

Bilag 5: Fejlmeldeprocedurer

Dette bilag udgør bilag 5 til Produkttillæg for Ethernet VPN.

1 Omfang

Dette Bilag omhandler de fejlmeldeprocedurer Kunden forpligter sig til at følge, når Kunden skal afgive fejlmelding til TDC.

2 Indhold

1	OMFANG.....	1
2	INDHOLD	1
3	GENERELT	1
4	FEJLMELDEPROCEDURE	1
4.1	FEJLMELDING	1
4.2	ESKALERING	2
5	SERVICE AFTALE.....FEJL! BOGMÆRKE ER IKKE DEFINERET.	

3 Generelt

TDC afhjælper fejl i eget net og installationer hurtigst muligt efter Kundens fejlmelding til TDC, og i overensstemmelse med de til enhver tid gældende fejlretningstider for den pågældende Ydelse.

Alle alvorlige driftsforstyrrelser som registreres af TDC skal meddeles Kunden uden ophold. Meddelelsen skal omfatte analyseret information om, hvad der er omfattet af forstyrrelsen.

4 Fejlmeldeprocedure

Kundens fejlmelding til TDC for Ydelserne i denne Aftale skal ske til TDC via det fejlmeldesystem TDC til enhver tid stiller til rådighed via selvbetjeningssiden. For tiden anvendes Fejl Administrations System kaldet FASIN. Ligeledes vil afmelding af fejl fra TDC til Kunden ske via fejlmeldesystemet.

FASIN giver, udover mulighed for afgivelse af og modtagelse af afmeldinger, Kunden mulighed for at se fejlstatus, samt modtage generelle driftsmeddelelser fra TDC, samt status på disse. For yderligere oplysninger om FASIN's virkemåde og indhold henvises til FASIN Kvikguide, som kan findes via Wholesale Online.

Kunden skal ved afgivelse af fejl angive et referencenummer, som skal anvendes af TDC ved yderligere kontakt til Kunden 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 reference nummer skal der af mailen fremgå hvilket telefonnummer TDC skal afmelde fejl på, hvis FASIN fortsat ikke fungerer når fejlen skal afmeldes. Gældende telefonnumre og mailadresser til TDC findes på selvbetjeningssiden.

Kunden skal ved indgåelse af denne Aftale have adgang til og undervisning i brugen af FASIN. Systemet stilles til rådighed for Kunden uden omkostninger for Kunden. Kunden kan bestille en eller flere navne/passwords, som skal angives ved adgang til systemet.

4.1 Fejlmelding

Fejlmelding via FASIN kan ske døgnet rundt, året rundt.

Ved fejlmelding til TDC skal visiteringen være fyldestgørende, dvs. demonstrere fejl i TDC's net. Fejlmeldinger der ikke skyldes fejl i TDC's net betragtes som uberettigede tilkald. TDC forbeholder sig ret til at fakturere Kunden for uberettigede tilkald.

TDC er ligeledes berettiget til at opkræve et gebyr for forgæves fejlretningsbesøg, hvis TDC's personale efter en fejlmelding ikke har kunnet få adgang til de nødvendige installationer.

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

Den gældende eskaleringsrækkefølge hos TDC kan ses på selvbetjeningssiden.