

Bilag 4 til Mørk fiber avtale: Driftsprosess (SLA)

Versjon 15. mars 2021

Dette bilaget, Driftsprosessen, regulerer service og kvalitetsparametere (SLA) for leie av mørk fiber.

1. Feilvarsling (ikke-planlagt arbeid)

Part som oppdager feil skal straks varsle den annen part om feil de oppdager som vurderes som potensielt kritisk feil. En part skal uten ugrunnet opphold varsle den annen part om feil som vurderes som ikke kritisk feil.

For kritiske feil skal melding som beskrevet nedenfor sendes pr e-post og varsel skal også gis pr. telefon.

Meldingen skal inneholde relevante opplysninger som er nødvendige for å iverksette feilretting. Feilmelder skal minst gi opplysninger om:

- Hvilken fiberkabel / fiberstrekning som er berørt, med referanse til sambands ID som Bane NOR har oppgitt / tildelt.
- Tidspunkt for når feilen oppstod.
- En indikasjon på hva feilen består i basert på den alarmen som er utløst, så fremt det er mulig å gi en slik indikasjon.
- Kontaktperson og telefonnummer for den konkrete feilhåndteringssituasjonen.

Feilmelder skal, med mindre det vil føre til en uakseptabel forsinkelse ved kritisk feil, sjekke mulige egne feil før feilmelding sendes den annen part.

Bane NOR varsler, dersom det er relevant, andre enn feilmelder som er part i Mørk fiber avtale med Bane NOR om feilsituasjonen.

Når feilretting er utført informeres alle som er part i Mørk fiber avtale med Bane NOR, og som har vært berørt av feilen, om hva som er utført samt status for fiberkabelen. Sak om feilen lukkes normalt ikke før klarmelding er gitt fra feilmelder.

Dersom det oppstår driftssituasjoner som har store konsekvenser for drift av fiberanlegget, og som vil kunne ha alvorlige konsekvenser for utviklingen av togtrafikken, skal partene samarbeide tett og effektivt for å identifisere og eliminere feilårsaker, eventuelt også etablering av provisoriske løsninger hvis hensiktsmessig. Stans eller større forsinkelser i togtrafikken har så store samfunnsmessige og samfunnsøkonomiske konsekvenser at partene forplikter seg til lojalt og effektivt samarbeid for å få løst en slik situasjon sikkert og raskest mulig.

1.1 Responstid og feilrettingstid

Bane NORs prioriteringer for feil

- | | | |
|----|---------|---|
| 1. | Høy | Utfall for hele fiberkabelen/fiberstrekningen |
| 2. | Middels | Betydelig redusert kapasitet/kvalitet for fiberkabelen/fiberstrekningen |
| 3. | Lav | Andre feil, med lav prioritet |

Innenfor normal arbeidstid

Innenfor normal arbeidstid (08.00-16.00 alle virkedager) gjelder følgende frister for påbegynt feilretting:

Prioritet 1 feil:

Undersøkelse/tilbakemelding fra terminal/telefon: 30 min.

Aksjon igangsatt for feilretting, inklusive anmodning om sportilgang: så raskt som mulig og innen 1 time etter mottak av feilmelding. Dersom feil på fiberkabel/fiberstrekning ikke er togstoppende vil det kunne ta tid før togleder gir sportilgang hvilket har som konsekvens at det vil ta tid før feilretting kan påbegynnes og/eller ferdigstilles.

Prioritet 2 feil:

Undersøkelse/tilbakemelding fra terminal/telefon: 60 min.

Aksjon igangsatt for feilretting etter avtale mellom partene fra sak til sak.

Prioritet 3 feil:

Etter avtale mellom partene fra sak til sak.

Utenom normal arbeidstid

For feilretting utenom normal arbeidstid (16.00 – 08.00 på alle arbeidsdager) lørdager, helligdager og offentlige høytidsdager, gjelder følgende frister for påbegynt feilretting:

Prioritet 1 feil:

Undersøkelse/tilbakemelding fra terminal/telefon: 30 min.

