

Viðauki 5 – Þjónustustig Ethernetþjónustu

1. Umsókn um aðgang að Ethernetþjónustu

Umsóknir um Ethernetþjónustu eru afgreiddar eftir að viðmiðunartilboð um Ethernetþjónustu hefur verið undirritað.

Ósk um undirritun viðmiðunartilboðs skal berast sala@mila.is.

2. Afgreiðsla pantana

2.1 Staðfesting og afgreiðsla pantana

Tekið er á móti pöntunum á Þjónustuvef Mílu.

Mögulegt er að senda fyrirspurnir vegna pantana á mila.is/fyrirspurnir.

Eftirfarandi upplýsingar skulu að lágmarki fylgja umsókn um Ethernetþjónustu:

- Nafn þjónustukaupa sem sækir um Ethernetþjónustu.
- Tegund þjónustu / upplýsingar um gagnaflutningshraða.
- Hvenær óskað er eftir Ethernetþjónustu.
- Tengistaðir og hvort og hvar eigi að samnýta tengiskil

Pöntunum er hægt að fylgja eftir með því að senda fyrirspurn á sala@mila.is

Sé ekki hægt að verða við pöntun skal það tilkynnt skriflega/rafrænt innan 8 virkra daga frá dagsetningu pöntunar.

Þjónustusali skal gæta jafnræðis á milli þjónustukaupa hvað afgreiðslu umsókna varðar.

Miðað við að forði sé til staðar er afhendingartími frá því fullnægjandi pöntun berst allt að 10 virkir dagar. Ef forði er ekki til staðar áskilur þjónustusali sér rétt til að afhenda þjónustuna innan 6 vikna. Ofangreind tímamörk eiga við í 90% tilfella.

2.2 Tafir

Ef tafir verða fyrirsjáanlegar á að Ethernetþjónusta verði virk umfram það sem áður hefur verið tilkynnt, skal þjónustusali þegar í stað upplýsa þjónustukaupa og gefa skýringu á töfinni.

2.3 Afturköllun

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

2.4 Uppsögn

Sjá ákvæði í 17.4 í viðmiðunartilboði um Ethernetþjónustu.

3. Þjónusta

3.1 Markmið

Þjónustusali skal tryggja gæði þjónustunnar í samræmi við þennan viðauka. Þjónustusali fer reglulega yfir þau kerfi, aðferðir/verklag og tæki sem notuð eru við að veita þjónustuna. Samkomulag þetta segir til um það stig þjónustu sem þjónustusali býður þjónustukaupa og ætti að lesa í samhengi við önnur ákvæði samningsins.

3.2 Vöktun

Þjónustusali vaktar þjónustuna alla daga ársins með þjálfuðu starfsfólki og notar til þess aðstöðu og eftirlitskerfi sem hönnuð eru til að tryggja skilvirkni í starfsemi þjónustusala, sem og öryggi þjónustunnar.

Þjónustusali vaktar sambönd þjónustukaupa og skráir rof, truflanir og önnur atvik sem upp geta komið.

3.3 Bilanir og rof

Þjónustusali tilkynnir þjónustukaupa um bilanir sem verða í MPLS-TP kerfi þjónustusala sem áhrif geta haft á þjónustu við viðskiptavinum þjónustukaupa. Þjónustusali tímasetur bilanir/truflanir á þjónustu á rekjanlegan hátt. Sami háttur skal hafður á um tímasetningu á endurreisn þjónustu.

Í tilkynningu um rof frá þjónustusala þurfa að koma fram upplýsingar um:

- Þjónustu sem rof hefur áhrif á
- Kerfi og sambönd sem um ræðir
- Alvarleiki
- Miðlæg/staðbundin
- Áhrif
- Möguleg úrræði til að minnka áhrif af aðgerð
- Upphafstími
- Áætlaður lokatími
- Ábyrgðaraðili

Þjónustusali skal leitast við að takmarka áhrif rofsins eins og kostur er og ef mögulegt er skal viðhald framkvæmt án þjónusturofs. Þetta fyrirkomulag skal viðhaft um allar skilgreinda Ethernetþjónustu.

3.4 Aðgengi

Rof (bilun) á almennri fjarskiptaþjónustu skal tilkynna til þjónustusala í síma: 585 6080, senda tölvupóst á noc@mila.is.

Við tilkynningu á rofi/röskun skal gefa upp eftirfarandi upplýsingar:

- Númer sambands

- Staðsetningu sambands
- Tegund sambands
- Nánari lýsingu á rofi/röskun

3.5 Takmarkanir

Þjónustustig tryggðs viðgerðatíma gildir ekki í eftirtöldum tilvikum:

- Þjónustukaupi veitir þjónustusala ekki upplýsingar sem nauðsynlegar eru til að ráða bót á rofinu,
- Þjónustukaupi veitir þjónustusala ekki nauðsynlegan aðgang til að framkvæma viðgerð eða aðgengi er takmarkað vegna annarra orsaka.
- Komi upp bilanir þar sem vinna þarf jarðvinnu og/eða útskipting á örbylgjubúnaði er nauðsynleg þá gildir ekki almennur þjónustutími. Gert verður við bilun eins fljótt og auðið er.

3.6 Þjónustutími

Vaktborð Mílu er opið allan sólarhringinn alla daga ársins.

3.7 Forgangspjónusta

Unnt er að óska eftir forgangspjónustu gegn ákveðnu gjaldi.

3.8 Viðbragðstími

Viðbragðstími telst frá því að þjónustusali fær vitneskju um bilun og þar til bilanagreining hefst.

3.9 Viðgerðartími

Gert verður við bilanir eins fljótt og kostur er og aðstæður leyfa. Markmiðið er að gert hafi verið við 90% bilana innan þriggja virkra daga. Verði bilun tengd Ethernet-þjónustu ber þjónustukaupa þegar í stað að tilkynna það til bilanþjónustu í síma 585-6080. Þjónustusali ber ekki ábyrgð á því þótt Ethernet þjónustan verði ónothæf um stund.

3.10 Tilkynningar

Framgangur verks: Þjónustukaupi fær sendar upplýsingar þegar bilanagreiningu er lokið, og við lok verks.

Þjónustukaupi getur haft samband við þjónustusala í síma 585 6080 til þess að fá nánari upplýsingar.

4. Skilgreiningar

- Viðbragðstími: Lengd tímabilsins frá því að þjónustusali fær vitneskju um bilun og þar til bilanagreining hefst.
- Viðgerðartími: Lengd tímabils frá því að þjónustusali fær vitneskju um bilun þar til þjónustan hefur verið löguð.
- Afgreiðslutími: Lengd tímabils frá því að samband er pantað þar til það er tilbúið til notkunar.
- Meiriháttar bilun: Bilun sem veldur rofi eða óviðunandi ástandi á þjónustu.
- Minniháttar bilun: Allar aðrar bilanir.