



Viðmiðunartilboð um
bitastraumsaðgang í heildsölu
Viðauki 7 – Þjónustusamningur
Gæðaviðmið og gæðatrygging

Útgáfa 2.0

1. ágúst 2017

Efnisyfirlit

1	Inngangur.....	3
2	Skilgreiningar	3
3	Pantanir.....	3
4	Bilanir	7
5	Bætur	9
5.1	Almenn ákvæði	9
5.2	Skyld atvik.....	10
5.3	Upphæðir	10
5.4	Greiðsla bóta	10
5.5	Takmarkanir	10
5.6	Aðferðafræði við bótagreiðsluútreikninga	11
6	Rekstrartruflanir	11
7	Tilkynningar	11

1 Inngangur

Þetta skjal er viðauki við viðmiðunartilboð Mílu um bitastraumsaðgang og lýsir þjónustustigi Mílu vegna bitastraums.

Viðaukinn inniheldur auk þess 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.

Innskráning þjónustukaupa á þjónustuvef.

Áður en fyrsta pöntun er skráð skal þjónustukaupi hafa skrifað undir samning þennan og hafa sent inn skráningareyðublað til Mílu til að fá aðgang að þjónustuvef.

2 Skilgreiningar

Afhendingartími	Fjöldi vinnudaga frá staðfestir réttir pöntun til villulausrar afhendingar þjónustu. Ef þjónustukaup breytir pöntun þá telst afhendingartíminn frá þeirri dagsetningu.
Afhendingarnákvæmni:	Afhendingarnákvæmni ákvarðast af því hlutfalli pantana sem hefur verið hnökralaus afhent til þjónustukaupa innan þess tíma sem skilgreindur er í afhendingarviðmiðum.
Hnökralaus afhending	Þá hefur ekki verið tilkynnt um bilun sem rekja má til Mílu, 3 vinnudögum eftir afhendingu þjónustu. Ef bilun er tilkynnt sem rekja má til Mílu þá telst þjónustan ekki vera afhent fyrr en bilun hefur verið lagfærð.
Svæðaskipting	Svæði 1 nær yfir þann þéttbýliskjarna þar sem alþjónustuveitandi eða samstarfsaðili er með starfstöð. Svæði 2 nær 10 km. raddíus út fyrir þéttbýliskjarnann þar sem alþjónustuveitandi eða samstarfsaðili er með starfstöð. Svæði 3 telst vera svæðið sem er fyrir utan 10 km. raddíus frá starfstöð alþjónustuveitanda eða samstarfsaðila. Lista yfir starfsstöðvar Mílu og samstarfsaðila má sjá hér. https://www.mila.is/um-milu/samstarfsadilar/

3 Pantanir

Til pantana teljast: nýtingingar, breytingar, flutningar og uppsagnir.

Míla skal senda pöntunarstaðfestingu eigi síðar en 1 vinnudegi eftir móttöku pöntunar. Slík staðfesting staðfestir ekki réttleika pöntunar.

Þjónustukaupi þarf að senda inn sérstaka pöntun vegna samtenginga í STP. STP staðsetningar má sjá í viðauka 4.

Vísað er í grein 2.6 í samningi, grein 5.5 í viðauka þessum auk viðauka 5 grein 7 um skyldur þjónustukaupa. Í töflum hér að neðan er að finna mælikvarða afhendingarnákvæmni og afhendingartíma DSL og GPON.

Tafla 1: Afhendingarnákvæmni DSL og GPON

Mælistiki:	Afhendingarnákvæmni
Markmið:	≥ 90% pantana skulu vera afhentar hnökralaust á tíma.
Skilgreiningar:	<p><u>Afhendingarnákvæmni</u> ákvarðast af því hlutfalli pantana sem hnökralaust hefur verið afhent til þjónustukaupa innan þess tíma sem skilgreindur er í afhendingarviðmiðum sjá 3.2 og 3.3.</p> <p>Hnökralaus afhending þýðir:</p> <ol 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 þjónustu 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.

