæld sem stysta leið á milli þeirra staða sem línan nær til, þ.e. beinlínuvegalengd, í stað raunvegalengdar viðkomandi leigulína. Vegalengdin er reiknuð út frá hnitum (staðsetningarpunktum).



Verð í aðgangshluta eru frá hnútpunkti í stofnneti að endabúnaði notanda og vegna uppsetningu búnaðar í tengipunkti notanda ef við á. Allar innanhússlagnir eru á ábyrgð og kostnað notanda.

6.1. Stofnlína

Fast verð á mánuði miðast við hverja línu og verð fyrir hvern kílómetra reiknast af vegalengd línunnar milli hnútpunkta í stofnlínuhluta.

6.2. Hraðbraut

Fast mánaðarverð óháð vegalengd á völdum stöðum innan höfuðborgarsvæðisins og nágrenis.

6.3. Ljósbylgja

Fast mánaðarverð í sex vegalengdarflokkum á völdum stöðum á landshring og innan höfuðborgarsvæðisins.

6.3.6.4. Ethernet þjónusta

Uppbygging á Ethernet þjónustu MPLS-TP gjaldskrá Mílu skiptir landinu í tvo flokka. Það eru annarsvegar staðir á ljósleiðaralandshring Mílu og hinsvegar staðir utan hans. Hægt er að leigja tvenn eða fleiri tengiskil ásamt bandvídd (CIR og EIR).

Flokkunin er eftirfarandi:

- Landshringurinn: • 0-49 km • 50-99 km • 100 km og lengra.
- Utan landshrings: • 0-19 km • 20-49 km • 50 km og lengra.

Sjá nánar verðskrá í viðauka 2a.

6.4.6.5. Aðskilið samband í stofnlínukerfinu

Leigi viðskiptavinur fleiri en eitt samband á milli tveggja staða getur hann óskað eftir því að samböndin fari ekki sömu leið í gegn um fjarskiptakerfið. Leiðirnar eru sítengdar. Ef bilun verður á einu sambandi, helst afkastageta annarra leiða sem ekki verða fyrir bilun. Þessi þjónusta er eingöngu í boði á stofnlínum.

6.5.6.6. *Varið samband*

Á sambandið er settur vari sem skiptir sjálfkrafa undir 50ms yfir á aðra leið í bilanatilfellum. Þessi aðferð er ákjósanleg fyrir þá sem vilja halda fullri bandbreidd ef bilanir verða. Varasambandið er aðeins notað ef um bilun á sambandi er að ræða. Þessi þjónusta er eingöngu í boði á stofnlínum. Mánaðarverð fyrir sambönd með vara eru 50% hærri en fyrir einföld sambönd. Sjá nánar verðskrá í viðauka 2a.

6.6.6.7. *Krosstengigjöld*

Krosstengibúnaður er notaður við að flytja eina eða fleiri 2Mb rásir úr einum 155Mb straum yfir í annan 155Mb straum eða 64 Kb/s rásir úr einum 2 Mb/s straumi yfir á annan 2 Mb/s straum. Þ.e.a.s. rás sem á upptök sín í ákveðnum straumi er flutt yfir í annan straum. Krosstengigjöld eiga einungis við um stofnlínur.

6.7.6.8. *Muxgjöld*

Muxgjöld eru notuð þegar muxa þarf sambönd úr 155Mb niður í 2Mb eða 2Mb niður í 64 Kb/s rásir. Muxgjöld eiga einungis við um stofnlínur.

6.8.6.9. *Ljósína*

Ljósína á milli stöðva er skilgreind sem ljósleiðari á ljósleiðaratengigrind Mílu á milli tveggja tækjarýma, en Ljósína í aðgangneti er skilgreind sem ljósleiðari frá ljósleiðaratengigrind Mílu í tækjarými og endar í inntakskassa hjá þjónustukaupa.

Verðskrá fyrir ljósínur gildir einungis fyrir ljósínur sem þegar eru til staðar hjá fjarskiptaneti Mílu ehf. Ef um er að ræða línur eða tengingar sem þarf að framkvæma sérstaklega byggist verð fyrir það á tilboðum. Við tengingu á ljósínu greiðist stofn- og mánaðarverð.

