

Bilag 6. Service aftaler

Gældende fra 16. juli 2018.

Omfang

Dette bilag gælder for følgende produkter:

	eBSA	FBSA	Kobber	RåFiber/ FTTH	VULA C	VULA UC
Produkter	x	x	X	x	x	x

I nedenstående benyttes "produktet" som reference til ovenstående produkter.

Service aftaler

For ydelserne i denne aftale ydes der Standardservice, hvis andet ikke er aftalt. Ønskes en bedre serviceordning, kan der tegnes følgende serviceaftaler på ydelserne i denne aftale.

Specifikationen for Serviceaftaler listes i Rammeaftaletillæg om Serviceaftaler samt på Wholesale Online.

Specifikationen for Standardservice fremgår af følgende:

Serviceelementer	
Arbejdsdage	Man - fredag
Serviceperiode / arbejdstimer	7.30-15.00
Reaktionstid	12 timer (afbrudt ved afslutning af serviceperiode og genoptaget i efterfølgende serviceperiode)
Fejlmelde tidspunkt	00-24
Non stop fejlretning	Nej
Kundebesøg (booking intervaller)	4 og 8 timers intervaller

12 timers reaktionstid på Standardservice

Ved brug af 12 timers reaktionstid skal Kunden booke fejlmeldingen med "W BASIS" i FASIN. Wholesale Fejlservice sørger herefter for, at fejlen fortsætter med 12 timers reaktionstid.

Kunden skal være opmærksom på, at når der bookes med 12 timers reaktionstid, skal Kundens Slutbruger være hjemme i de følgende 12 timer indenfor normal arbejdstid - alternativt kan Slutkunden være hjemme med "ring 30", som angives ved fejlmeldingen, således at teknikeren ringer 30 minutter inden ankomst.

Går TDCs tekniker forgæves på en fejlmelding, der er booket med 12 timers reaktionstid, vil der blive opkrævet for forgæves besøg iht. normale vilkår herfor. Ny fejlmelding kan herefter kun bookes med fast tid, dvs. der kan ikke igen bookes med 12 timers reaktionstid.