

A decorative graphic consisting of several overlapping, curved blue lines that sweep from the left side of the page towards the right, tapering off.

BROADNET BROADNET GARANTERT FEILRETTING



PRODUKTBESKRIVELSE & SLA BROADNET GARANTERT FEILRETTING (V. 14)

1. AVTALE

Garantert feilretting er en tilleggstjeneste til en abonnementstjeneste levert av Broadnet. I Sone A, C, E og H gjelder SLA for abonnementstjenesten i tillegg til avtalen om Garantert feilretting. I Sone B gjelder de forbedrede SLA-parametrene i Garantert feilretting i stedet for tilsvarende bestemmelser i den ordinære SLA. Broadnets generelle avtalevilkår gjelder for alle tjenestene.

2. GENERELL BESKRIVELSE AV TJENESTEN

Dette er et tilbud for kunder som vil sikre seg at ressurser for fysisk feilretting ute i felten blir gjort tilgjengelig, og at feilretting skjer innen fastsatte tider.

3. TJENESTEKLASSE

Garantert feilretting leveres med ulike klasser for garanterte feilrettingstider innenfor de ulike geografiske sonene til Broadnet. I sone B vil tidene være normale feilrettingstider, og ikke Garanterte feilrettingstider. Dette henger sammen med at den utvidede refusjonen i sone B er knyttet til tjenestens totale tilgjengelighet, og ikke feilrettingstid i en spesifikk feilsituasjon.

Følgende beredskapsklasser kan tilbys:

Tjeneste	Feilrettings-tid	Dekningsperiode	Sone	Dekningsområde	Utplassert utstyr
7t-08-22	7 timer	Man-fre 08-22 Lør 09.00-16	A og B	Sone A: Østlandet Sone B: Hele landet	Nei
5t-24/7	5 timer	24/7	A og B	Alle byer	Ja
3t-07-17	3 timer	Man-fre 07-17	C og E	Dekningssjekk	Ja
5t-07-17	5 timer	Man-fre 07-17	C og E	Dekningssjekk	Ja
3t-07-20	3 timer	Man-fre 08-20	C og E	Dekningssjekk	Ja
5t-07-20	5 timer	Man-fre 08-20	C, E og H	Dekningssjekk	Ja*
3t-24/7	3 timer	24/7	C og E	Dekningssjekk	Ja
5t-24/7	5 timer	24/7	C og E	Dekningssjekk	Ja
5t-08-17	5 timer	Man-fre 07-17	U	Dekningssjekk, Oslo-området	Nei

* ikke sone H

4. OMFANG AV TJENSTEN

Garantert feilretting omfatter følgende tilleggstjenester:

- Feilretting av Broadnets kjernenett med sentrale komponenter
- Feilretting på aksess ut til kundens NTP (nett terminerings punkt)
- Bytting og idriftssetting av evt. utplassert reserveutstyr (med bistand fra kunden)
- Innmelding av inntil to mobilnummer for mottak av driftsmeldinger

Følgende omfattes ikke av tjenesten

- XDSL - Fremføring fra NTP-punkt hos kunde til modem. (Intern kabling i bygget.)

Eventuelle kostnader relatert til feilsituasjoner på internkabling fra NTP til modem må dekkes av sluttbruker.

5. GEOGRAFISKE BEGRENSNINGER

For Garantert feilretting er det enkelte begrensninger på hvilke områder som støttes for de ulike tjenesteklassene. Endring i hvilke områder tjenesten kan tilbys vil også kunne endres etter hvert som Broadnet inngår/endrer avtaler med nye/eksisterende installasjonsfirma. Broadnet vil varsle kunden om eventuelle endringer som vil berøre eksisterende avtaler om Garantert feilretting.

6. RETNINGSLINJER FOR GARANTERT FEILRETTING

For feil som meldes i dekningsperioden starter feilsøking umiddelbart og feilretting pågår fortløpende inntil feilen er rettet. For feil meldt utenfor dekningsperioden starter feilretting ved start på dekningsperioden for den respektive sonen.

Feilrettingen skal starte så snart som mulig etter kundens rekvirering av feilrettingsarbeid.

