

Viðauki 3

Þjónustustig Mílu

1 Inngangur

Hér verður lýst þjónustustigi Mílu vegna bitastraumsaðgangs.

2 Pantanir á uppsetningu viðbótarbúnaðar

Viðsemjandi þarf að gera grein fyrir áætlunum sínum og óskum um tengingar á hverjum stað, sundurgreint á hverja aðgangssleið. Gera verður ráð fyrir að uppsetning búnaðar vegna tengiskila (fyrir aðgangssleið 1) á hverjum stað taki að lágmarki 3 mánuði, frá því að skilgreind og staðfest pöntun viðsemjanda liggur fyrir. Endanlegur tengitími er auk þess háður fjölda tenginga sem tengja skal og þjónustuviðmiðum Mílu, sem eru mismunandi eftir staðsetningu á landinu. Miðað er við að afgreiðslutími pantana sé þó ekki lengri en 6 mánuðir, sé nauðsynlegur búnaður fáanlegur. Fari afgreiðslutími fram úr viðmiði um 6 mánaða hámarkstíma, skal Míla gera viðsemjanda og PFS grein fyrir ástæðum þess.

3 Almennar beiðnir

Þegar lokið er uppsetningu búnaðar á hverjum stað er leitast við að afgreiða óskir viðsemjanda um ný tengingar innan Mílu (aðgangssleiðir 1 – 3), að jafnaði innan fimm, en að hámarki 8 virkra daga, m.v. að fullnægjandi upplýsingar liggi fyrir á skilgreindu formi, sem Míla samþykkir. Míla upplýsir viðsemjanda um ástæður tafa, ef ekki tekst að standa við þessi þjónustuviðmið Mílu.

Endanlegur tengitími er auk þess háður fjölda tenginga sem tengja skal.

Míla stefnir að því að beiðnir um breytingar á áskrift og bitahraða (þar sem slík breyting er möguleg), séu afgreiddar í síðasta lagi næsta virka dag.

4 Bilanir

Míla tekur ekki við bilanatilkyningum né öðrum þjónustubeiðnum frá viðskipavinum viðsemjanda, enda er sú þjónusta alfarið á ábyrgð viðsemjanda.

Ef bilun verður á bitastraumsaðgangi, þannig að ekki komi „sync“ á línu, skal viðsemjandi senda beiðni um þjónustuvef Mílu, eða um samskiptagátt Mílu, <http://thjonusta.mila.is>

Á það jafnt við hvort sem um er að ræða aðgangssleið 1, 2 eða 3. Bilanatilkyningar eru í 90% tilvika afgreiddar og lagfærðar næsta virka dag.

5 Tilkynningar

Míla sendir tilkynningar til viðsemjanda um kerfisbilanir.

6 Umsóknareyðublað

Umsókn um bitastraumsaðgang					
Rétthafi og kt.	Heimilsfang og póstr.	Símanúmer:	Tegund tengingar:	Bitahraði	Athugasemdir:
Upplýsingar um umsækjanda:					
Fyrirtæki:	Reikningsnúmer:	Dagsetning:	Pantað af:		
nafn og kt.	(viðskiptareikningur)	(pöntunar)	(nafn stm. og sími)		
viðsemjanda					