

**Bilag 4 - Service Level Agreement (SLA) for Fiber100**
**Indholdsfortegnelse**

1. Oversigt over serviceaftaler .....	1
2. Procedure for Fejlklassificering – major/minor fejl .....	1
3. Omklassificering .....	1
4. Straksservice.....	1

**1. Oversigt over serviceaftaler**

Serviceelementer	Standard	Hverdag 8-19 Basis	Alle dage 8-22 Sølv	Alle dage 00-24 Guld
Arbejdsdage	Man- til fredag	Man- til fredag	Man- til Søndag	Man- til søndag
Serviceperiode / Arbejdstimer	8-15.30	8-19	8-22	Hele døgnet
Reaktionstid Major	12 arbejdstimer	1 arbejdstime	1 arbejdstime	½ arbejdstime
Reaktionstid Minor	12 arbejdstimer	5 arbejdstimer	4 arbejdstimer	2 arbejdstimer
Fejlmelde tidspunkt	00-24	00-24	00-24	00-24
Kundebesøg (Booking intervaller for teknikerbesøg)	4 og 8 timers intervaller	4 og 8 timers intervaller	2, 4 og 8 timers intervaller	2, 4 og 8 timers intervaller
Fejlafhjælpningstid Major	NA	11 arbejdstimer	8 arbejdstimer	4 arbejdstimer
Fejlafhjælpningstid Minor	NA	NA	NA	NA
Pris for Serviceaftale Pr. Md	0 kr./md	100 kr/md	200 kr/md	300 kr./md

**2. Procedure for Fejlklassificering – major/minor fejl**

Eksempler på fejlsymptomer og deres klassifikation:

Minor fejl	Major fejl
Kabelfejl	Forbindelsen afbrudt
Støj på linjen	Løsningen ude af funktion
Hastighedsproblem	Kan ikke tilringes
Periodiske udfald	Kan ikke ringe ud
Pakketab	

**3. Omklassificering**

En fejlsag kan ændre klassifikation i løbet af fejlbehandlingen. Omklassificering kan ske på såvel Kundens som ipvisions foranledning.

#### 4. Straksservice

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	Pris for Straksservice
Straksservice Dagtid	Mandag-fredag 8.00-16.00	950,00 pr. gang
Straksservice Nattid	Øvrige tidsrum inkl. søn- og helligdage	950,00 pr. gang

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