



Viðauki 2h

Gæðaviðmiðunarsamningur
og gæðatrygging

9. ágúst 2016

Efnisyfirlit

1	Inngangur.....	2
2	Pantanir.....	3
2.1	Afhendingarnákvæmni - koparheimtaugar	3
2.2	Afhendingarnákvæmni - ljósheimtaugar	4
2.3	Afhendingartími - koparheimtaugar	5
2.4	Afhendingartími - ljósheimtaugar	6
3	Bilanir.....	7
3.1	Bilanir - koparheimtaugarar	7
3.2	Bilanir - ljósheimtaugar	8
4	Bætur.....	9
4.1	Almenn ákvæði	9
4.2	Skyld atvik.....	9
4.3	Upphæðir	9
4.4	Greiðsla bóta	9
4.5	Takmarkanir	10
4.6	Aðferðafræði við bótagreiðsluútreikninga	10
5	Rekstrartruflanir	11

1 Inngangur

Þetta skjal gildir sem viðauki við viðmiðunartilboð Mílu um opinn aðgang að föstum aðgangsnæti (RUO). Viðaukinn innifelur gæðaviðmiðunarsamning (SLA) og gæðatryggingu (SLG) þar sem þjónustuviðmið Mílu í formi mælanlegra stika eru sett fram. Þau þjóna þeim tilgangi að endurspegla þjónustumarkmið Mílu.

Í þessu skjali eru skilgreindir mælikvarðar (KPI) er varða gæði, afhendingartíma, afhendingarnákvæmni og viðgerðartíma.

Míla birtir mánaðarlega á heimasíðu sinni árangurstengda mælikvarða (e. KPI's) sem byggjast á fyrrgreindum þjónustuviðmiðunum.

2 Pantanir

Til pantana teljast: nýtingar, breytingar, flutningar og uppsagnir

2.1 Afhendingarnákvæmni - koparheimtaugar

Mælistiki:	Afhendingarnákvæmni
Markmið:	≥ 90% pantana skulu vera afhentar hnökralaust á tíma.
Skilgreiningar:	<p><u>Afhendingarnákvæmni</u> ákvarðast af því hlutfalli pantana sem hefur verið hnökralaust afhent til þjónustukaupa innan þess tíma sem skilgreindur er í afhendingarviðmiðum sjá 2.3.</p> <p>Hnökralaus afhending þýðir:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Að pöntun hafi verið afgreidd með fullnægjandi hætti innan tilskilins afhendingartíma. ii) að ekki berist bilanatilkynning innan 3ja virkra daga frá afhendingu sem tengist pöntun beint.
Takmarkanir:	Afgreiðsla á þeim hluta línu sem er í eigu endanotanda eða þjónustukaupa eru ekki hluti af þessu gagnasetti.
Mælingaraðferð:	Afhendingarnákvæmni er mæld með því að skoða tímastimpil þegar pöntun er afhent og athuga hvort bilun hafi verið skráð á línuna innan þriggja virkra daga frá fyrrgreindum tímastimpli.
Tímabil mælingar:	Mánaðarlega.

KPI gögn fyrir Afhendingarnákvæmni eru birt/afhent mánaðarlega.

2.2 Afhendingarnákvæmni - ljósheimtaugar

Mælistiki:	Afhendingarnákvæmni
Markmið:	≥ 90% pantana skulu vera afhentar hnökralaust á tíma.
Skilgreiningar:	<p><u>Afhendingarnákvæmni</u> ákvarðast af því hlutfalli pantana sem hefur verið hnökralaust afhent til þjónustukaupa innan þess tíma sem skilgreindur er í afhendingarviðmiðum sjá 2.4.</p> <p>Hnökralaus afhending þýðir:</p> <ul style="list-style-type: none"> iii) Að pöntun hafi verið afgreidd með fullnægjandi hætti innan tilskilins afhendingartíma. iv) að ekki berist bilanatilkygning innan 3ja virkra daga frá afhendingu sem tengist pöntun beint.
Takmarkanir:	Afgreiðsla á þeim hluta línu sem er í eigu endanotanda eða þjónustukaupa eru ekki hluti af þessu gagnasetti.
Mælingaraðferð:	Afhendingarnákvæmni er mæld með því að skoða tímastimpil þegar pöntun er afhent og athuga hvort bilun hafi verið skráð á línuna innan þriggja virkra daga frá fyrrgreindum tímastimpli.
Tímabil mælingar:	Mánaðarlega.

