

Bilag 4

Feilmelding, installasjon og drift

INNHOLDSFORTEGNELSE

1	Generelt	3
2	Feilmeldingsrutiner	3
2.1	Innledning	3
2.2	Omfang	3
2.3	Rutine	3
2.4	Kostnader i forbindelse med uttrykking	3
2.5	Eskalering	4
3	Installasjon og drift av Kundens utstyr	4
3.1	Forutsetninger	4
3.2	Rutiner for prekvalifisering	4
3.2.1	Forespørsel om å inngå Avtale om prekvalifisering for arbeid i Telenors tekniske rom/ mast og tårn.	4
3.2.2	Avtale om prekvalifisering for arbeid i Telenors tekniske rom og mast/tårn.	5
3.2.3	Vederlag	5
3.3	Montasjeunderlag	5
3.4	Tilbakemelding etter utført montasje	5
3.5	Avvik i forhold til montasjeunderlag	6
3.6	Merking av utstyr	6
3.7	Etterkontroll	6
3.8	Referanser	6
4	Adgang til Telenors tekniske lokaler	7
4.1	Forutsetninger	7
4.2	Rutiner for bestilling av adgang i forbindelse med montasje oppdrag	7
4.3	Rutiner for bestilling av adgang i forbindelse med driftsoppdrag	7
4.4	Adgang for Kundens entreprenører som Telenor har rammeavtale med	8
4.5	Adgang i forbindelse med befaring og planlegging	8

1 Generelt

Dette Bilaget spesifiserer partenes rettigheter og plikter knyttet til feilmelding, Kundens tilgang til montasje og feilretting av eget utstyr og antenner på Telenors stasjonspunkt som disponeres av Telenor, samt retningslinjer for adgang til Telenors tekniske rom i forbindelse med Telelosji.

2 Feilmeldingsrutiner

2.1 Innledning

Kapittel 2 omhandler rutiner for feilmelding for Telelosji.

2.2 Omfang

Feilmelding for Telelosji gjelder for kraftforsyning og kjøling på Telenors stasjoner der Kunden har innplassert eget utstyr.

Ved feil på annet utstyr tilknyttet Telelosji som for eksempel nøkkelkortleser, kan også meldes inn i henhold til feilmeldingsrutinene.

2.3 Rutine

Operatøren skal først sjekke om feilen er forårsaket av forhold som ligger innenfor Kundens ansvarsområde.

Feilmelding meldes inn til VIP-feilmottak i Telenor:

- Servicetelefon: 800 40 501
- Åpningstid: 24 timer/365 dager i året

En korrekt feilmelding fra Kunden skal inneholde følgende opplysninger:

- Kundens navn
- Navn og telefonnummer til kontaktperson hos Kunden
- Produktkategori: "Telelosji"
- LU nummeret (unikt nummer på Kundens innplassering)
- Feilbeskrivelse
- Ønsket kanal for tilbakemelding på feilmeldingen

Når feilen er registrert, vil Kunden motta et referansenummer som kvittering på at feilen er lagt inn i feilhåndteringssystemet. Dette nummeret vil benyttes som referanse, og benyttes i videre dialog for håndtering av feilen.

Basert på en slik korrekt innmeldt feilmelding iverksetter Telenor feilsøking og feilretting.

2.4 Kostnader i forbindelse med uttrykking

Telenor kan fakturere Kunden for uttrykking i de tilfeller hvor feilen ikke skyldes feil i Telenors utstyr.

Telenor kan videre fakturere Kunden for feilsøking og feilretting dersom:

- Feilmeldingen er forårsaket av forhold som ligger innenfor Kundens ansvarsområde
- Feilen skyldes Kundens egne forhold eller Kundens Abonnenter eller noen som handler på vegne av Kunden.

2.5 Eskalering

Dersom feilmeldingen ikke resulterer i at avviket blir avhjulpet av Telenor, så har Kunde anledning til å eskalere. Eskaleringen skal gjøres innenfor de rammene og de kontaktpunktene som er oppgitt på www.telenorwholesale.no.

