



# Viðauki 4

Gæðaviðmiðunarsamningur (SLA)  
og gæðatrygging (SLG)

Útgáfa 1.0

1. mars 2017

## Efnisyfirlit

1.	Skilgreiningar.....	2
2.	Inngangur .....	2
3.	Pantanir .....	3
3.1.	Afhendingartími – á leigulínum .....	3
3.2.	Afhendingarnákvæmni – á leigulínum .....	4
4.	Bilanir.....	4
4.1.	Viðgerðartími á leigulínum .....	4
5.	Bætur.....	6
5.1.	Almenn ákvæði.....	6
5.2.	Skyld atvik .....	6
5.3.	Upphæðir.....	7
5.4.	Bætur í formi afsláttar .....	7
5.5.	Takmarkanir.....	7
5.6.	Aðferðafræði við bótagreiðsluútreikninga .....	8

## 1. Skilgreiningar

Sjá viðauka 6, skilgreiningar.

## 2. Inngangur

Þetta skjal gildir sem viðauki við viðmiðunartilboð Mílu um stofnlínuhluta og lúkningarluta leigulína Mílu. Viðaukinn innifelur gæðaviðmiðunarsamning (SLA) og gæðatryggingu (SLG) þar sem þjónustuviðmið Mílu í formi mælanlegra stika (markmið) eiga að þjóna þeim tilgangi að endurspeglar þau þjónustumarkmið sem Míla setur sér.

Í þessu skjali eru skilgreindir stikar sem varða afhendingartíma, afhendingarnákvæmni og bilanaleiðréttingartíma.

Markmiðið með samningi þessum er að tryggja há og jöfn gæði þjónustunnar í samræmi við samkomulag um sett þjónustustig.

Míla mun fara reglulega yfir þau kerfi, aðferðir/verklag og tæki sem notuð eru við að veita þjónustuna. Samkomulag þetta segir til um það stig þjónustu sem Míla býður þjónustukaupa og ætti að lesa í samhengi við önnur ákvæði samningsins.

Míla mun þessu tengt birta mánaðarlega á heimasíðu sinni árangurstengda mælikvarða (e. KPI's) sem byggjast á fyrrgreindum þjónustuviðmiðunum.

**Afhendingartími:** Fjöldi virkra daga frá því að Míla staðfestir pöntun fram að skráðri afhendingu þjónustu. Ef þjónustukaupi óskar eftir ákveðinni afhendingardagsetningu eða breytir pöntun á afgreiðslutímabilinu þá telst afhendingartíminn frá þeirri dagsetningu.

**Afhendingarnákvæmni:** Afhendingarnákvæmni ákvarðast af því hlutfalli pantana sem hefur verið hnökralaust afhent til þjónustukaupa innan þess tíma sem skilgreindur er í afhendingarviðmiðum. Hnökralaust þýðir að ekki hafi verið tilkynnt um bilun sem rekja má til Mílu innan þriggja virkra daga eftir afhendingu þjónustu.

**Viðgerðartími:** Fjöldi virkra daga frá því að bilun sem rekja má til Mílu er skráð og þar til viðgerð er skráð lokið.

### 3. Pantanir

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

#### 3.1. Afhendingartími – á leigulínum

<b>Mælistiki:</b>	<b>Hámarksafhendingartími skv. settu afhendingarviðmiði</b>
<b>Markmið:</b>	≥ 90% pantana skulu vera afhentar innan settra afhendingarviðmiða.
<b>Skilgreiningar:</b>	<u>Sett afhendingarviðmið</u> sem reiknast frá þeim tíma sem kerfi Mílu tekur á móti fullnægjandi pöntun teljast uppfyllt svo framarlega sem pöntun hefur verið afhent innan 30 virkra daga.
<b>Takmarkanir:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Á ekki við ef pöntun er hluti af stærra verkefni sem tengist viðkomandi þjónustukaupa beint.</li> <li>• Ef leggja þarf nýja strengi eða setja upp nýjan búnað og/eða verkið krefst jarðvinnuframkvæmda.</li> <li>• Pöntun þarf að berast á þjónustuvef Mílu.</li> <li>• Á ekki við ef þjónustukaupi veitir Mílu ekki upplýsingar sem nauðsynlegar eru til að afgreiða pöntun, eða aðgengi Mílu að nauðsynlegum upplýsingum eru takmarkaðar vegna annarra orsaka.</li> <li>• Þar sem þjónustukaupi hefur óskað eftir ákveðinni afhendingardagsetningu reiknast afhendingartími frá þeirri dagsetningu.</li> </ul>
<b>Mælingaraðferð:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fjöldi virkra daga er skilgreindur sem fjöldi virkra daga frá því að pöntun er skráð þar til hún hefur verið afhent að frádregnum fjölda daga sem pöntun hefur verið sett í bið, sé verið að bíða eftir þjónustukaupa.</li> <li>• Mæling afhendingartíma hefst á dags óskast ef óskað hefur verið eftir ákveðinni afhendingardagsetningu.</li> </ul>
<b>Tímabil mælingar:</b>	Mánaðarlega.