Tafla 2: Afhendingartími DSL

Mælistiki:	Hámarksafhendingartími skv. settu afhendingarviðmiði
Markmið:	≥ 90% pantana skulu vera afhentar innan settra afhendingarviðmiða. Beiðnir sem lenda utan viðmiðunarmarka verða unnar eins hratt og auðið er.
Skilgreiningar:	<p><u>Sett afhendingarviðmið</u> sem reiknast frá þeim tíma sem kerfi Mílu tekur á móti fullgildri pöntun teljast náð svo framarlega sem pöntun hefur verið afhent innan:</p> <ol style="list-style-type: none"> i) 5 vinnudaga fyrir svæði I ii) 7 vinnudaga fyrir svæði II iii) 10 vinnudaga fyrir svæði III
Takmarkanir:	<ul style="list-style-type: none"> • Aðeins pantanir sem ekki hafa sérstaka dagsetningu í „dags óskast“.

	<ul style="list-style-type: none"> • Pöntun er ekki hluti af stærra verkefni fyrir þjónustukaupa t.d. yfirfærslu af aðgangsnetsbúnaði þjónustukaupa yfir á búnað Mílu • Ef leggja þarf nýja strengi, þá má gera ráð fyrir allt að 6 – 8 vikna afhendingartíma. Þar af leiðandi telja slíkar pantanir ekki með. • Pöntun telst ekki fullgild 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 heildar afhendingartíma. • 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 Afhendingarnákvæmni eru birt/afhent mánaðarlega.

Tafla 3: Afhendingartími GPON

Mælistiki:	Hámarksafhendingartími skv. settu afhendingarviðmiði
Markmið:	≥ 90% pantana skulu vera afhentar innan settra afhendingarviðmiða. Beiðnir sem lenda utan viðmiðunarmarka verða unnar eins hratt og auðið er.
Skilgreiningar:	<u>Sett afhendingarviðmið</u> sem reiknast frá þeim tíma sem kerfi Mílu tekur á móti fullgildri pöntun teljast náð svo framarlega sem pöntun hefur verið afhent innan 20 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 „dags óskast“. • Pantanir sem eru hluti af stærra verkefni fyrir þjónustukaupa t.d. yfirfærslu af aðgangsnetsbúnaði þjónustukaupa yfir á búnað Mílu eru undanskildar

	<ul style="list-style-type: none"> 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. Pöntun telst ekki fullgild 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 heildar afhendingartíma. 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.

4 Bilanir

Míla tekur ekki við bilanatilkynningum né öðrum þjónustubeiðnum frá viðskipavinum þjónustulaupa, enda er sú þjónusta alfarið á ábyrgð þjónustukaupa.

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

Á það jafnt við hvort sem um er að ræða aðgangsléiðir 1, 2 eða 3.

Í töflunum hér á eftir er að finna mælikvarða DSL og GPON bilana

Tafla 4: Bilanir DSL

Mælistiki:	Hámarkslagfæringartími skv. settu afhendingarviðmiði
Markmið:	Ákveðið hlutfall bilana skal vera lagfært innan settra afhendingarviðmiða. Bilanir sem lenda utan viðmiðunarmarka verða unnar eins hratt og auðið er.
Skilgreiningar:	<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:

	<ul style="list-style-type: none"> i) 90% innan 3ja vinnudaga fyrir svæði I <ul style="list-style-type: none"> • Innan 1 vinnudags fyrir Fyrirtækjatengingar ii) 85% innan 5 vinnudaga fyrir svæði II <ul style="list-style-type: none"> • Innan 3ja vinnudaga fyrir Fyrirtækjatengingar iii) 80% innan 5 vinnudaga fyrir svæði III <ul style="list-style-type: none"> • Innan 3ja vinnudaga fyrir Fyrirtækjatengingar
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. <p>Reikniaðferð:</p> <p>Afhendingarviðmið í % = $100 - \frac{[\text{fjöldi bilana sem ekki hafa verið viðgerðar innan tímamarka á svæði á tímabilinu}]}{[\text{fjöldi bilana þjónustukaupa á svæði á tímabilinu}]} * 100$</p>
Tímabil mælingar:	Mánaðarlega.

KPI gögn fyrir viðgerðartíma bilana eru birt/afhent mánaðarlega.