3 Installasjon og drift av Kundens utstyr

3.1 Forutsetninger

Følgende forutsetninger ligger til grunn for at Kunden kan montere og drifte utstyr på stasjonspunkt eid av Telenor:

- Kunden har inngått avtale om Telelosji med Telenor.
- Kunden eller den som opptrer på Kundens vegne skal være sikkerhetsklarert som beskrevet i avtale om Telelosji.
- Alt å arbeide i Telenors lokaler krever at Kundens entreprenører er prekvalifisert av Telenor. Telelosjikunden står ansvarlig overfor Telenor for sin entreprenør, og må svare for eventuelle sanksjoner ved misbruk eller mislighold.
- Det er Kundens ansvar å sørge for at samsvarserklæring blir levert på elektronisk format tilbake til Telenor etter elektroinstallasjon. Skjemaet er lagt ut på www.telenorwholesale.no.
- Dersom Telenor utfører eget arbeid på stasjonene samtidig som Kunden, plikter Kunden å rette seg etter Telenors retningslinjer for bl.a. samordning av HMS.
- På forlangende skal Kunden forevise gyldig dokumentasjon som viser at alt utstyr og materiell som inngår i Kundens utstyr er godkjent av rette myndighet. Dette som en del av at Kunden er forpliktet til å rette seg etter alle bestemmelser som enten er gitt av myndighetene eller av Telenor.
- Kunden skal sørge for at alt overskuddsmateriell fjernes, og at stasjonsanlegget forlates i ryddet og rengjort stand etter at montasjearbeidet er avsluttet.
- Kunden kan bli gjort økonomisk ansvarlig for eventuelle direkte kostnader og tap Telenor måtte få som følge av situasjoner som er forårsaket av Kunden, som f.eks. brann, sambandsbrudd, støy, intermodulasjon, etc.
- Kunden forplikter seg til å følge alle de pålegg som går fram fra Telenors svarbrev og montasjeunderlag i forbindelse med søknad om å utføre arbeid på Telenor eide stasjonspunkt.

3.2 Rutiner for prekvalifisering

For å få tillatelse til å utføre installasjon og drift på Telenors stasjoner kreves at Kunden eller Kundens entreprenører gjennomgår en prekvalifisering. Det kreves ikke prekvalifisering for befaring eller generell planlegging i forbindelse med Kundens installasjoner på Telenors stasjoner. Unntaket er dersom det er behov for tilgang til master og tårn.

3.2.1 Forespørsel om å inngå Avtale om prekvalifisering for arbeid i Telenors tekniske rom/ mast og tårn.

Kundens entreprenører skal elektronisk sende inn forespørselskjema med obligatoriske vedlegg til Telenor. Informasjon er tilgjengelig på våre nettsider. www.telenorwholesale.no.

3.2.2 Avtale om prekvalifisering for arbeid i Telenors tekniske rom og mast/tårn.

Kunden skal ha inngått skriftlig avtale med entreprenøren. Undertegnet avtale med vedlegg 4 returneres elektronisk sammen med taushetsløfte til Telenor. Informasjon er tilgjengelig på våre nettsider. Informasjon er tilgjengelig på våre nettsider. www.telenorwholesale.no.

3.2.3 Vederlag

Telenor krever dekning for det arbeid som blir utført i forbindelse med informasjonsinnhenting og kontroll for å få godkjent at entreprenøren gis rett til å montere utstyr i Telenors tekniske rom, master og tårn på vegne av Kunden. Informasjon er tilgjengelig på våre nettsider. www.telenorwholesale.no.

3.3 Montasjeunderlag

Montasje skal ikke påbegynnes før etter at Kunden har mottatt montasjeunderlag fra Telenor. Dette gjelder også ved utvidelser på eksisterende installasjoner

Følgende opplysninger skal framgå av Telenors svarbrev i forbindelse med Kundens bestilling om å utføre arbeid på Telenoreide stasjonspunkt:

- Koplingsordre med beskrivelse av plassering og terminering.
- Angivelse av sikringskurs som skal benyttes
- Tegning av antenneplassering
- Angivelse av telefonnummer og kontaktperson hos Telenor
- Ferdigmeldingsskjema
- Andre relevante opplysninger om stasjonen

Telenor er ansvarlig for alle bygningsmessige endringer og endringer på master og tårn. Dette gjelder også veier, taubaner og kraftforsynings-/ventilasjons- og kjøleanlegg.

3.4 Tilbakemelding etter utført montasje

Etter at arbeidet er slutført, skal Kunden umiddelbart og innen 14 Virkedager returnere samsvarserklæringsskjema for elektriske installasjoner og ferdigmeldingsskjema på utført montasje med nøyaktig angivelse av hvordan utstyr og antenner er montert, herunder fotodokumentasjon. Dette gjelder også ved utskifting av identisk utstyr og antennejusteringer som medfører endringer i forhold til tidligere innplassering. Informasjon er tilgjengelig på våre nettsider www.telenorwholesale.no.

