

Bilag 5: Fejlmeldeprocedure

Dette bilag:

- Udgør bilag 5 til det mellem parterne tiltrådte Produkttillæg for Gensalg fastnet
- Erstatte følgende tidligere bilag: Bilag 6. Fejlmeldeprocedure og serviceaftaler hørende til Standardaftalen for Gensalg fastnet.

1. Omfang

Dette Bilag omhandler de fejlmeldeprocedurer Gensælgeren skal følge, når Gensælgeren skal afgive fejlmelding til TDC.

2. Indhold

1. Omfang	1
2. Indhold	1
3. Fejlmeldeprocedure	1
3.1. Eskalering	1
3.2. Gengangerfejl	2

3. Fejlmeldeprocedure

Gensælgerens 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 Gensælgeren ske via fejlmeldesystemet.

FASIN giver udover mulighed for afgivelse af og modtagelse af afmelding af fejlmeldinger, Gensælgeren 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 Selvbetjening Wholesale.

Gensælgeren skal ved afgivelse af fejl angive et referencenummer, som skal anvendes af TDC ved yderligere kontakt til Gensælgeren vedrørende den specifikke fejlsituation.

Fejlmelding via FASIN kan ske døgnet rundt, året rundt. Fejlene vil blive registreret og håndteret ud fra det serviceniveau, der er lavet aftale om på det fejlmeldte produkt.

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 e-mail adresser til TDC findes på Selvbetjening Wholesale.

Gensælgeren skal ved indgåelse af denne aftale have adgang til og undervisning i brugen af TDCs fejlmelde system. Systemet stilles til rådighed for Gensælgeren uden omkostninger for Gensælgeren. Gensælgeren kan bestille en eller flere navne/passwords, som skal angives ved adgang til systemet.

3.1. 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 Selvbetjening Wholesale.

3.2. Gengangerfejl

Hvis slutbrugeren er ramt af den samme fejl som forrige fejlmelding eller hvis en fejl opstår som følge af en ukorrekt fejlretning, kan fejlen fejlmeldes som Gengangerfejl inden for 14 kalender-dage efter forrige fejlretning. Sker fejlmelding inden for 48 timer kan den forrige fejlmelding genåbnes. Sker det efter 48 timer skal der oprettes ny fejlmelding, hvor der titelfeltet efter fejl-symptom skrives "Gengangerfejl".

Gengangerfejl bookes for begge vedkommende i FASIN under den konkrete produktgruppe med brug af ledige Ekspresintervaller i booking kalenderen.

Ekspres intervaller: kl. 07:30-12:30, 12:30-16:30 eller 7:30-16:30..

Det skal fremgå i bemærkningsfeltet i hvilket tidsrum kunden er til rådighed.

Er der tilknyttet serviceaftale til accesforbindelsen, vil fejlen blive rettet iht. serviceaftalen. Ønsker man at fravælge serviceaftalen skal dette ligeledes fremgå af bemærkningsfeltet.