Tafla 5: Bilanir GPON

Mælistiki:	Hámarkslagfæringartími skv. settu afhendingarviðmiði
Markmið:	Ákveðið hlutfall bilananna skal vera lagfært innan settra afhendingarviðmiða. Bilanir sem lenda utan viðmiðunarmarka verða unnar eins hratt og auðið er.
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 <ul style="list-style-type: none"> • Innan 1 vinnudags fyrir Fyrirtækjatengingar ii) 85% innan 5 vinnudaga fyrir svæði II <ul style="list-style-type: none"> • Innan 3ja vinnudaga fyrir Fyrirtækjatengingar iii) 80% innan 5 vinnudaga fyrir svæði III

	<ul style="list-style-type: none"> Innan 3ja vinnudaga fyrir Fyrirtækjatengingar
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. Reikniaðferð: Afhendingarviðmið í % = $100 - \frac{[\text{fjöldi bilana sem ekki hafa verið viðgerðar innan tímamarka á svæði á tímabilinu}]}{[\text{fjöldi bilana þjónustukaupa á svæði á tímabilinu}]} * 100$
Tímabil mælingar:	Mánaðarlega.

KPI gögn fyrir viðgerðartíma bilana eru birt/afhent mánaðarlega.

5 Bætur

5.1 Almenn ákvæði

Aðeins eru greiddar bætur til þess þjónustukaupa sem er greiðandi bitastraumsins þ.e. Internet og tengingu en ekki til þeirra aðila sem veita virðisaukandi þjónustur yfir bitastrauminn t.d. sjónvarp og VoIP.

Nái Míla ekki einum eða fleirum af afhendingarviðmiðum sínum, eins og þau eru skilgreind í töflunum hér að ofan, þá greiðir Míla bætur til viðkomandi þjónustukaupa í samræmi við grein 5.3.

Eftirfarandi frávik geta gefið þjónustukaupa rétt á bótum:

- Tilsett hlutfall pantana viðkomandi þjónustukaupa, skv. hluta 3.1, 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.
- Tilsett hlutfall pantana viðkomandi þjónustukaupa, fer fram yfir þau tímamörk sem tilgreind eru í hluta 3.2 & 3.3. Þó með þeim takmörkunum sem þar koma fram.
- Tilsett hlutfall bilana, hjá viðkomandi þjónustukaupa Mílu fer fram yfir þau tímamörk sem tilgreind eru í hlutum 4.1 og 4.2. 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:

- Þegar pöntun eða bilanatilkynning var ekki send í gegnum þjónustuvef Mílu heldur með einhverjum öðrum hætti sem er ekki formlega viðurkenndur af Mílu.
- Afhending pöntunar þegar þjónustukaupi hefur óskað eftir því að afhending vöru fari fram samhliða annarri starfsemi til endanotanda eins og t.d. fjarlæging fyrirbyggjandi tengingar.
- 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 bærra yfirvalda.

5.2 Skyld atvik

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

5.3 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 5.1 og 5.2 hér að ofan.

5.4 Greiðsla bóta

Til þess að geta fengið greiddar bætur skal þjónustukaupi, fyrir lok fyrsta mánaðar eftir líðandi ársfjórðung, senda Mílu lista með þeim tengingum, 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 þær tengingar sem koma fram á báðum listum. Fyrir hverja þeirra tenginga, sem fer yfir hlutfallið, greiðir Míla þjónustukaupa upphæð sbr. grein 5.3 hér að ofan.

5.5 Takmarkanir

Þessi gæðaviðmið og gæðatrygging eiga aðeins við um bitastraumsþjónustu sem er í eigu og/eða rekstri Mílu og ekki á heimtauganetum annarra.

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 bótageiðslur 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. gr. 2.6 í samningi þessum.

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 3.1, 3.2, 3.3, 4.1 og 4.2.

Sjá nánar um sértækar takmarkanir í öðrum viðaukum þessa samnings.

5.6 Aðferðafræði við bótagreiðsluútreikninga

Hér fylgja dæmi um útreikninga, til einföldunar eru bætur á hvern bitastraum 500kr í stað 35%:

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.

6 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 aðgangneti fyrirtækisins með eins litlum truflunum og mögulegt er.

7 Tilkynningar

Míla sendir tilkynningar til þjónustukaupa um kerfisbilanir.

Míla leitast við að senda tilkynningar vegna skipulagðrar vinnu með 5 daga fyrirvara en minnst 24 tíma fyrirvara.