- Feilrettingstid er tiden fra en feil er meldt Broadnets feilmottak til feilen er rettet.
- Feilrettingsarbeid kan rekvireres av kunden i den døgnerperioden som partene har avtalt, kalt dekningsperiode.
- Feilrettingsarbeid skal være fullført så snart som mulig og senest innen avtalt feilrettingstid.
- Feilretting skal pågå kontinuerlig inntil feilen er rettet, også utover dekningsperioden.
- Feilrettingsarbeid skal utføres på de tjenester som dekkes av avtalen.

Feilrettingsarbeidet skal være fullført innen avtalt feilrettingstid, med mindre dette hindres av forhold som er utenfor Broadnets kontroll eller skyldes force majeure. Ved omfattende ødeleggelser eller feil og tidkrevende arbeid som kan medføre overtredelse av Garantert feilrettingstid innenfor dekningsperioden, skal kunden varsles umiddelbart, problemet beskrives og estimert feilrettingstid oppgis. Ved brudd på rettetider vises det til avsnittet om kompensasjon ved ikke avholdt rettetid.

7. KRAV TIL KUNDEN

Når kunden får utlevert reserveutstyr, må kunden selv teste at reserveutstyret fungerer når den byttes med hovedenheten. Dette er nødvendig for å være mest mulig sikker på at reserveutstyret også vil fungere når en eventuell feilsituasjon oppstår. Broadnet vil umiddelbart sende ut nytt reserveutstyr hvis testen skulle misslykkes.

Ved feilsituasjoner må følgende opplysninger meldes til kundeservice Broadnet:

- Sambandsnummer
- Feilbeskrivelse (status lamper, symptomer etc)

Kontaktperson med telefonnummer, mobilnummer og e-postadresse er tilgjengelig for Broadnet.

Kunden skal gi Broadnet eller Broadnet sin montør tilgang til lokasjonen. Ved behov, skal kunden også bistå med tilkobling av eventuelt utplassert reserveutstyr.

Følgende krav til egenkontroll:

- Sjekk at NT eller modem er tilknyttet strømuttak, og at strøm er på.
- Sjekke/bytte tilkoblinger av nettverkskabler til Broadnet sitt endeutstyr.
- Resette modem.

Kostnader knyttet til feilretting, der feilen skyldes kunden, kundens utstyr, feil på internsprede-nett eller manglende utført egenkontroll, vil kunne bli fakturert kunden.

8. KOMPENSASJON VED IKKE AVHOLDTE RETTETIDER

Dersom ikke servicetiden overholdes av Broadnet og i fravær av avtalt tilleggsfrist, kan kunden kreve utbetaling av timebot. Timeboten kan utgjøre opptil SLA-tjenestens årspris for den aktuelle tjenesten. Ved avtaler som løper mindre enn 1 år, beregnes timeboten etter forholdsvis samme prinsipp, avhengig av totalt SLA-tjenestebeløp. I sone B utbetales ikke timebot, men en utøket SLA-refusjon på tjenesten det er tegnet Garantert feilretting på (se formel under). Beregningen av SLA-refusjon i de ulike sonene er gjengitt under.

Tabellen viser prosentdelen av månedsbeløpet som vil bli gitt som kompensasjon for vedkommende SLA-tjeneste. Maksimal kompensasjon i løpet av en avtaleperiode (12 måneder) er 12 ganger avtalt månedspris for den misligholdte SLA.

Tidforbruk utover avtalt tid	Kompensasjon i % av tjenesten	
	Sone A, C, E og U	Sone B og H
0-3 timer	300%	10 %
3-6 timer	600%	12 %
6-30 timer	900%	20 %
> 30 timer	900%	100 %

Flere enkeltbrudd i samme døgn på feil meldt innenfor dekningsperioden, regnes som et enkeltbrudd og reparasjonstiden fra alle bruddene summeres ved en eventuell kompensasjonsberegning.

9. ERSTATNINGSANSVAR

Erstatningsansvar for i forbindelse med tjenesten Garantert feilretting følger reglene beskrevet i avsnittene om direkte tap og indirekte tap/følgeskader i Broadnets generelle avtalevilkår.

10. AKTIVERING

Aktivering av tjenesten vil typisk være 3-5 dager etter bestilling.

11. KUNDESERVICE

Alle feil meldes Broadnet kundeservice:
Telefon 21 54 30 00