

## BILAG 1

### AVTALE OM TJENESTEKVALITET (AOT) DATANETT (VLAN)

#### 1. Generelt

Denne Avtalen definerer tjenestekvalitet, servicenivå og grensesnitt mot kunde. Forutsetning for leveranse av datanett er at Kunden har installert spredenett uttak i sine lokaler. Datanett leveres på Avinor felles infrastruktur for IT som virtuelle KundeLAN (VLAN). Avinor felles infrastruktur IT dekker Terminalen og andre Avinor eide bygg og kan knyttes til Aktørers bygg på lufthavnen.

KundeLAN leveres standard på 10/100/1000 Mb/s port samt andre tileggstjenester som leveres etter bestilling.

#### 2. Begrep og definisjoner

Tabell 2.1 viser begrepene som brukes i definisjonen av Avinor IT Partners 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 begrenses 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 etter 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.
Avinor felles infrastruktur for LAN	99,99	9 minutter
Vlan	99,9	86 min (1t 26 min)
Enkelt uttak	99,6	346 min (5t 46 min)

**Tabell 1 Tilgjengelighet i serviceperioden.**

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.

Feilretting på enkeltabonnement foregår i normalarbeidstiden 08:00 – 15:30 på virkedager.

Feilretting på enkeltabonnement ut over dette, må kunden påregne tilleggsbetaling for utrykning.

#### **5. Feilmelding**

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

Feil kan meldes 24t/365d

Feilmeldingen skal som et minimum inneholde følgende

- Beskrivelse av hvilke tjenester som ikke er tilgjengelig
- Nærmere beskrivelse av feilen og berørte parter.

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 hjemnevakt som kalles ut når påkrevet. (Utvidet servicenivå)

Feilmelding fra Kunde tas i mot av Avinors 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 systemene får raskt store konsekvenser for avviklingen av flytrafikken ved lufthavnene. Driftsorganisasjonen er derfor bygget opp for å håndterer 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 fly- og lufthavnoperative systemer vil disse ha første prioritet i en feilsituasjon.

##### **6.3 Proaktiv overvåkning**

Avinors felles infrastruktur for IT er overvåket av ulike management verktøy. Ved definerte feilsituasjoner vil det gå alarmer til teknisk personell, også når disse er på hjemnevakt.

Det vil ved slike situasjoner iverksettes feilretting etter Avinor interne prosedyrer.

#### **7. Levering**

##### **7.1 Leveringstid**

Normal leveringstid er 10 dager. Leveringsdato avtales for hver enkelt bestilling.

##### **7.2 Leveringspresisjon**

Leveringspresisjon måles i forhold til levert ihht. til avtalt leveringstidspunkt.