Mánaðarverð miðast við stystu vegalengd frá hnútpunkti í stofnlínukerfi Mílu sem nettengipunktur viðskiptavinar liggur í gegnum og að þeim hnútpunkti sem línan endar á.

Verðmunur er á leigu ljósleiðara í þéttbýli og dreifbýli, sjá nánar verðskrá í viðauka 2a.

6.9.6.10. *Leiga á stafrænni línu innan sama stöðvarsvæðis*

Við tengingu greiðist stofnverð og fast verð á mánuði. Verðskrá miðast við koparlínur á milli tveggja endastaða notanda þar sem báðir endar tengjast nettengipunkti í sama tækjarými Mílu,

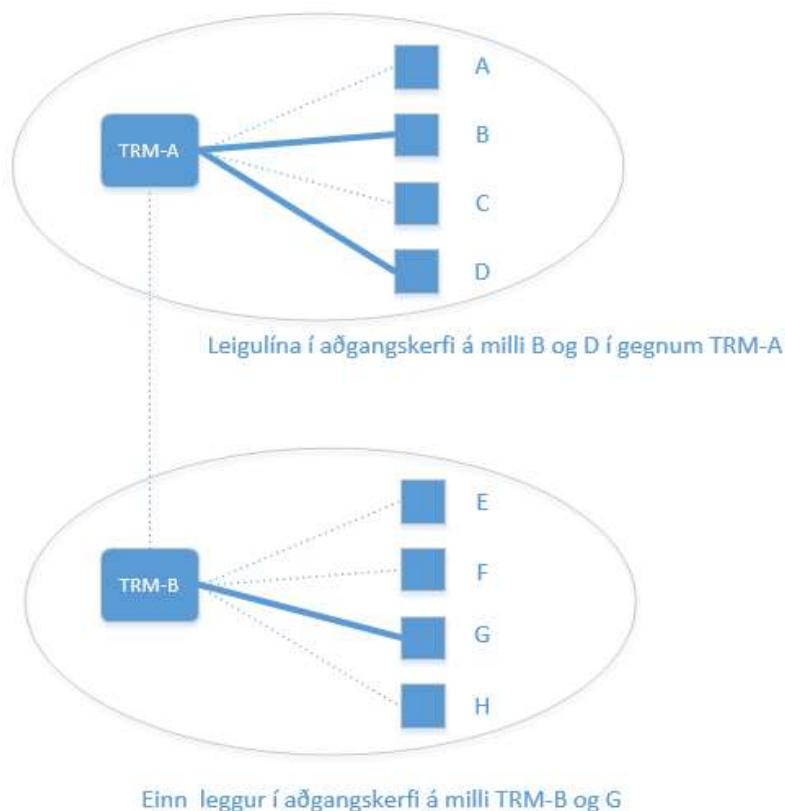
Sjá nánar meðfylgjandi skýringarmynd tækjarými Mílu: TRM.

6.10.6.11. *Leiga á stafrænni línu (ein leggur)*

Við tengingu greiðist stofngjald og fast verð á mánuði. Verð miðast samband yfir koparlínu með endabúnaði frá notanda til nettengipunkts í tækjarými Mílu. Ef leigt er samband sem

liggur á Stofnneti Mílu þarf einnig að greiða fyrir samsvarandi stofnlínu, sbr. verðskrá fyrir Stofnlínur.

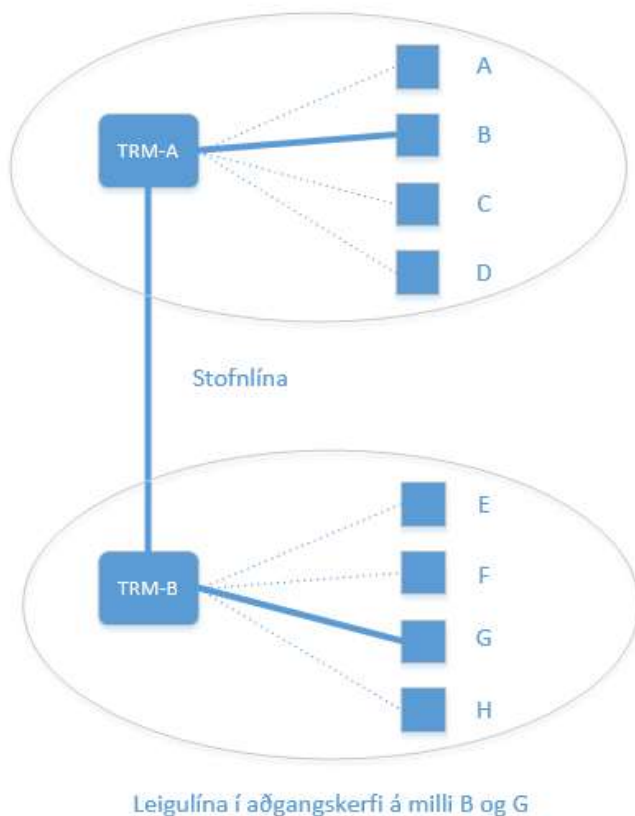
Sjá nánar meðfylgjandi skýringarmynd tækjarými Mílu: TRM.



