

## BILAG 1

### AVTALE OM TJENESTEKVALITET (AOT) - INTERNETT FASTLINJE

#### 1. Generelt

Denne Avtalen definerer Tjenestekvalitet, servicenivå og grensesnitt mot kunde. Forutsetning for leveranse av Internett fastlinje er at Kunden har grensesnitt mot Avinor felles infrastruktur for IT. Kunden er selv ansvarlig for egen ruter/brannmur i grensesnittet.

Internett fastlinje leveres på Avinor felles infrastruktur for IT som virtuelle (VLAN) på en datanettport. Leverandør leier Internett kapasitet fra sentrale internettleverandører.

Internett fastlinje levers standard på 10/100 eller 1000 Mb/s svitsj port etter avtalt kapasitet.

#### 2. Begrep og definisjoner

Tabell 2.1 viser begrepene som brukes i definisjonen av AVinors nettjenester.

Begrep	Definisjoner
SERVICEPERIODE	Er virkedager 08:00 – 15:30.
TILGJENGELIGHET	Den laveste graden av tilgjengelighet en kunde kan forvente av en tjeneste, uttrykt i prosent av maksimal tilgjengelighet i henhold til Kap 3 Tjenestekvalitet. Tilgjengeligheten måles i løpet av en periode på 2 (to) måneder.
RESPONSTID	Tiden som går fra Kunde tar kontakt med Leverandør og frem til det tidspunktet feilretting begynner. Responstid begrenset til serviceperioden.
AVBRUDDSTID	Den totale tiden som går fra Kunde melder fra om feilen og frem til feil er rettet og tilbakemeldt Kunde.
BEREGNET NEDETID	Tiden tjenesten ikke er tilgjengelig innefor serviceperioden og beregnes fra kunde har meldt feil.
PLANLAGT ARBEID	Varslet tid som Leverandør eller underleverandører kan bruke til vedlikehold av tjenesten uten innvirkning på tilgjengelighetsberegningen.
DAGER	Alle dager er virkedager (mandag til fredag, med unntak av offentlige høytidsdager).

#### 3. Tjenestekvalitet

##### 3.1 Tilgjengelighet

Beskrivelse	Tilgjengelighet i %	Maksimal total beregnet nedetid pr. to mnd.
Internett fastlinje	99,6	346 min (5t 46 min)

Tabell 1 Tilgjengelighet

Følgende forhold inngår ikke i beregningsgrunnlaget for nedetid:

- planlagt og varslet nedetid i forbindelse med vedlikehold
- Planlagt og varslet nedetid i forbindelse med endringer i nettet som f. eks utvidelse av kapasitet, endringer av layout, endringer i meny eller av tjenester, innføring av ny teknologi ol.
- Avtalte endringer i grensesnittet mm.
- nedetid som er forårsaket av Kundens feil.

#### 4. Feilretting

Leverandøren er ansvarlig for drift, vedlikehold og feilretting av datanettet.

Feilretting på enkeltabonnement foregår i normalarbeidstiden 08:00 – 15:30 på virkedager. I tidsrom utenfor dette vil feilretting igangsettes hvis kunden har avtale om slik og ønsker en snarlig respons. Leverandør vil da kalle ut hjemmevaktspersonell som har en responstid på 2 t. Det samme vil for øvrig skje når det er en større felles feil, da vil kunden nyte godt av at feil rettes raskt selv om man ikke har avtale om dette.

Feilretting på enkeltabonnement ut over dette, må Kunden påregne tilleggsfaktura for utrykning.

#### 5. Feilmelding

Feil meldinger meldes til [servicedesk@avinor.no](mailto:servicedesk@avinor.no) eller telefon 648 12900.

Feil kan meldes 24t/7/365d

Feilmeldingen skal som et minimum inneholde følgende

- Beskrivelse av hvilke tjenester som ikke er tilgjengelig
- Nærmere beskrivelse av feilen og berørte parter
- Om mulig så må spredenets-punkt oppgis for raskere oppstart av feilretting, kontakten kan da være merket slik, *eksempel: +TS=575.007-WD0128*

Når feilmelding er mottatt av Leverandør registreres denne og Kunden mottar et Logg nr. for oppfølging av feilen.

#### 6. Servicenivå

Standard servicenivå er beskrevet i avsnitt 1 – 5. i dette bilaget. Utvidet servicenivå kan tilbys til feilretting ut over serviceperioden mot vederlag. Dette avtales og avropes i hvert enkelt tilfelle.

##### 6.1 Beredskap

Leverandør har sin driftsorganisasjon på lufthavnen innenfor normalarbeidstid kl 08:00 til kl 15:30 Utover dette har Leverandør hjemmevakt som kalles ut når påkrevet. (Utvidet servicenivå)

Feilmelding fra Kunde tas i mot av Avinorss tekniske driftscentral på Oslo Lufthavn utenfor normalarbeidstid.

Lufthavnens felles infrastruktur for IT benyttes til bl.a. til kritiske fly- og lufthavnoperative systemer. Utfall av disse systemer får raskt store konsekvenser for avviklingen av flytrafikken ved lufthavnene. Driftsorganisasjonen er derfor bygget opp for å håndtere feilsituasjoner svært effektivt, og nettverkene er bygget med stor grad av redundans. Beredskap og robuste nettverk kommer alle brukere til gode.

Ved utfall av kritiske flyoperative og lufthavnoperative systemer for Lufthavnen vil disse systemene ha første prioritet i en feilsituasjon.

##### 6.3 Proaktiv overvåkning

Avinors felles infrastruktur for IT er overvåket av ulike management verktøy. Ved definerte feil situasjoner vil det gå alarmer til teknisk personell, også når disse er på hjemmevakt. Det vil ved slike situasjoner iverksettes feilretting etter Avinors interne prosedyrer.

#### 7. Levering

##### 7.1 Leveringstid

Normal leveringstid er 5 dager. Leveringsdato avtales for hver enkelt bestilling.

## **7.2 Leveringspresisjon**

Leveringspresisjon måles i forhold til avtalt leveringstidspunkt.