

Bredband

Tjenestebeskrivelse versjon Q4 2017 for tjenester levert under Nettskyavtale versjon 5 eller senere mellom Kunden og Leverandøren

Om Tjenesten

Leverandøren leverer bredband kommunikasjonsløsninger til Kundens lokasjoner. Bredband som skal leveres til Kunden er angitt i Nettskyavtalens Bilag 1: «Priser og omfang»

SLA

Beskrivelse	SLA
Termineringsutstyr inkludert	Ja
Fri feilretting	Ja
Fast IP	Inkludert
Feilmeldingsmottak (telefon)	Fri feilmeldingsmottak 07:30 – 16:30 Henvendelser utenom dette til Vakttelefon i henhold til Tjenestebeskrivelse «1. Support»
Serviceperiode for retting av feil	08:00-16:00 på virkedager
Rettetider Alvorlig Feil	Rettetid er normalt innenfor ti arbeidstimer i Serviceperiode
Erstatningsutstyr ved havari	Sendes dagen etter pr post ved konstatert feil på termineringsutstyr

Alvorlige feil

Feil som medfører at Kunden er forhindret i å benytte tjenesten defineres som Alvorlig feil.

Mindre feil

Feil hvor kunden fortsatt kan benytte tjenesten men med redusert kvalitet og/eller ytelse.

Avvikende SLA

Kunde kan bestille linjer som har avvikende SLA. Avvik fra ovenstående SLA vil i så fall angis i Nettskyavtalens Bilag.

Support og feilmelding

Support leveres i henhold til Tjenestebeskrivelse «1. Support» med rettetider som angitt i ovenstående Tabell for SLA. Feilmelding må meldes til Leverandøren pr e-post til support@braathe.no, eller pr telefon på 69013299. Før feil meldes, bør Kunden undersøke om feilen skyldes Kundens eget utstyr. Dersom Kunden melder om feil som ligger utenfor Leverandørens ansvarsområde, og Kunden burde ha forstått dette vil Leverandøren kunne kreve dekket de omkostninger som er forbundet med feilsøking etter medgått tid i henhold til Tjenestebeskrivelse «6. Timebaserte Konsulenttenester».

Dersom Kunden har avvikende SLA i forhold til ovenstående tabell er Kunden selv pliktig å oppgi dette ved feilmelding for å sikre at Avvikende SLA overholdes.

Problemer med Termineringsutstyr i Kundelokaler

Dersom det er indikasjon på problemer med termineringsutstyr i Kundens lokaler, og kunden ikke har reserveutstyr, sendes nytt utstyr fra linjeleverandør normalt pr. post innen utløp av neste arbeidsdag. Umiddelbar utsending av termineringsutstyr med budbil, eller utlevering fra linjeleverandørens lokaler kan utføres etter nærmere avtale. Kunden blir da belastet for transportkostnadene.

Leveringstid

Ordinær leveringstid for Bredband linjer er 4 uker. Ekspresslevering kan avtales mot ekstra ekspressgebyr.

Termineringsutstyr

Termineringsutstyr som leveres sammen med abonnementet eies av Leverandøren eller linjeleverandør og skal leveres tilbake ved avslutning av abonnementsavtalen. Kunden er ansvarlig for utstyret i perioden. Dersom utstyret ikke leveres tilbake ved opphør av abonnementet, kan Leverandøren kreve at Kunden dekker et vederlag som tilsvarer den økonomiske verdi av det utstyr som er levert til Kunden.

Installasjon

Når Leverandøren mottar dato for montering/installasjon av Teleentreprenør, vil Kunden motta ordrebekreftelse med montørdato. Kunden forplikter seg til å stille med oppgitt kontaktperson på den oppgitte dato. Dersom kontaktperson ikke kan stille på den oppgitte dato, skal Leverandøren ha beskjed om dette senest innen 2 virkedager før montørdato. Dersom montør stiller uten at kontaktperson er tilgjengelig, og Leverandøren ikke har fått beskjed om dette, vil Kunden bli belastet et gebyr på kr 1.500,- for bomtutur. Kontaktpersonen må kunne gi montør eksakt informasjon om hvor sambandet ønskes terminert. Dersom kontaktperson ikke kan gi montør beskjed om termineringspunkt, og montøren på bakgrunn av dette ikke får ferdigstilt montasjen, regnes dette som om kontaktperson ikke var tilstede, jf ovenfor.