6.11.6.12. Leiga á stafrænni línu á milli stöðvasvæða

Við tengingu greiðist stofnverð og fast verð á mánuði. Verðskrá miðast við koparlínur á milli tveggja endastaða notanda sem tengjast nettengipunkti í sitt hvoru tækjarými Mílu. Sjá nánar meðfylgjandi skýringarmynd tækjarými Mílu: TRM.

Auk þess þarf að greiða fyrir samband á milli hnútpunkta í stofnneti, sbr. verðskrá fyrir Stofnlínur.



6.12.6.13. Ethernet yfir kopar (EYK)

Við tengingu greiðist stofngjald og fast verð á mánuði. Verð miðast samband yfir koparlínu með endabúnaði frá notanda til nettengipunkts í tækjarými Mílu. Ef leigt er samband sem liggur á Stofnneti Mílu þarf einnig að greiða fyrir samsvarandi stofnlínu, sbr. verðskrá fyrir Stofnlínur.

6.13.6.14. Flutningur

Greiða þarf flutningsgjald þegar sótt er um flutning á leigulínum.

Þegar um er að ræða flutning á leigulínu sem áður var innan sama stöðvarsvæðis en verður á milli tveggja stöðvarsvæða þarf að greiða fyrir Stofnlínu skv. verðskrá auk flutningsgjalds.

Ef um er að ræða flutning á línu þar sem báðir línuhlutar eru fluttir, telst það ekki sem flutningur heldur sem ný lína. Mánaðarverð fyrir línu og endabúnað er skv. almennri verðskrá.



6.14-6.15. Breytingar á flutningsgetu

Við breytingu á flutningsgetu þarf að greiða afgangsverð og mánaðarverð fyrir uppfærða línu og endabúnað er skv. almennri verðskrá.

6.15-6.16. Afturköllun

Ef hætt er við leigu eftir að uppsetning er hafin þá er innheimt afturköllunarverð sbr. verðskrá.

6.16-6.17. Tilkynning um verðbreytingar

Míla skal tilkynna þjónustukaupa um verðskrárbreytingar með a.m.k. 60 daga fyrirvara frá því Póst- og fjarskiptastofnun hefur samþykkt nýtt verð.

7. Uppsagnarfrestur

Uppsögn á leigulínum skal tilkynnt Mílu rafrænt með minnst eins mánaðar fyrirvara.

Lágmarks leigutími leigulína er sex mánuðir. Gagnkvæmur uppsagnarfrestur er almennt einn mánuður talið frá næstu mánaðarmótum eftir fullgild uppsögn berst. Undantekning frá almennum uppsagnarfresti má finna í lið 7.1.

Uppsögn ber að fylla út samkvæmt leiðbeiningum á þjónustuvef Mílu <https://thjonusta.mila.is/>.

Uppsögn telst ekki fullgild nema að allar skilyrtar upplýsingar samkvæmt leiðbeiningum liggi fyrir.

Eins og fyrr segir er uppsagnarfrestur fyrir leigulínur almennt einn mánuður. Viðbótaruppsagnarfrestur tilgreindur hér undir kemur til viðbótar almennum uppsagnarfresti.