KPI gögn fyrir Afhendingarnákvæmni eru birt/afhent mánaðarlega.

2.3 Afhendingartími - koparheimtaugar

Mælistiki:	Hámarksafhendingartími skv. settu afhendingarviðmiði
Markmið:	≥ 90% pantana skulu vera afhentar innan settra afhendingarviðmiða.
Skilgreiningar:	<p><u>Sett afhendingarviðmið</u> sem reiknast frá þeim tíma sem kerfi Mílu tekur á móti pöntun teljast náð svo framarlega sem pöntun hefur verið afhent innan:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) 5 vinnudaga fyrir svæði I ii) 7 vinnudaga fyrir svæði II iii) 10 vinnudaga fyrir svæði III <p>Yfirlit yfir skilgreind svæði má sjá á www.mila.is</p>
Takmarkanir:	<ul style="list-style-type: none"> • Aðeins pantanir sem ekki hafa sérstaka dagsetningu í „óskast dags“. • Pöntun er ekki hluti af stærra verkefni sem tengist viðkomandi endanotanda beint. • Ef leggja þarf nýja strengi, þá má gera ráð fyrir allt að 6 – 8 vikna afhendingartíma. Þar af leiðandi telja slíkar pantanir ekki með. • Vinna hefst ekki við pöntun fyrr en fullnægjandi upplýsingar hafa borist.
Mælingaraðferð:	<ul style="list-style-type: none"> • Fjöldi vinnudaga er skilgreindur sem fjöldi vinnudaga frá því að pöntun er skráð þar til hún hefur verið afhent að frádregnum fjölda daga sem pöntun hefur verið sett í bið t.d. vegna ófullnægjandi upplýsinga frá þjónustukaupa. • Sá tími sem tekur að laga bilun sem kemur upp innan 3ja daga sem afleiðing af pöntunarferli reiknast með í heildarafhendingartíma. • Ef pöntun er umbókuð á nýja dagsetningu af Mílu, skal skráningardagsetning ekki breytast. • Ef pöntun er endurskráð af þjónustukaupa, skal skráningardagsetning uppfærast.
Tímabil mælingar:	Mánaðarlega.

KPI gögn fyrir Afhendingartíma eru birt/afhent mánaðarlega.

2.4 Afhendingartími - ljósheimtaugar

Mælistiki:	Hámarksafhendingartími skv. settu afhendingarviðmiði
Markmið:	≥ 90% pantana skulu vera afhentar innan settra afhendingarviðmiða.
Skilgreiningar:	<u>Sett afhendingarviðmið</u> sem reiknast frá þeim tíma sem kerfi Mílu tekur á móti pöntun teljast náð svo framfarlega sem pöntun hefur verið afhent innan 10 virkra daga.
Takmarkanir:	<ul style="list-style-type: none"> Gildir aðeins ef ljósleiðari og ljósleiðaratengigrind er þegar til staðar. Aðeins pantanir sem ekki hafa sérstaka dagsetningu í „óskast dags“. Pöntun er ekki hluti af stærra verkefni sem tengist viðkomandi endanotanda beint. Ef leggja þarf nýja strengi og/eða verkið krefst jarðvinnuframkvæmda, þá má gera ráð fyrir allt að 3ja mánaða afhendingartíma. Þar af leiðandi telja slíkar pantanir ekki með. Vinna hefst ekki við pöntun fyrr en fullnægjandi upplýsingar hafa borist. Ef staðfang er merkt sem ljósleiðarahæft á þjónustuvef en ljósleiðari er ekki til staðar þá má gera ráð fyrir lengri afhendingartíma og teljast slíkar pantanir ekki með.
Mælingaraðferð:	<ul style="list-style-type: none"> Fjöldi vinnudaga er skilgreindur sem fjöldi vinnudaga frá því að pöntun er skráð þar til hún hefur verið afhent að frádregnum fjölda daga sem pöntun hefur verið sett í bið t.d. vegna ófullnægjandi upplýsinga frá þjónustukaupa. Sá tími sem tekur að laga bilun sem kemur upp innan 3ja daga sem afleiðing af pöntunarferli reiknast með í heildarafhendingartíma. Ef pöntun er umbókuð á nýja dagsetningu af Mílu, skal skráningardagsetning ekki breytast. Ef pöntun er endurskráð af þjónustukaupa, skal skráningardagsetning uppfærast.
Tímabil mælingar:	Mánaðarlega.

