

RUTINE FOR FEILHÅNDTERING

OVERORDNET ANSVAR

Leverandør er ansvarlig for den daglige driften av Tjenestene, slik at den fungerer i samsvar med krav til tilgjengelighet og kvalitet, som beskrevet i Avtalen.

Kunden er ansvarlig for at lokaler og miljø der Tjenestene leveres, er i samsvar med krav fra Leverandør. Kunden skal videre varsle Leverandør dersom miljø endres eller det oppstår andre forhold som kan påvirke Tjenesten, eller det utstyr Leverandør benytter for leveranser av disse. Kunden skal ikke foreta tekniske inngrep eller vedlikehold på utstyr utplassert av Leverandøren.

Både Leverandør og Kunden forplikter seg til å følge lover, forskrifter og offentlige krav som er relatert til Tjenestene og vilkårene beskrevet i Avtalen.

FEILHÅNDTERING

Følgende rutine følges ved alle feilmeldinger og forespørsler:

1. Dersom Kunde oppdager feil, plikter Kunden først å undersøke om feilen skyldes forhold som er innenfor Kundens ansvarsområde. Kunden har herunder ansvar for å undersøke om feilen er forårsaket av at:
 - Kunden har feil på eget utstyr, som modem, router, switch, PC eller lignende.
 - Kunden har feil i egen infrastruktur, som strømbrydd, intern kabling, løse kontakter eller lignende.
 - Leverandørs utstyr er skadet eller tapt.
 - At utstyr ikke er restartet eller at det er andre feilårsaker i forhold til Kundens avtalte forpliktelser, herunder sjekk av status på Leverandørs utstyr.
2. Feilmelding rettes til Leverandørs kundeservice eller til driftssenter/driftsvakt dersom Kunden har avtalt servicenivå = Optimal.

Det kan være nødvendig at Kunden er behjelpelig med omstart eller oppgir status på Kundeplassert utstyr. Det forutsettes at Kunden er tilgjengelig på den aktuelle lokasjonen ved feilsøking.

Kunden kan melde Feil til Leverandørens kundesenter som følger:

Telefon	612 00 612	Betjent hverdager 08.00 – 20.00
E-post	bedrift@eidsiva.net	Betjent hverdager 08.00 – 20.00

Feilmeldingen skal minimum inneholde:

- Kundelokasjon og Tjeneste som er berørt
- Beskrivelse av Feilen
- Tidspunkt når Feil oppstod
- Status på Feilsituasjonen (inkludert hva Kunden har utført selv)

TILGJENGELIGHET

Tjenesten skal være tilgjengelig for Kunden i minimum 99,5 % av tiden målt 08:00 – 16:00 over en periode på en måned. Tilgjengeligheten måles per forbindelse, og baseres på feilrapportering fra Kunden. Varslet vedlikehold er ikke inkludert i tilgjengeligheten.

VEDLIKEHOLD

Leverandøren har rett til å foreta vedlikehold på utstyr og forbindelser utenom perioden mandag – fredag kl. 08:00 – 16:00. Vedlikehold skal være varslet på forhånd.