

Viðauki 3

## Þjónustustig Símans

### 1 Inngangur

Hér verður lýst þjónustustigi Símans vegna bitastraumsaðgangs.

### 2 Pantanir

Viðsemjandi þarf að gera grein fyrir áætlunum sínum og óskum um tengingar á hverjum stað, sundurgreint á hvert aðgangsstig. Gera verður ráð fyrir að uppsetning búnaðar vegna tengiskila (fyrir aðgangsstig 1) á hverjum stað taki að lágmarki 3 mánuði, frá því að skilgreind og staðfest pöntun viðsemjanda liggur fyrir.

Þegar lokið er uppsetningu búnaðar á hverjum stað er leitast við að afgreiða óskir viðsemjanda um nýttengingar innan Símans (aðgangsstig 1 – 4), að jafnaði innan fimm virkra daga, m.v. að fullnægjandi upplýsingar liggi fyrir á skilgreindu formi, sem Síminn samþykkir. Endanlegur tengitími er auk þess háður fjölda tenginga sem tengja skal og þjónustuviðmiðum Mílu, sem eru mismunandi eftir staðsetningu á landinu.

### 3 Almennar beiðnir

Síminn stefnir að því að beiðnir um breytingar á áskrift og bitahraða (þar sem slík breyting er möguleg), séu afgreiddar í síðasta lagi næsta virka dag.

### 4 Bilanir

Síminn tekur ekki við bilanatilkynningum né öðrum þjónustubeiðnum frá viðskipavinum viðsemjanda, enda er sú þjónusta alfarið á ábyrgð viðsemjanda.

Ef bilun verður á bitastraumsaðgangi, þannig að ekki komi „sync“ á línu, skal viðsemjandi senda beiðni á netfangið: [adsl\\_3.stig@siminn.is](mailto:adsl_3.stig@siminn.is) Á það jafnt við

hvort sem um er að ræða aðgangsstig 1, 2, 3 eða 4. Bilanatilkyrningar eru í 90% tilvika afgreiddar og lagfærðar næsta virka dag.

## **5 Tilkyrningar**

Síminn sendir tilkyrningar til viðsemjanda um kerfisbilanir.