KPI gögn fyrir Afhendingartíma eru birt/afhent mánaðarlega.

3 Bilanir

3.1 Bilanir - koparheimtaugarar

Mælistiki:	Hámarkslagfæringartími skv. settu afhendingarviðmiði
Markmið:	Ákveðið hlutfall bilanana skal vera lagfært innan settra afhendingarviðmiða.
Skilgreiningar:	<p><u>Sett afhendingarviðmið</u> sem reiknast frá þeim tíma sem kerfi Mílu tekur á móti bilanatilkynningu telst náð svo framarlega sem bilun hefur verið lagfærð innan:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) 90% innan 3ja vinnudaga fyrir svæði I ii) 85% innan 5 vinnudaga fyrir svæði II iii) 80% innan 5 vinnudaga fyrir svæði III <p>Yfirlit yfir skilgreind svæði má sjá á www.mila.is</p>
Takmarkanir:	<ul style="list-style-type: none"> • Eingöngu teljast með bilanatilkynningar þar sem ekki koma fram sérstakar óskir um dagsetningu viðgerðar. • Ef ekki næst í endanotenda er litið svo á að bilun sé lagfærð á þeim degi sem reynt var að framkvæma lagfæringu. • Bilanir sem fela í sér jarðvinnuframkvæmdir heyra ekki undir þessar mælingar.
Mælingaraðferð:	<ul style="list-style-type: none"> • Fjöldi vinnudaga er skilgreindur sem fjöldi vinnudaga frá því að bilun er skráð inn í kerfi þar til lagfæring hefur verið framkvæmd.
Tímabil mælingar:	Mánaðarlega.

KPI gögn fyrir viðgerðartíma bilana eru birt/afhent mánaðarlega.

3.2 Bilanir - ljósheimtaugar

Mælistiki:	Hámarkslagfæringartími skv. settu afhendingarviðmiði
Markmið:	Ákveðið hlutfall bilanana skal vera lagfært innan settra afhendingarviðmiða.
Skilgreiningar:	<p><u>Sett afhendingarviðmið</u> sem reiknast frá þeim tíma sem kerfi Mílu tekur á móti bilanatilkynningu telst náð svo framarlega sem bilun hefur verið lagfærð innan:</p> <ul style="list-style-type: none"> iv) 90% innan 3ja vinnudaga fyrir svæði I v) 85% innan 5 vinnudaga fyrir svæði II vi) 80% innan 5 vinnudaga fyrir svæði III <p>Yfirlit yfir skilgreind svæði má sjá á www.mila.is</p>
Takmarkanir:	<ul style="list-style-type: none"> • Eingöngu teljast með bilanatilkynningar þar sem ekki koma fram sérstakar óskir um dagsetningu viðgerðar. • Ef ekki næst í endanotenda er litið svo á að bilun sé lagfærð á þeim degi sem reynt vara að framkvæma lagfæringu. • Bilanir sem fela í sér jarðvinnuframkvæmdir heyra ekki undir þessar mælingar.
Mælingaraðferð:	<ul style="list-style-type: none"> • Fjöldi vinnudaga er skilgreindur sem fjöldi vinnudaga frá því að bilun er skráð inn í kerfi þar til lagfæring hefur verið framkvæmd.
Tímabil mælingar:	Mánaðarlega.

