

Bilag 3: Fejlmelde procedure og service grad

1 Omfang

Dette bilag omhandler de procedurer, Operatøren skal følge, når operatøren skal afgive fejlmelding til TDC.

1.1 Fejlmeldeprocedure

Operatørens fejlmelding til TDC for Ydelserne i denne aftale skal ske til TDC via det fejlmeldesystem TDC til enhver tid stiller til rådighed - for tiden Fejl Administrations System via Internettet kaldet FASIN. Ligeledes vil afmelding af fejl fra TDC til Operatøren ske via fejlmeldesystemet.

Operatøren er forpligtet til at forestå en indledende fejlvisitering over for egne Slutkunder forinden fejlmelding til TDC, jf. Aftalens punkt 14.3.

FASIN giver udover mulighed for afgivelse af fejlmelding og modtagelse af afmelding, Operatøren mulighed for at se fejlstatus, samt modtage generelle driftsmeddelelser fra TDC, samt status på disse. For yderligere oplysninger om FASINs virkemåde og indhold henvises til FASIN Kvikguide, som kan findes på <https://service.tdc.dk>.

Operatøren skal ved afgivelse af fejl angive et reference nummer, som skal anvendes af TDC ved yderligere kontakt til Operatøren vedrørende den specifikke fejlsituation.

Hvis fejl ikke kan afgives via FASIN, f.eks. som følge af driftsproblemer med FASIN, skal fejlmelding afgives telefonisk til TDC efterfulgt af e-mail. Udover fejlmelding og referencenummer skal der af e-mailen fremgå hvilket telefonnummer TDC skal afmelde fejl på, hvis FASIN fortsat ikke fungerer når fejlen skal afmeldes. Gældende telefonnumre og e-mail adresser til TDC findes på <https://service.tdc.dk>.

Operatøren skal ved indgåelse af denne aftale have adgang til, og tilbydes undervisning i brugen af TDC's fejlmeldesystem. Systemet stilles til rådighed for Operatøren uden omkostninger for Operatøren. Operatøren kan bestille en eller flere brugeradgange til systemet.

1.2 Eskalering

Eskalering af fejlorder kan ske i tilfælde af, at

- indikationer på netproblemer fortsætter til trods for udført fejlsøgning
- samme fejl kommer igen med korte intervaller
- en fejl forbliver uløst eller bedømmes til ikke at kunne løses indenfor rimelig tidshorisont

Eskalering bør kun ske til næste niveau i den angivne eskaleringsrækkefølge, og skal altid ske med reference til entydigt fejlnummer eller fejlnumre.

Gældende eskaleringsrækkefølge hos TDC kan ses på <https://service.tdc.dk>.

Den gældende eskaleringsrækkefølge med tilhørende telefonnumre, e-mail adresser m.m. hos Operatøren skal fremgå af listen i bilag 5 til denne aftale.

1.3 Service grad

Global IP Transit inkluderer en udvidet servicepakke ifm. tilslutningen på TDC's POP. Herved minimeres unødigt ventetid og gener, hvis der sker fejl på den tilsluttede port hos TDC eller i TDC's router. Servicepakkens navn er Alle dage 00-24, med en reaktionstid på 1 time remote, 3 timer onsite og med Nonstop fejlretning. Dette betyder, at TDC har visiteret fejlmeldingen indenfor maksimalt en time, og om nødvendigt senest 3 timer fra fejlmeldingen er Onsite ifm. tilslutningspunktet hos TDC, hvis fejlen ikke kan rettes remote. Fejlretningen forsætter herefter nonstop indtil fejlen er rettet.

Når Fejlen er rettet, vil TDC meddele dette til Operatøren.

Den tilknyttede service grad i Global IP Transit omfatter ikke det fastopkoblede kredsløb.