

Bilag 1b: Straksservice

Indholdsfortegnelse

1. Produktbeskrivelse.....	1
2. Begrænsninger.....	1

1. Produktbeskrivelse

Tilkøb af Straksservice medfører at en fejlretning bliver rykket frem i fejlretningskøen, således at fejlen rettes hurtigere end den ellers ville have været.

Straksservice dækker kun den aktuelle fejlretningsituation og betales som en engangsydelse. Størrelsen af engangsydelsen afhænger af, hvornår fejlen indmeldes til Fejlservice.

Straksservice tilbydes i to produktvarianter. Det er fejlmeldetidspunktet der afgør om den enkelte fejlsag takseres som Dagtid eller Nattid:

Straksservicevariant	Fejlmeldetidspunkt
Straksservice Dagtid	Mandag-fredag 8.00-16.00
Straksservice Nattid	Øvrige tidsrum inkl. søn- og helligdage

Straksservice indeholder følgende serviceelementer:

Serviceelementer	Straksservice
Arbejdsdage	Man- til søndag
Serviceperiode	Hele døgnet
Reaktionstid Remote	1 arbejdstime
Reaktionstid On-site	3 arbejdstimer
Fejlmelde tidspunkt	00-24
Kundebesøg (Booking intervaller for teknikerbesøg)	4 og 8 timers intervaller
Non-stop fejlafhjælpning	Ja

Bestilling af Straksservice skal ske via FASIN. Straksservice kan bestilles ved fejlsagens oprettelse, eller efterfølgende.

2. Begrænsninger

Straksservice kan ikke tilbydes til installationsadresser på ikke-brofaste øer i Danmark uden fast tekniker fra TDC, jf. ø-listen i bilag 1a.

I ekstraordinære fejlsituationer, kan TDC uden forudgående varsel lukke for bestilling af Straksservice.