KPI gögn fyrir viðgerðartíma bilana eru birt/afhent mánaðarlega.

4 Bætur

4.1 Almenn ákvæði

Nái Míla ekki einum eða fleirum af afhendingarviðmiðum sínum, eins og þau eru skilgreind í töflunum hér að ofan, þá greiðir Míla bætur til viðeigandi þjónustukaupa í samræmi við grein 4.3.

Eftirfarandi frávik geta gefið þjónustukaupa rétt á bótum:

- i) Tilsett hlutfall pantana viðkomandi þjónustukaupa, skv. hluta 2.1 & 2.2, hefur ekki verið afhent hnökralaust innan umsamins tíma, eins og tilgreint hefur verið og samþykkt í kerfi Mílu. Hér eru einungis meðtaldar pantanir sem að öllu jöfnu hefði mátt ætla að hægt hefði átt að afgreiða innan umsamins tíma.
- ii) Tilsett hlutfall pantana viðkomandi þjónustukaupa, sem hafa ekki „óskast dags“ útfyllt, fer fram yfir þau tímamörk sem tilgreind eru í hluta 2.3 & 2.4.
- iii) Tilsett hlutfall bilana, hjá viðkomandi þjónustukaupa Mílu fer fram yfir þau tímamörk sem tilgreind eru í hlutum 3.1 og 3.2. Hér eru ekki meðtaldar bilanir sem eiga sér skýringu í þeim hluta fjarskiptanetsins sem er í eigu þjónustukaupa eða endanotanda.

Eftirfarandi atriði teljast ekki frávik:

- i) Þegar pöntun eða bilanatilkynning var ekki send í gegnum þjónustuvef Mílu heldur með einhverjum öðrum hætti sem er ekki formlega viðurkenndur af Mílu.
- ii) Afhending pöntunar þegar þjónustukaupi hefur óskað eftir því að afhending vöru fari fram samhliða annarri starfsemi til endanotanda eins og t.d. fjarlæging fyrirliggjandi tengingar.
- iii) Ekki er hægt að viðhalda gæðum í neti Mílu vegna aðstæðna sem Míla getur ekki ráðið við (e. Force Majeure), þar með talið yfirmettunar á línunum vegna aukinnar umferðar eða breytingar framkvæmdar á neti Mílu að kröfu þar til bærri yfirvalda.

4.2 Skyld atvik

Endurteknar bilanir sem eiga sér stað á nánast sama tíma á sömu línunni í kerfi Mílu veitir þjónustukaupa eingöngu rétt á einfaldri bótagreiðslu (bilun enn opin og ófrágengin í kerfinu).

4.3 Upphæðir

Þjónustukaupi á rétt á bótum sem nema 35% af mánaðargjaldi (án VSK) þeirra tenginga sem fara yfir viðeigandi viðmiðunarhlutföll, fyrir hverja línu sem hefur orðið fyrir frávikum skv. greinum 4.1 og 4.2 hér að ofan.

4.4 Greiðsla bóta

Til þess að geta fengið greiddar bætur skal þjónustukaupi, fyrir lok fyrsta mánaðar eftir líðandi ársfjórðung, senda Mílu lista með þeim númerum, sem urðu fyrir frávikum í ársfjórðungnum. Þjónustukaupi skal fyrir hvert númer afhenda gögn sem tengjast afhendingartíma og viðgerðartíma.

Míla ber lista þjónustukaupa saman við sína eigin skráningu yfir númer sem orðið hafa fyrir frávikum og tekur saman lista yfir þau númer sem koma fram á báðum listum. Fyrir hvert þeirra númera, sem fer yfir hlutfallið, greiðir Míla þjónustukaupa upphæð sbr. grein 4.3 hér að ofan.