7.1. Afslættir vegna stofnlínuhluta leigulína

- 3ja ára samningur 15% afsláttur – viðbótaruppsagnarfrestur 3 mánuðir
- 2ja ára samningur 10% afsláttur – viðbótaruppsagnarfrestur 2 mánuðir
- 1 árs samningur 5% afsláttur – viðbótaruppsagnarfrestur 1 mánuður
- Enginn afsláttur er veittur af krosstengi- eða muxgjöldum.

7.2. Afslættir vegna lúkningahluta leigulína

- Enginn afsláttur gildir um aðgangslínu í lúkningahluta leigulína.

8. Skilmálar um aðgang að leigulínum

Aðgangur að leigulínum er með eftirfarandi skilyrðum:

- Áður en hægt er að leggja inn umsókn um leigulínu þarf undirritun viðmiðunartilboðs á milli þjónustukaupa og Mílu að liggja fyrir. Eftir að undirritun liggur fyrir er þjónustukaupa veittur aðgangur að þjónustuvef Mílu.
- Allar umsóknir skulu berast á rafrænu formi á þjónustuvef Mílu <https://thjonusta.mila.is/>.
- Umsóknir um leigulínur ber að senda í formi fyrirspurnar áður en formleg pöntun er lögð inn.
- Umsóknir ber að fylla út samkvæmt pöntunarleiðbeiningum á þjónustuvef Mílu <https://thjonusta.mila.is/>.
- Umsókn telst ekki fullgild nema að allar skilyrtar upplýsingar samkvæmt leiðbeiningum liggja fyrir. Míla áskilur sér rétt að hafna pöntun liggja ekki allar upplýsingar fyrir.
- Pöntunum er einungis hægt að fylgja eftir á þjónustuvef Mílu.
- Aðgangur þjónustukaupa að leigulínu í tækjarými/hnútpunkti er háður þeim stöðlum sem gilda fyrir viðkomandi tengiskil. Nánar er fjallað um þetta í viðauka 3 um tæknilega skilmála.
- Aðgangur að leigulínu í tækjarými skal einungis veittur þjónustukaupa gegn afhendingu þeirra upplýsinga sem farið er fram á í samningi þessum, þ.m.t. upplýsingar um búnað, þekkingu og þjálfun starfsmanna.
- Aðgangur að leigulínu í tækjarými er háður því skilyrði að þjónustukaupi valdi ekki skaðlegum truflunum á öðrum stofnlínum með þjónustu sinni.
- Leigulína sem nýtt er samkvæmt samningi þessum er eign Mílu.
- Skilmálum um viðgerðarþjónustu er nánar lýst í viðauka 4 um SLA (þjónustustigssamningi (e. Service Level Agreement)).
- Verði breyting á nýtingunni skal þjónustukaupi upplýsa Mílu um slíkt.
- Komi til þess af ástæðum sem þjónustukaupi ber ábyrgð á að rýma þurfi eða breyta húsnæði á forræði Mílu, þar sem strengir fjarskiptafyrirtækja liggja, bera eigendur viðkomandi strengja hver um sig þann kostnað sem af slíkum breytingum leiðir. Náist ekki samkomulag á milli aðila getur PFS ákveðið kostnaðarskiptinguna.
- Míla veitir aðgang að nauðsynlegum upplýsingum á þjónustuvef. Þjónustukaupi getur sent óskir um upplýsingar um högun á neti Mílu og þarf þá að skrifa undir bindandi trúnaðaryfirlýsingu um meðhöndlun slíkra upplýsinga. Slíkar upplýsingar varða m.a línulengdir (ef tiltækar), lista yfir heimilisföng og aðrar nauðsynlegar upplýsingar vegna fyrirhugaðrar uppsetningar.
- Míla áskilur sér rétt að meta í hverju tilviki sem bilun kemur upp í leigulínum hvort mögulegt sé og hagkvæmara að færa samband á meðan viðgerð stendur yfir.