Montering av Termineringsutstyr

Termineringsutstyr sendes normalt til Kunden pr. post i forkant av oppkobling. Montør vil normalt koble opp utstyret. Det er Kundens ansvar å legge til rette for montering/plassering av Termineringsutstyret på egnet sted nært oppkoblingspunkt. I enkelte tilfeller kan Kunden selv måtte montere og koble opp utstyr i henhold til veiledning. Dette gjelder hovedsakelig der eksisterende samband/linje skal benyttes. Kunden kan i så fall be Leverandøren om å besørge montering av Termineringsutstyr som et Konsulentoppdrag. Et slikt oppdrag belastes Kunden ordinære timesatser etter medgått tid i henhold til Tjenestebeskrivelse «6. Timebaserte Konsulenttenester».

Tilkobling til Kundens systemer

Leverandøren sørger for fremføring av tilkoplingslinje til følgende inntakspunkt for installasjonsadressen avhengig av linjetype:

- Fiberoptiske linjer leveres til inntakspunkt i bygningen
- xDSL linjer leveres til første telefonkontakt eller et annet tilkoplingspunkt på den installasjonsadressen som kunden har oppgitt.

Hvis det tidligere er montert et tilkoplingspunkt på adressen, benyttes dette. Dersom Kunden ønsker en annen linjeføring enn det som er teknisk og økonomisk hensiktsmessig eller dersom Kunden ønsker en tilkopling som ikke kan omfattes av Leverandørens leveringsforpliktelser slik disse er nedfelt i Ekomloven med forskrifter, kan det kreves at Kunden dekker merkostnadene for tilkoplingen.

Redundans og oppetid

Bredbånd kommunikasjonlinjer leveres ikke med oppetidsgaranti. Dersom Kunden har behov for å sikre oppetid fra en gitt lokasjon anbefales det at det etableres en sekundær linje. Sekundær linje anbefales å være av annen/komplementær teknologi til hovedlinje. For eksempel SHDSL linje fra annet kjernenett som sekundær linje til en primær fiberaksess. Sekundære linjer kan også leveres basert på trådløse teknologier. Automatisk omdirigering av trafikk via sekundær linje dersom primær linje er ute av drift kan styres gjennom brannmurstyr og leveres som en tilleggsteneste fra Leverandøren (Nettverksdrift og -Leie).

Reserveutstyr

Leverandøren eller dens underleverandører vil alltid inneha reserve Termineringsutstyr som kan sendes ved havari. Forventet rettetid ved feil i Termineringsutstyr vil reduseres ved innkjøp av eget reserveutstyr.

Innsyn i datatrafikk

Leverandøren har ikke rett til innsyn i trafikk som ikke er i direkte kommunikasjon med Leverandøren. Leverandøren kan derfor heller ikke ta ansvar for innholdet av denne trafikken. Leverandøren kan dog i visse unntakstilfeller skaffe seg innsyn i trafikken i overensstemmelse med regler gitt av Datatilsynet blant annet i tilfeller hvor det er grunn til å tro at trafikken er i strid med nasjonale og internasjonale regler eller hvor trafikken utgjør eller kan utgjøre et problem for Leverandøren eller andre som benytter nettet.

Midlertidig stenging

Hvis Kundens utstyr og / eller bruk av tjenesten medfører eller kan medføre problemer for Leverandøren eller andre som benytter nettet kan Leverandøren bryte tilkoblingen til nettet umiddelbart. Kunden skal i slike tilfeller varsles omgående. Tilkobling til nettet skal finne sted straks Kunden har utbedret forholdet på en tilfredsstillende måte. Midlertidig stans i tilkoblingen medfører ikke fritak for Kundens betalingsforpliktelse.

Avbestilling eller kansellering

Frem til Kommunikasjonlinjen er levert (montør dato), kan Kunden med skriftlig varsel til Leverandør avbestille Leveransen helt eller delvis. Ved avbestilling blir kunden ilagt et gebyr på minimum 3 månedsløst for den bestilte tjenesten. Ved avbestilling rett i etterkant av leveransen skal Kunden betale minimum 50% av den gjenværende avtaleperioden som er minimum 12 måneder.

Bestemmelser ved opphør

Når avtalen bringes til opphør grunnet oppsigelse fra Leverandørens side, eller andre avtalemessige forhold hos Leverandøren, har Kunden rett til å få refundert forskuddsbetalte og ubenyttede periodiske og løpende tjenester.

Når avtalen bringes til opphør grunnet oppsigelse eller andre forhold hos kunden har Kunden ikke rett på refusjon av ubenyttede tjenester. Det gjelder en gjensidig løpende oppsigelsestid på 3 måneder og en minimum avtaletid på 12 måneder. Dersom etablering er subsidiert av Leverandøren gjelder en bindingstid på 24 måneder. Utover dette kan det gjelde andre kontraktsmessig avtalte bindingstider.