4.5 Takmarkanir

Þessi gæðaviðmið og gæðatrygging eiga aðeins við um heimtauganet sem eru í eigu eða rekstri Mílu.

Í þeim tilfellum sem í ljós kemur að strengir eða annar búnaður er gallaður þá teljast þau ekki til frávika.

Aðeins eru greiddar bætur til þjónustukaupa sem hafa 5 eða fleiri pantanir/bilanir í hvorum flokki og svæði fyrir sig í viðkomandi mánuði.

Míla áskilur sér rétt til að fella tímabundið niður bótaskyldu til þjónustukaupa með tilkynningu til þjónustukaupa. Þjónustukaupi getur ekki hafnað slíkri niðurfellingarkröfu þótt það orsaki tafir á þjónustu eða óþægindi fyrir þjónustukaupa, ef að öðrum kosti er ekki hægt að framkvæma nauðsynlegar breytingar á ferlum og/eða tölvukerfi Mílu. Míla mun tilkynna um slík tímabil með eins löngum fyrirvara og hægt er og tilgreina hversu lengi búast má við að ástandið muni vara. Míla skal aflétta ástandinu eins skjótt og auðið er þegar forsendur leyfa.

Míla áskilur sér rétt fyrir hvern ársfjórðung að fella niður bótagreiðslur vegna pantana þjónustukaupa ef þjónustukaupi hefur í viðkomandi ársfjórðungi lagt inn fjölda pantana sem er meiri en 25% frá þeim fjölda sem gefinn var upp í síðustu áætlun þjónustukaupa sbr. 4. gr. Viðauka 1a.

Í þeim tilvikum sem að jarðvinna er nauðsynleg gilda ekki þjónustuviðmið þau sem getið er um í þessu skjali.

Fyrir sértækar takmarkanir sem eiga við um hvert þjónustuviðmið, sjá greinar 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1 og 3.2.

Sjá nánar um sértækar takmarkanir í öðrum viðaukum þessa samnings.

4.6 Aðferðafræði við bótagreiðsluútreikninga

Í þessum hluta er aðferðafræði við bótagreiðsluútreikninga útskýrð og er ímyndað dæmi þar sem hlutfall bilana á svæði I er tekið fyrir en aðferðafræðin er sú sama fyrir pantanir.

Gefum okkur að á svæði I séu 4 þjónustukaupar starfandi, skv. hluta 3.1 er þjónustuviðmið Mílu að 90% bilana skulu vera afgreiddar innan þriggja vinnudaga á svæði I.

Hér fylgja dæmi um útreikninga, til einföldunar eru bætur per línu 500kr í stað 35% og eingöngu er miðað við fullan aðgang að heimtaug:

Aðili A: 2.500 bilanir hafa komið upp á tímabilinu á svæði 1 og getur því myndast réttur til bóta. Einungis 85% bilana voru lagfærðar innan 3ja daga og því vantar 5% upp á að þjónustuviðmiði hafi verið náð sem þýðir að greiða þarf bætur fyrir 5% bilanir sem gerir 125 stk.

Aðili B: 95% bilana hjá þessum þjónustukaupa á svæði 1 hafa verið lagfærðar innan 3ja daga. Þar sem 90% þjónustuviðmiði hefur verið náð og vel það þá þarf ekki að greiða aðila B neinar bætur.

Aðili C: Í þessu tilfalli hafa einungis 4 bilanir hafa komið upp hjá þjónustukaupa á svæði 1 í mánuðinum. Þar sem 4 er lægra en nauðsynlegur lágmarksfjöldi skv. hluta 4.5 (10 stk). Þá á aðili C ekki rétt á bótum.

5 Rekstrartruflanir

Míla veitir upplýsingar um allar stærri rekstrartruflanir með útsendingu tilkynninga til 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 eftirfarandi pósthöng: noc@mila.is

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

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