



EWII

Kokbjerg 30
DK-6000 Kolding
+45 70 50 50 50
EWII.com

SERVICE- OG SUPPORTAFTALE FOR ERHVERVSKUNDER VED TILSLUTNING TIL EWII BREDBÅND ERHVERVS FIBERNET

(Gældende fra 1. september 2016)

INDLEDNING

Denne aftale er gældende for indgåelse af aftaler om etablering og benyttelse af EWII Bredbånds fibernet til erhverv i EWII Bredbånds forsyningsområde.

Vilkårene opdateres løbende, og de til enhver tid gældende vilkår kan findes på www.ewii.com/erhvervsfiber.

DEFINITIONER

Ved **Aftalen om tilslutning og abonnement til EWII Bredbånd** forstås denne aftale, hvori det er aftalt, hvilke produkter og serviceydelser, herunder Internethastighed, IP-adresser og Service- og Supportaftale, der leveres til Abonnementen.

Ved **Nedetid** forstås den tid, hvor anvendelsen af Fiberforbindelsen, i den pågældende betalingsperiode, har været utilgængelig eksklusiv nedbrud/manglende anvendelse eller forsinkelse, som følge af forhold, som TFB- ikke er ansvarlig for, herunder forhold, som er udenfor EWII Bredbånds kontrol, eller planlagt arbejde og vedligeholdelse.

Ved **Oppetid** forstås den tid, beregnet på månedsbasis, hvor tjenester og ydelser er tilgængelige. Oppetid beregnes på månedsbasis i procent således: $\text{Oppetid} = 1 - ((\text{nedetid i timer} / \text{tidsrum for Teknisk Service i timer pr. måned}) \times 100)$.

Ved **Ordrebekræftelse** forstås EWII Bredbånds skriftlige accept af Abonnementens bestilling vedrørende adgang til EWII Bredbånds fibernet.

Ved **Reaktion online** forstås den maksimale tid fra en fejl rapporteres til EWII Teknisk Support til fejlretningen påbegyndes i de interne systemer for derved eventuelt at lokalisere fejlen.

Ved **Reaktion on-site** forstås den maksimale tid, efter *Reaktion online*, indtil fejlretningen påbegyndes på Abonnementens adresse eller på det fysiske sted (herunder POP-station og det fysiske fibernet), som forårsager fejlen.

Ved **Teknisk Service** forstås det tidsrum, hvori der er aftalt service, herunder fejlhåndtering og fejlretning såvel online som on-site. Det definerede tidsrum for Teknisk Service anvendes desuden som basis for udregning af eventuel kompensation.

Ved **Teknisk Support** forstås den support, EWII Bredbånd yder til Abonnementen enten telefonisk eller via mail i henhold til den valgte service- og supportkategori. Teknisk Support kan kontaktes på telefon eller på mail.

Ved **Tjenester og ydelser** forstås de produkter og ydelser, der leveres på fibernet af EWII Bredbånd.

1. SERVICE- OG SUPPORTAFTALENS OMFANG OG INDGÅELSE

Nærværende aftale er et tillæg til Tilslutnings- og abonnementsvilkår og definerer vilkår for den service- og supportydelse, som EWII Bredbånd i den forbindelse leverer til Abonnementen.

Ydelsen omfatter teknisk support i form af besvarelse af spørgsmål og help desk funktion telefonisk eller via mail i forbindelse med EWII Bredbåndets ydelser i henhold til den indgåede Tilslutnings- og abonnementsaftale.

Herudover omfatter ydelsen Teknisk Service, systemovervågning og udbedring af fejl og driftsforstyrrelser i EWII Bredbåndets fibernet frem til Abonnementen.

Abonnementen udpeger i forbindelse med nærværende Service- og Supportaftale en kontaktperson, der overfor EWII Bredbånd står til rådighed for og forestår al kommunikation vedrørende eventuelle fejl, varsling af planlagt arbejde m.m. Desuden er det kontaktpersonens ansvar, at EWII Bredbånd til enhver tid har uhindret adgang til fiberforbindelsen og udstyr på Abonnementens adresse, såfremt dette er nødvendigt i forbindelse med fejlsøgning og fejlretning. Abonnementen skal sikre, at kontaktdata (e- mailadresse og telefonnummer) til enhver tid er opdaterede.