- Þjónustukaupi sem leigt hefur fullan aðgang að leigulínu má framleigja aðgang til þriðja aðila en hinn síðarnefndi öðlast ekki bein réttindi gagnvart Mílu og ber ekki beinar skyldur gagnvart Mílu.
- Fjarskiptafyrirtækjum sem gera samning um þjónustu við notanda sem byggir á leigulínum hjá Mílu til þess að geta veitt viðkomandi þjónustu, ber að upplýsa notendur um hvert þeir geti tilkynnt um bilanir. Notanda ber að beina kvörtunum einungis til þess þjónustuveitanda sem hann hefur gert samning við. Þjónustukaupa ber að kanna hvort bilun geti verið í neti hans eða þjónustu. Sé talið óyggjandi að bilun sé í neti Mílu skal þjónustukaupi tilkynna það til Mílu á pósthfang noc@mila.is
- Ársfjórðungslega skal þjónustukaupi senda Mílu áætlun um leigu á leigulínum fyrir næstu 4 ársfjórðunga. Þessar upplýsingar mun Míla nota til að úthluta forða í netinu til að geta betur komið til móts við þarfir þjónustukaupa. Ef verulegs misræmis gætir í áætlun miðað við raunveruleg kaup, getur það haft áhrif á SLA og SLG viðmið viðkomandi fyrirtækis.

Sömu skilmálar gilda um umsókn um yfirtöku á leigulínum.

9. Afgreiðsla umsókna

Míla gætir jafnræðis á milli þjónustukaupa hvað afgreiðslu umsókna varðar. Dæmigerðan afgreiðslufrest umsókna má sjá í viðauka 4. gæðaviðmiðunarsamningar og gæðatrygging. Í öllum tilvikum er miðað við að fullnægjandi pöntun liggja fyrir. Komi í ljós eftir að afgreiðsla pöntunar er hafin, að ekki er hægt að verða við pöntun er þjónustukaupa tilkynnt það á þjónustuvef Mílu eins fljótt og auðið er. Komi til þess að umsókn um leigulínu verði dregin til baka skal þjónustukaupi bera sannanlegan kostnað að þeim hluta verksins sem þegar hefur verið framkvæmdur. Nánar er fjallað um afhendingarviðmið í viðauki 4 gæðaviðmiðunarsamningur (SLA) og gæðatrygging (SLG) Þegar gera þarf umtalsverðar breytingar á kerfi Mílu gilda ekki umræddar tímasetningar varðandi afhendingu samkvæmt viðauka 4 gæðaviðmiðunarsamningur (SLA) og gæðatrygging (SLG). Míla skal upplýsa umsækjanda um að leigulína sé tilbúin til notkunar.

9.1. Höfnun á umsókn.

Míla skal verða við öllum eðlilegum og sanngjörnum beiðnum um aðgang að leigulínum sínum, séu þær tiltækar, þó með þeim takmörkunum sem fjallað er um í viðmiðunartilboðinu og öllum viðaukum þess. Ef til þess kemur að Míla þarf að hafna pöntun vegna þess að hún er ekki sanngjörn og eðlileg ber Mílu leggja fram gögn til stuðnings höfnuninni innan 30 virkra daga frá því að skrifleg ósk um það berst frá aðgangsbeiðanda.



9.2. *Tafir*

Ef tafir verða fyrirsjáanlegar á umsókn umfram það sem áður hefur verið tilkynnt, skal Míla þegar í stað upplýsa umsækjanda og gefa skýringu á seinkuninni.

9.3. *Afturköllun*

Komi til þess að umsókn er dregin til baka skal þjónustukaupi bera sannanlegan kostnað að þeim hluta verksins sem þegar hefur verið framkvæmdur.

9.4. *Mælingar*

Þjónustukaupi getur óskað eftir því að leigulína verði mæld áður en hún er afhent til notkunar. Aðilar skulu fyrirfram koma sér saman um umfang mælinga og gjaldtöku fyrir þær. Þjónustukaupi getur krafist þess í sérstökum tilfellum að vera viðstaddur mælingar sem sýna á hvort leigulínan beri umbeðinn gagnaflutning.

9.5. *Innleiðing nýrrar tækni*

Ef þjónustukaupi óskar eftir leigu á leigulínu með tækni (þjónustu) sem ekki hefur áður verið tekin í notkun í stofnneti Mílu þá skal senda umsókn um slíkt á netfangið sala@mila.is. Míla mun í samvinnu við þjónustukaupa meta hugsanleg áhrif af innleiðingu á nýrri tækni á fyrirliggjandi þjónustu í stofnneti Mílu og gera tillögur um aðgerðir þar að lútandi.