Ferdigmeldingsskjema og samsvarserklæringsskjema returneres via Jara NetBusiness, Service Request, sub area Telelosji – Ferdigmelding.

Telenor vil anse det som mislighold av avtalen hvis det er utestående ferdigmeldinger og samsvarserklæringer som er eldre enn 6 måneder fra "Leveringsdato". Dette gjelder dog ikke for montasjer som er reservert eller utsatt. Med "Leveringsdato" menes dato i Telenors brev "FERDIGMELDING - NYTT ABONNEMENT PÅ TELELOSJI".

Hvis ferdigmelding og samsvarserklæring ikke foreligger innen 6 måneder etter "Leveringsdato", forbeholder Telenor seg retten til å sperre for bestillinger/endringer på Telelosji inntil misligholdet er opphørt.

Telenor kan også sjekke om installasjon er utført. Kontroll utføres på Kundens regning etter medgått tid og materiell. Telenor ferdigmelder deretter på vegne av Kunden det utstyret som er montert.

3.5 Avvik i forhold til montasjeunderlag

Alle avvik i forhold til montasjeunderlaget skal avklares med Telenor.

Kunden plikter å gi tilbakemelding til Telenor dersom det skjer konfigurasjons- eller koplingsendringer på innplasserte komponenter etter førstegangs installasjon som har konsekvenser for Telenors dokumentasjon.

3.6 Merking av utstyr

Kunden skal klart og tydelig merke sitt tekniske utstyr, signal-, kraft- og antennekabler, termineringsplinter inkl. DX-bøyler, antenner og sikringskurser i termineringsskap med selskapets navn og hvilket utstyr det gjelder. Måten og navn Kunden har merket sitt utstyr med, skal tilbakemeldes til Telenor sammen med ferdigmelding av montasjearbeidet. Dette gjøres på samme ferdigmeldingsskjema som nevnt under pkt. 2.4.

3.7 Etterkontroll

Telenor forbeholder seg retten til å etterprøve alt arbeid som er utført i regi av Kunden. Dersom arbeidet ikke er utført i henhold til gjeldende krav i denne Avtalen har Telenor rett til å sanksjonere i henhold til bruksbegrensninger og mislighold i Bilag 1.

3.8 Referanser

Dokumenter fra Post og Teletilsynet:

- Frekvenskonsesjoner (Post- og Teletilsynet)
- Ekom forskriften (Post- og Teletilsynet)
- Dokumenter fra DSB (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap):
- FEL, Forskrift om elektriske lavspenningsanlegg, NEK 400
- FEU, Forskrift om elektrisk utstyr

Dokumenter fra ETSI:

- ETS 300-019 (krav til miljø)
- ETS 300-119 (rack krav)
- ETS 300-132 (krav til forsyningsspenning)
- ETS 300-253 (krav til jording)
- ETS 300-386 (krav til strømforsyning)
- ETSI's miljøklasse ETS 300 019-1-3-, class 3.1 "Stationary use at weather protected locations. Temperature-controlled locations".

Telenor spesifikke elektrodokumenter:

- Retningslinjer for prosjektering, montasje og idriftsettelse av elektro- og VVK anlegg i Telenor.
- Merkenorm for elektro- og VVKanlegg.
- Telenors samsvarserklæringsskjema med rettleiding.

Telenor spesifikke dokumenter for teletekniske installasjoner:

- Telenor Networks Specification OA 100 "General requirements for equipment to be connected to the local loop in the access network of Telenor and/or for equipment and material to be installed and operated in Telelosji"
- Antenner og festemateriell må mekanisk tilfredstille Telenor krav til klimalaster
- Forskrift om elsikkerhet i elektronisk kommunikasjonsnett (FOR-1094)
- Utførelses standard for maste- og antenneanlegg
- Reguleringsplaner.
- Forskrift om el-sikkerhet i elektronisk kommunikasjonsnett (FOR-1094)
- FOR NR 1094 (Forskrift om elsikkerhet i elektronisk kommunikasjonsnett)
- Frekvenskonsesjoner(PTT)
- FEA-F (1985) § 108.
- Adgang til Telenors kravspesifikasjoner vil bli gjort tilgjengelig på web.

4 Adgang til Telenors tekniske lokaler

4.1 Forutsetninger

All adgang krever at Telelosji avtale er undertegnet mellom Telenor og Kunden. Personer som skal inn på Telenors tekniske lokaler må ha undertegnet Taushetsløfte. Kunden er forpliktet til å varsle Telenor før utreise, og før arbeidet på stasjonen startes opp.

