

# Vilkår for Serviceaftaler for erhvervsabonnenter juli 2007

Disse vilkår er supplerende vilkår til tilslutningsaftalen, og udgør sammen med kontrakten det samlede aftalekompleks. Såfremt der er modstridende forhold i vilkårene og kontrakten, vil kontraktens vilkår gå forud for de generelle vilkår.

## **1. Oppetider**

### **1.1. Definition**

Ved oppetid forstås at fibernetforbindelsen og internetforbindelsen er tilgængelige for Abonnten i den definerede procentdel af tiden, og at eventuel utilgængelighed skyldes forhold i Bredbånd Nords net eller i det af Bredbånd Nord leverede udstyr.

Nedetid på grund af force majeure og varslet nedetid indenfor servicevinduerne, medregnes ikke som nedetid ved måling af den samlede oppetid.

### **1.2. Måling**

Oppetiden på fibernetforbindelsen og internet måles over et kalenderkvartal. Bredbånd Nord er kun kompensationspligtig jf. pkt.7., såfremt oppetiden ikke er overholdt, målt over et kvartal. Abonnten har adgang til løbende oppetidsmålinger via et web-interface.

### **1.3. Rapportering**

Såfremt der er tegnet rapporterings-abonnement, leverer Bredbånd Nord en oppetids-rapport til Abonnten senest den 10. i måneden efter kvartalsudløb, dvs. april, juli, oktober og januar. Første rapport leveres dog altid først efter første hele kvartal, hvor aftalen har været gældende.

Rapporten indeholder

- samlet tid i kvartalet
- samlet uvarslet nedetid specificeret med dato og start-/sluttid
- samlet varslet nedetid i servicevinduer specificeret med dato og start-/sluttid
- oppetidsprocent
- konklusion på overholdelse af oppetid

## **2. Servicevinduer**

### **2.1. Definition**

Alle planlagte ændringer, der kan resultere i driftsforstyrrelser hos Abonnten tilstræbes placeret i servicevinduet.

### **2.2. Tidsintervaller**

For fiberforbindelsen og internetforbindelsen gælder, at servicevinduet er mandag og torsdag kl. 00-06.

### **2.3. Varsling**

Planlagt nedetid og ændringer der giver driftsforstyrrelser hos Abonnten varsles af Bredbånd Nord telefonisk eller på e-mail senest 5 dage forud.

### 3. Support og Fejlretning

Det fremgår af kontrakten, hvilken serviceaftale Abonnementen har tegnet.

Serviceaftalen dækker internetforbindelsen, fiberforbindelsen og det, i kontrakten aftalte, og af Bredbånd Nord leverede, CPE-udstyr.

Såfremt der er indgået aftale om internetforbindelse uden CPE-udstyr dækker serviceaftalen kun frem til porten i POP'en.

Den pågældende serviceaftale giver abonnenten adgang til support og fejlretning hos Bredbånd Nord i det nedenfor specificerede tidsrum.

	<b>Support</b>	<b>Reaktionstid, remote:</b>	<b>Reaktionstid, onsite:</b>	<b>Fejlretning:</b>
<b>Guld</b>	Mandag til Søndag Kl. 00.00 til 23.59	1 time	Inden 3 timer efter konstateret fejl	NON Stop til fejlen er rettet
<b>Sølv</b>	Mandag til fredag (lørdag) Kl. 8.00 til 20.00 (8.00 til 17.30)	3 timer	Inden 3 timer efter konstateret fejl	Indenfor almindelig åbningstid
<b>Bronze</b>	Mandag til fredag Kl. 8.00 til 16.00	3 timer	Inden 8 timer fra konstateret fejl	Indenfor almindelig åbningstid

### 4. Reaktionstid.

#### 4.1. Definition

Fejlretning forsøges først remote og herefter onsite. Tidsintervallerne måles fortløbende fra fejlen er indløbet.

#### 4.2. Måling

Reaktionstider måles fra fejlmelding indløber til fejlsøgning påbegyndes. Fejlmelding kan indløbe enten fra Abonnementen eller fra overvågningssystemer.

Fejlen søges først lokaliseret og udbedret remote, såfremt det konstateres, at fejlen kræver onsite behandling, måles onsite-reaktionstiden fra denne konstatering, til teknikeren er på stedet (Abonnementens adresse eller POP, afhængigt af fejlens karakter).

#### 4.3. Rapportering

For hver indmeldt fejl, udarbejdes en fejlrapport, der beskriver fejlretningsforløbet kronologisk med specifikation af de enkelte trin i forløbet.

- hvornår fejlen er indløbet
- hvor er fejlmelding kommet fra
- Hvornår er fejlen afhjulpet
- Konklusion på overholdelse af reaktionstider

Abonnementen kan tilgå fejlrapporter omhandlende fejl, der berører egne abonnementer, via et web-interface.

## **5. Abonnentens forpligtelser**

Abbonnten er forpligtet til forud for fejlmelding selv at søge fejlen, i henhold til det udleverede fejlsøgnings-skema.

Hvis det konstateres, at fejlen skyldes forhold i Abonnentens eget netværk eller udstyr, kan Bredbånd Nord opkræve Abonnenten for den forbrugte fejlsøgningstid.

Abbonnten er forpligtet til, at sikre Bredbånd Nord adgang til installationsadressen i tilfælde af fejlmelding. Herunder angive en kontaktperson, der i tilfælde af overvågningsalarmer, som kræver on-site-fejlretning, kan sikre Bredbånd Nord's adgang til installationsadressen.

## **6. Bredbånd Nord's forpligtelser**

Bredbånd Nord garanterer en opetid på 99,6%. Såfremt opetiden ikke overholdt, er Abonnenten berettiget til kompensation jf. kontrakten.

Ligeledes garanterer Bredbånd Nord de i pkt. 3. beskrevne reaktionstider for den valgte serviceaftale.

## **7. Kompensation**

Såfremt Bredbånd Nord ikke har overholdt de aftalte forpligtelser, er Abonnenten berettiget til kompensation som beskrevet i kontrakten. Der kan kun ydes kompensation for manglende opfyldelse af opetid, målt over et helt kvartal. Betaling af kompensation sker efter påkrav fra Abonnenten.

I tilfælde af remote fejlretning, betragtes Bredbånd Nord's reaktionstid som overholdt og Abonnenten er derfor ikke berettiget til kompensation, såfremt teknikeren ankommer til Installationsadressen indenfor tidsfristen, og det ikke er muligt at få adgang til det fejlramte udstyr.