**KPI gögn fyrir Afhendingartíma eru birt/afhent mánaðarlega.**

### 3.2. Afhendingarnákvæmni – á leigulínum.

<b>Mælistiki:</b>	<b>Afhendingarnákvæmni</b>
<b>Markmið:</b>	≥ 90% pantana skulu vera afhentar hnökralaust á tíma.
<b>Skilgreiningar:</b>	<p>Afhendingarnákvæmni ákvarðast af því hlutfalli pantana sem hefur verið hnökralaust afhent til þjónustukaupa innan þess tíma sem skilgreindur er í afhendingarviðmiðum sjá 3.1.</p> <p><u>Hnökralaus afhending</u> þýðir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Að pöntun hafi verið afgreidd með fullnægjandi hætti innan tilskilins afhendingartíma skilgreint í lið 3.1.</li> <li>ii) að ekki sé tilkynnt og skráð bilun á viðkomandi leigulínu með lokunarkóða sem vísar í bilun hjá Mílu innan 3ja virkra daga frá afhendingu sem tengist pöntun beint.</li> </ul>
<b>Takmarkanir:</b>	Afgreiðsla á þeim hluta línu sem er ekki í eigu eða rekstri Mílu er ekki hluti af þessari skilgreiningu.
<b>Mælingaraðferð:</b>	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.
<b>Tímabil mælingar:</b>	Mánaðarlega.

**KPI gögn fyrir Afhendingarnákvæmni eru birt/afhent mánaðarlega.**

## 4. Bilanir

Til bilana teljast: Truflanir eða rof á þjónustu Mílu sem ekki hefur verið tilkynnt fyrirfram.

### 4.1. Viðgerðartími á leigulínum

<b>Mælistiki:</b>	<b>Hámarkslagfæringartími skv. settu afhendingarviðmiði</b>
<b>Markmið:</b>	<b>Ákveðið hlutfall</b> bilana skal vera lagfært innan settra afhendingarviðmiða.
<b>Skilgreiningar:</b>	<p>Sett afhendingarviðmið 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"> <li>i) 90% innan 3ja virkra daga fyrir svæði I</li> <li>ii) 85% innan 5 virkra daga fyrir svæði II</li> </ul>

	<p>iii) 80% innan 5 virkra daga fyrir svæði III</p> <p>Yfirlit yfir skilgreind svæði má finna á heimasíðu Mílu.</p> <p><a href="https://www.mila.is/vorur/adgangsnet/heimtaugar">https://www.mila.is/vorur/adgangsnet/heimtaugar</a></p>
<b>Takmarkanir:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nái samband yfir fleiri en eitt skilgreint afhendingarsvæði gilda skilgreind markmið svæðis lengst frá starfsstöð.</li> <li>Þar sem þjónustukaupi hefur óskað eftir ákveðinni afhendingardagsetningu reiknast afhendingartími frá þeirri dagsetningu.</li> <li>Viðgerðir sem fela í sér jarðvinnuframkvæmdir heyra ekki undir þessar mælingar.</li> <li>Rof vegna framkvæmda sem hafa verið tilkynntar viðskiptavinum Mílu heyra ekki undir þessar mælingar.</li> <li>Sett afhendingarviðmið gilda ekki ef þjónustukaupi veitir þjónustusala ekki upplýsingar sem nauðsynlegar eru til að ráða bót á biluninni eða veitir þjónustusala ekki nauðsynlegan aðgang til að framkvæma viðgerð á staðnum og aðgengi sé ekki takmarkað vegna annarra orsaka.</li> <li>Bilanir og truflanir á þjónustu sem falla undir Force Majeure heyra ekki undir þessar mælingar.</li> </ul>
<b>Mælingar aðferð:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fjöldi virkra daga er skilgreindur frá því að bilun er skráð þar til lagfæring hefur verið framkvæmd og tilkynnt viðskiptavini.</li> <li>Mæling afhendingartíma hefst á dags óskast ef óskað hefur verið eftir ákveðinni afhendingardagsetningu.</li> </ul>
<b>Tímabil mælingar :</b>	Mánaðarlega.

**KPI gögn fyrir viðgerðartíma bilana eru birt/afhent mánaðarleg.**

## 5. Bætur

### 5.1. Almenn ákvæði

Nái Míla ekki afhendingarviðmiðum sínum, eins og þau eru skilgreind í töflunum hér að ofan, þá veitir Míla bætur í formi afsláttar til þjónustukaupa í samræmi við grein 5.3. Aðeins er hægt að fá bætur vegna eins af frávikum listað hér undir fyrir hverja leigulínu.

#### **Eftirfarandi frávik geta gefið þjónustukaupa rétt á skaðabótum:**

- Tilgreint hlutfall pantana viðkomandi þjónustukaupa fer fram yfir tímamörk sem tilgreind eru skv. töflu 3.1.
- Tilgreint hlutfall pantana viðkomandi þjónustukaupa hefur ekki verið afhent hnökralaust innan skilgreinds tíma skv. töflu 3.2.
- Tilgreint hlutfall bilana hjá viðkomandi þjónustukaupa fer fram yfir tímamörk sem tilgreind eru skv. töflu 4.1

#### **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 þjónustukaupa eins og t.d. fjarlæging eða breyting fyrirbyggjandi tengingar.
- Ekki er hægt að viðhalda gæðum í neti Mílu vegna aðstæðna sem Míla getur ekki ráðið við s.s. óviðráðanleg ytri atvik, eldsvoða, skyndilegs vatnsflóðs (e. Force Majeure),

### 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). Að sama skapi teljast slík atvik aðeins einu sinni í KPI tölfræði Mílu.