Aksjon igangsatt for feilretting, inklusive anmodning om sportilgang: så raskt som mulig og innen 2 timer etter mottak av feilmelding. Dersom feil på fiberkabel/fiberstrekning ikke er togstoppende vil det kunne ta tid før togleder gir sportilgang hvilket har som konsekvens at det vil ta tid før feilretting kan påbegynnes og/eller ferdigstilles.

Prioritet 2 feil:

Undersøkelse/tilbakemelding fra terminal/telefon: 60 min.

Aksjon igangsatt for feilretting etter avtale mellom partene fra sak til sak.

Prioritet 3 feil:

Etter avtale mellom partene fra sak til sak.

Kontinuerlig feilretting

Påbegynt feilretting vil så langt som praktisk mulig foregå kontinuerlig inntil feil er utbedret. Dersom feil på fiberkabel/fiberstrekning ikke er togstoppende vil kontinuerlig feilretting pågå så langt det lar seg gjøre i forhold til den sportilgang togleder gir. Ved fiberfeil som ikke er togstoppende er det påregnelig at feilretting vil måtte avbrytes på grunn av togleders disponering av sporet.

En påbegynt feilretting for en prioritert 3 feil kan, dersom det vurderes som forsvarlig, avbrytes ved normalarbeidstids slutt og gjenopptas ved normalarbeidstidens oppstart igjen påfølgende virkedag.

2. Planlagt arbeid

Ved planlagt arbeid som berører fiberkabel/fiberstrekning skal partene informere hverandre skriftlig om dette senest 10 – ti – virkedager før arbeidet forventes påbegynt.

Varsel om planlagt arbeid skal minst inneholde opplysninger om:

- Identifikasjon av hvilken fiberkabel / fiberstrekning som blir berørt med referanse til sambands ID som Bane NOR har oppgitt / tildelt.
- Omfanget av arbeidet
- Forventede konsekvenser dette måtte ha for funksjonen av fiberpar Leier disponerer
- Varighet av arbeidet.

Part som mottar varsel om planlagt arbeid skal innen neste arbeidsdag etter mottak av varsel om slikt arbeid, bekrefte at meldingen er mottatt.

Part som utfører planlagt arbeid gir tilbakemelding på ferdigtidspunkt.

2.1 Planlagt arbeid på fiberkabel/fiberanlegg som utføres av Bane NOR

Bane NOR gjør særskilt oppmerksom på at det på grunn av de samfunnsmessige og samfunnsøkonomiske konsekvensene togstans gir ikke kan påregnes at Togleder vil gi sportilgang som påvirker trafikkavviklingen for tog for planlagt arbeid på føringsvei og/eller fiberkabel som ligger innenfor sikkerhetssonen langs sportraseen.

For å minimere konsekvenser for togtrafikkavviklingen skal planlagt arbeid på føringsvei og/eller fiberkabel som ligger innenfor sikkerhetssonen langs sportraseen og som krever stenging av sportraseen som hovedregel koordineres med annet arbeid som krever stenging av traseen.

Partene skal samarbeide effektivt og utveksle den informasjon som er hensiktsmessig og nødvendig for å minimere behovet for stenging av en sportrase ved planlagt arbeid.

3. Sportilgang for arbeid på føringsvei og/eller fiberkabel

Sportilgang for arbeid på og ved sportraseen skjer i samsvar med de til enhver tid gjeldende krav fastsatt i eller i medhold av norsk lov og de sikkerhetskrav Bane NOR til enhver tid stiller for tilgang til sportraseen.

Informasjon om sikkert arbeid hos Bane NOR er tilgjengelig her:

<https://www.banenor.no/leverandor/sikkert-arbeid/>

For arbeid på føringsvei og/eller fiberkabel innenfor sikkerhetssonene til sportraseen må Bane NOR og/eller Bane NORs leverandører gis sportilgang av Togleder. Bane NOR håndterer forespørsel om sportilgang overfor Togleder. Bane NOR, normalt ved NOS, holder Part oppdatert på utviklingen i feilretting og planlagt arbeid som krever sportilgang.