

## Viðauki 5 - Þjónusta leigulína

### 1. Umsókn um aðgang að leigulínu

Þjónustukaupi sem óskar eftir leigulínu sendir umsókn til þjónustusala þar að lútandi. Umsóknir skulu ekki sendar fyrr en lokið er undirritun viðmiðunartilboðs á milli þjónustukaupa og þjónustusala þar sem fram kemur hvaða fjarskiptaþjónustu viðkomandi þjónustukaupi hyggst gerast áskrifandi að hjá þjónustusala.

Allar pantanir skulu berast á <http://www.mila.is/pantanir> þar sem almennar og tæknilegar upplýsingar um þjónustukaupa skulu fyllast út samkvæmt pöntunarfyrirkomulagi á vefnum. Upplýsingar um upphafs- og endapunkt þarf að fylla út skilmerkilega. Pöntunum er hægt að fylja eftir með því að senda fyrirspurn á [sala@mila.is](mailto:sala@mila.is)

Eftirfarandi upplýsingar skulu fylgja umsókn um leigulínu:

- Nafn þjónustukaupa sem sækir um leigulínu.
- Tegund þjónustu (t.d. ljósleggur, SDH eða önnur sambönd), þ.m.t. upplýsingar um bitahraða ef við á.
- Hvenær óskað er eftir leigulínu.

Umsóknir eiga að vera rafrænar. Senda skal sérstaka umsókn um hýsingu í netfang [sala@mila.is](mailto:sala@mila.is).

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

### 2. Afgreiðsla umsókna

#### 2.1 Staðfesting og afgreiðsla umsókna

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

Dæmigerður afgreiðslufrestur frá þeim degi að umsækjandi leggur fram pöntun þangað til 95% allra leigulína af sömu gerð hafa verið settar upp hjá þjónustukaupa er: fyrir ITU-T M.1040 og ITU-T M.1020/M.025 tallínur 10 virkir dagar eða minna. Fyrir 64 og 2.048 kbit/s stafrænar línur 20 virkir dagar eða minna. Í öllum tilvikum er miðað við að fullnægjandi pöntun liggi fyrir.

#### 2.2 Tafir

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

#### 2.3 Afturköllun

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.

## 2.4 Uppsögn

Skemmstur leigutími leigulína er 6 mánuðir. Gagnkvæmur uppsagnarfrestur er almennt einn mánuður talið frá næstu mánaðarmótum eftir uppsögn samanber þó ákvæði í grein 2.22 í viðauka 2a. Skal uppsögn vera skrifleg.

## 3. Þjónusta

### 3.1 Markmið

Þjónustusali skal tryggja há og jöfn gæði þjónustunnar í samræmi við þetta samkomulag um þjónustustig.

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 fylgist með samböndum þjónustukaupa og skráir rof, truflanir og annað sem fyrir getur komið. Þjónustusali vaktar einnig eftirlitskerfi sæstrengja sem þjónustukaupi notar.

### 3.3 Bilanir og rof

Þjónustusali tilkynnir þjónustukaupa um bilanir sem verða í stofnlínakerfi þjónustusala sem áhrif geta haft á þjónustu við viðskiptavini 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
- Er til leið sem hægt er að virkja til að minnka áhrif af aðgerð? (leiðbeiningar)
- Upphafstími
- Áætlaður lokatími
- Ábyrgðaraðili

Þjónustusali skal leitast við að takmarka áhrif rofsins eins og kostur er og er mögulegt er skal viðhald framkvæmt án þjónusturofs. Þetta fyrirkomulag skal viðhaft um allar skilgreindar tegundir af leigulínum.

### 3.4 Aðgengi

Rof (bilun) á almennri fjarskiptaþjónustu skal tilkynna til þjónustusala í síma: 585 6400, senda tölvupóst á thjonusta@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:

- Upplýsingar og aðgengi  
Almennt þjónustustig gildir ekki ef þjónustukaupi veitir þjónustusala ekki upplýsingar sem nauðsynlegar eru til að ráða bót á rofinu eða veitir þjónustusala ekki nauðsynlegan aðgang til að framkvæma viðgerð á staðnum og aðgengi sé ekki takmarkað vegna annarra orsaka.

- Annað  
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

8 tímar á sólarhring alla virka daga  
Dagvinnutími: 8-17.

### 3.7 Forgangspjónusta

Mögulegt er að tilkynna um bilanir hvenær sem er. Unnt er að óska eftir forgangspjónustu gegn eðlilegu gjaldi.

### 3.8 Viðbragðstími

Viðbragðstími telst frá því að þjónustusali fær vitneskju um bilun á þjónustutíma sbr. 3.6 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 95% bilana innan tveggja virkra daga. Verði bilun í leigulínu ber þjónustukaupa þegar í stað að tilkynna það til bilanþjónustu í síma 585-6400. Þjónustusali ber ekki ábyrgð á því, þótt leigulína verði ónothæf um stund. Verði verulegur dráttur af hálfu þjónustusala á viðgerð leigulínu má krefjast endurgreiðslu á afnotagjaldi í hlutfalli við þann tíma sem leigulínan er ónothæf.

1.mars 2011

### **3.10 Tilkynningar**

Framganga verks: Þjónustukaupi fær sendar upplýsingar þegar greiningu er lokið, og við lok verks.

Þjónustukaupi getur haft samband við þjónustusala í síma 585 6400 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.
- Meiri háttar bilun: Bilun sem veldur rofi eða óviðunandi ástandi á þjónustu.
- Minniháttar bilun: Allar aðrar bilanir.