### 5.3. Upphæðir

Þjónustukaupi á rétt á bótum sem nemur 15% afsætti af mánaðargjaldi leigulínu (án VSK) næsta mánaðar eftir að öll skilyrði til bótagreiðslna hafa verið uppfyllt af hluta leigulína sem fara yfir hlutfallið skilgreint skv. tölum 3.1, 3.2 og 4.1 hér að ofan.

Sjá nánar aðferðarfræði við bótaútreikninga í grein 5.6.

### 5.4. Bætur í formi afsláttar

Til þess að geta sótt bætur skal þjónustukaupi, fyrir lok fyrsta mánaðar eftir líðandi ársfjórðung, senda Mílu lista með þeim sérlínunúmerum (Míla ID), sem urðu fyrir frávikum í ársfjórðungnum. Þjónustukaupi skal fyrir hvert sérlínunúmer 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 sérlínunúmer sem koma fram á báðum listum. Fyrir hvert þeirra númera sem fer yfir hlutfallið getur þjónustukaupi óskað eftir bótum sbr. grein 5.3.

### 5.5. Takmarkanir

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

Þessi gæðaviðmið og gæðatrygging eiga aðeins við um ljósleiðara, búnað og sambönd sem eru í eigu og/eða rekstri Mílu.

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 15% frá þeim fjölda sem gefinn var upp í síðustu áætlun þjónustukaupa sjá síðasta lið í viðauka 1 grein 8.

Á ekki við í þeim tilvikum þar sem fjöldi pantanna yfir tiltekið tímabil teljast vera óvenjulega margar, sbr. „stærri verefni“ í töflu 3.1.

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



## 5.6. Aðferðafræði við bótagreiðsluútreikninga

Í þessum hluta er aðferðafræði við bótagreiðsluútreikninga útskýrð. Hér undir má sjá dæmi þar sem hlutfall bilana á svæði 1 er tekið fyrir, en sama aðferðafræði er svo notuð fyrir pantanir.

Gefum okkur að á svæði 1 séu 4 þjónustukaupar starfandi, skv. hluta 4.1 er þjónustuviðmið Mílu að 90% bilana skulu vera afgreiddar innan þriggja virkra daga á svæði 1. Tafla 1 sýnir hvernig bætur handa fyrrgreindum þjónustukaupum reiknast miðað við mismunandi forsendur um fjölda bilana og hlutfalls bilana sem er lagfært innan þriggja daga. Til einföldunar er verð á hverja leigulínu 3.300 kr. og bætur á hverja línu hafðar 500 kr.

Tafla 1: Dæmi um útreikninga fyrir greiðslu bóta (Bilanir)

Þjónustukaupi	Fjöldi Leigulína bilaðar	Lagfært innan marka	Skilgreind mörk í SLA	Munur	Fjöldi leigulína bótaþæfar	Verð per leigulínu	15% af verði per leigulínu	Reiknaðar bætur
A	25	80%	90%	-10%	2,5	3.330 kr.	500 kr.	1.249 kr.
B	15	80%	90%	-10%	1,5	3.330 kr.	500 kr.	749 kr.
C	12	95%	90%	5%		3.330 kr.	500 kr.	- kr.
D	4	65%	90%	-25%	1,0	3.330 kr.	500 kr.	500 kr.

**Afsláttur er reiknaður af þeim leigulínum sem bera lægst mánaðargjöld.**

Helstu niðurstöður eru eftirfarandi:

**Aðili A:** 25 bilanir hafa komið upp á tímabilinu á svæði 1. Einungis 20 leigulínur eða 80% bilana voru lagfærðar innan 3ja daga og því vantar 10% upp á að þjónustuviðmiði hafi verið náð. Sett þjónustuviðmið er 90% sem þýðir að 10% bilana veita rétt á bótum. 10% af 25 leigulínum gerir 2,5 leigulínur. Miðað við 500 kr. á hverja línu getur aðili A óskað eftir bótum upp á 1.249 kr. fyrir viðkomandi tímabil.

**Aðili B:** Með sambærilegum hætti og fyrir aðila A þá er niðurstaðan sú að aðili B getur óskað eftir bótum upp á 749 kr. fyrir viðkomandi tímabil.

**Aðili C:** 95% bilana hjá þessum þjónustukaupa á svæði 1 hafa verið lagfærðar innan 3ja daga. Þar sem 90% þjónustuviðmiði hefur verið náð á þjónustukaupi ekki rétt á bótum.

**Aðili D:** Með sambærilegum hætti og fyrir aðila A þá er niðurstaðan sú að aðili D getur óskað eftir 500 kr. í afslátt fyrir viðkomandi tímabil.