10. Tilkynningar

Míla veitir upplýsingar um allar stærri rekstrartruflanir með útsendingu tilkynninga á þjónustukaupa. Míla heldur utan um lista sem inniheldur pósthöng allra þjónustukaupa sem fá skulu fyrrgreindar upplýsingar. Þjónustukaupi skal senda upplýsingar um pósthöng og breytingar á þeim á pósthöng noc@mila.is. Einungis skal notast við safnnethöng, það er að segja ekki persónuleg nethöng.

Míla leitast við að birta upplýsingar um stærri rekstrartruflanir á vefsíðu Mílu undir www.mila.is. Á vefsíðunni eru jafnframt birtar upplýsingar er varða upphafstíma og lokatíma truflana þegar unnt er.

Míla skal tilkynna um jarðvegsframkvæmdir og lagnavinnu sem hefur áhrif á högun núverandi nets með minnst 6 mánaða fyrirvara.

Þegar um er að ræða aukna útbreiðslu á þjónustu sem þegar er í boði og áður hefur verið kynnt inn á markað, t.d. þegar nýir tengistaðir verða í boði, er fyrirvari 3 mánuðir.

Míla reynir eftir fremsta megni að framkvæma allar breytingar á netkerfi fyrirtækisins með eins litlum truflunum og mögulegt er.



11. Bilanir og rof

Allar bilanir eða rof ber þjónustukaupa að skrá á þjónustuvef Mílu <https://thjonusta.mila.is/> og senda tölvupóst á noc@mila.is.

Upplýsingum um framgang viðgerða má fylgjast með inni á þjónustuvef Mílu <https://thjonusta.mila.is/>.

Skráning bilana ber að fylla út samkvæmt leiðbeiningum á þjónustuvef Mílu <https://thjonusta.mila.is/>.

Skráning telst ekki fullgild nema að allar skilyrtar upplýsingar samkvæmt leiðbeiningum liggi fyrir.

Míla leitast ávallt við að takmarka áhrif bilana eða rofs eins og kostur er. Viðhald er framkvæmt án þjónusturofs ef mögulegt er. Hægt er að kaupa þjónustu sem takmarkar áhrif rofa enn fremur sjá viðauka 2a gjaldskrá.

11.1. Takmarkanir

Þjónustustig tryggðs viðgerðatíma gildir einungis eins og skilgreint er í viðauka 4 gæðaviðmiðunarsamningur (SLA) og gæðatrygging (SLG).

11.2. Þjónustutími

Sjá viðauka 4 gæðaviðmiðunarsamningur (SLA) og gæðatrygging (SLG).

11.3. Viðgerðartími

Gert verður við bilanir eins fljótt og kostur er og aðstæður leyfa. Skilgreint nánar í viðauka 4 gæðaviðmiðunarsamningur (SLA) og gæðatrygging (SLG).

11.4. Vöktun og tilkynningar

Míla vaktar þjónustu alla daga ársins, með sérhæfðu starfsfólki og notar til þess aðstöðu og eftirlitskerfi, sem hönnuð eru til að tryggja skilvirkni í starfsemi Mílu, sem og öryggi þjónustunnar.

Míla fylgist með samböndum þjónustukaupa og skráir rof, truflanir og annað sem fyrir getur komið. Þjónustukaupi fær sendar upplýsingar þegar greiningu er lokið, og við lok verks. Upplýsingar um stærri framkvæmdir og náttúruhamfarir má finna heimasíðu Mílu. Þjónustukaupi getur haft samband við NOC Mílu í síma 585 6080 eða senda tölvupóst á noc@mila.is til þess að fá nánari upplýsingar.



11.5. Mælingar á leigulínum í notkun

Óski þjónustukaupi eftir mælingu á leigulínu í notkun, skal Míla verða við slíkum óskum. Þjónustukaupi getur óskað eftir verðtilboði í mælingarnar. Reynist stofnlína biluð er Mílu óheimilt að innheimta gjald fyrir mælinguna.

12. Verðskrá

12.1. Stofnlínur. Verðskrá leigulína í stofnneti.

Sjá viðauka 2a verðskrá leigulína í stofnlínuhluta.

12.2. Aðgangslínur. Verðskrá leigulína í aðgangsneti.

Sjá viðauka 2b verðskrá leigulína í lúkningahluta.