For adgang til sikkerhetsklassifiserte bygg kreves det sikkerhetsklarering. I tillegg kan det kreves følgetjeneste etter HMS-pålagte kriterier for enkelte lokaler.

Lån av nøkkel og utlevering av nøkkelkort, ekspederes på Virkedager (0800 – 1600).

Utleveringssted er Oslo(Fornebu), Trondheim(Tyholt) og Bergen(Kokstad).

Dersom ikke nøkkel kan avhentes vil de bli sendt i posten til avtalt adresse.

Utlånte nøkler skal returneres til avsenderadresse så snart oppdraget er utført.

Følgetjeneste tilbys i de tilfeller annet ikke er tilgjengelig, og i forhold til kundens behov og Telenors sikkerhetsbestemmelser.

Kunden må melde inn nødvendige opplysninger om personer og lokaler for sitt adgangsbehov til sin kontaktperson i Telenor.

Det er Kundens ansvar at Telenor til enhver tid er oppdatert vedrørende relevant informasjon i tilknytning til adgang.

Telenors skjema for Taushetsløfte må være undertegnet.

4.2 Rutiner for bestilling av adgang i forbindelse med montasje oppdrag

Innenfor Virkedager (0800 - 1600) kan Kunde bestille adgang for planlagt arbeid ved å sende mail til Kundeservice på epost-adresse kapasitet@telenor.com

Mailen skal inneholde:

- Operatørens firmanavn
- Entreprenørens firmanavn
- Bestillers navn, fødselsdato, epost-adresse og telefonnummer
- Leveringsadresse/ønske om uttakspunkt for nøkkel/kort/følgetjeneste
- Stasjonsnavn/INSA-signatur/romnr.
- LU-nummer
- Evt. Jara-referanse til bestilling av Telelosji
- Arbeid start
- Arbeid slutt

Telenor vil etter avtale ivareta åpning av nøkkelkort, utlevering av nøkler eller utsending av nøkler

4.3 Rutiner for bestilling av adgang i forbindelse med driftsoppdrag

Kunde bestiller adgang for driftsoppdrag ved å sende mail til bot@telenor.com eller ved:

- Ring 08300, valg 2
- Her bestilles åpning av nøkkelkort, lån av nøkkel og følgetjeneste ihht de registreringer Operatøren/Kunden har meldt inn til KAM/kontaktpunkt
- Nøkkelkort åpnes for adgang i henhold til Kundens behov. Administrering av kort, samt utsending av nøkler skjer i normalarbeidstiden (0800 – 1600). Kunden har ved akutte tilfeller mulighet å bestille åpning av nøkkelkort utenfor normalarbeidstiden, Kunden blir rutet via 80300 til et døgnbemannet senter.
- Følgetjeneste kan bestilles alle dager i normalarbeidstiden (0800 – 1600). Følgetjeneste utføres snarest i forhold til tilgjengelige ressurser.

Mailen skal inneholde:

- Kundens firmanavn
- Bestillers navn, fødselsdato, mailadresse og telefonnummer
- Stasjonsnavn/INSA-signatur/romnr.
- LU-nummer
- Arbeid start

- Arbeid slutt

4.4 Adgang for Kundens entreprenører som Telenor har rammeavtale med

For Kunder som benytter en av de entreprenører Telenor har rammeavtale med for montasje og drift, gis det anledning til adgang til Telenors tekniske rom ihht samme prinsipper som når disse entreprenørene arbeider for Telenor. Avtaler om montasje og drift må gjøres direkte mellom Kunden og entreprenøren. Kunden står ansvarlig for sin entreprenør, og må svare for eventuelle sanksjoner ved misbruk eller mislighold. Entreprenøren har rett til adgang kun ifm. utførelse av montasje- og driftsoppdrag. For kunder som benytter entreprenører Telenor ikke har rammeavtale med beholdes dagens ordning med behovsbasert korttids utlån av nøkler.

4.5 Adgang i forbindelse med befaring og planlegging

Kundens representant har rett til adgang til Telenors tekniske rom for nødvendig befaring og planlegging. Ordinære rutiner for adgang i forbindelse med montasje skal benyttes. Det stilles ikke krav til prekvalifisering. Ved befaring og planlegging skal det ikke utføres montasje eller driftsarbeid på stasjonen. Brudd på denne bestemmelsen vil bli oppfattet som mislighold av Avtalen.