Der tilbydes 2 forskellige kategorier af service- og supportydelser: *BASIS* og *UDVIDET* (Se nedenstående skema).

	BASIS	UDVIDET
Teknisk Support	Mandag til fredag 08.00-22.00 Lørdag og søndag 10.00-22.00	Mandag til fredag 08.00-22.00 Lørdag og søndag 10.00-22.00
Teknisk Service	Hverdage 08.00-16.00	Alle dage 08.00-22.00
Reaktion online	4 timer	2 timer
Reaktion on-site	8 timer	4 timer
Oppetid	99,70 %	Minimum 99,70 %

Den aftalte service- og supportkategori fremgår af Ordrebekræftelsen. Hvor intet andet er anført, er *BASIS*-vilkårene gældende.

2. ÆNDRING AF SERVICE- OG SUPPORTKATEGORI

Abonnementen kan foretage ændring i den valgte service- og supportkategori med 1 måneds varsel til udgangen af en måned.

3. OPPETID

EWII Bredbånd tilstræber en oppetid på Fiberforbindelsen på 99,7 % overfor Abonnementer med en Tilslutnings- og abonnementsaftale for Erhverv.

For Abonnementer med en UDVIDET Service- og Supportaftale garanteres denne oppetid, hvilket medfører, at Abonnementen har ret til kompensation i henhold til nærværende aftales bestemmelser, hvis oppetiden ikke overholdes i en betalingsperiode (kvartalsvis).

Oppetiden udregnes på kvartalsbasis i procenter af nedetid i forhold til det aftalte tidsrum for Teknisk Service. Beregningen af oppetid baseres på optegnelser herfor i EWII Bredbåndets overvågningssystem.

Oppetiden udregnes som: $1 - ((\text{nedetid i timer/tidsrum for Teknisk Service i timer}) \times 100.)$

Kompensationen beregnes på grundlag af den faktiske Oppetid i en given betalingsperiode. Kompensation beregnes i % af Abonnementsbetalingen for de erhvervede Tjenester i henhold til Abonnementens Tilslutnings- og abonnementsaftale for EWII Bredbånd Erhverv jf. nedenstående tabel.

Oppetid i %	Kompensation % af Abonnementsbetaling
> 99,70	0
99,69 - 99,00	10
98,99 – 98,00	20
< 98,00	30

Det er en betingelse for kompensation, at



Abonnementen straks har rapporteret fejlen eller driftsforstyrrelsen i henhold til pkt. 5 nedenfor. Herudover er det en betingelse for kompensation, at Abonnementen skriftligt har fremsendt anmodning herom inkl. skriftlig dokumentation for kravet, til EWII Bredbånd Teknisk Support senest 5 arbejdsdage efter udløbet af en betalingsperiode. EWII Bredbånd Teknisk Support bekræfter skriftligt modtagelsen af kompensationskravet, og meddeler samtidig hermed Abonnementen den forventede sagsbehandlingstid.

Uanset den valgte service- og supportkategori, har alle Abonnenter ret til et forholdsmæssigt afslag i Abonnementsbetalingen for de erhvervede Tjenester i henhold til dennes Tilslutnings- og abonnementsaftale, hvis Fiberforbindelsen har været afbrudt/utilgængelig i mere end 2 sammenhængende døgn inden for den pågældende betalingsperiode.

4. PLANLAGT ARBEJDE OG VEDLIGEHOLDELSE

EWII Bredbånd ønsker at levere den højest mulige kvalitet i fibernet, hvorfor EWII Bredbånd løbende udfører vedligeholdelsesarbejde på og opgraderinger af fibernet.

Planlagt arbejde udføres under hensyntagen til at minimere enhver afbrydelse af Abonnementens tjenester og ydelser. Planlagt arbejde i forbindelse med vedligehold, reparationer, opgraderinger foretages derfor i videst mulige omfang i tidsrummet 22.00-06.00.

For Abonnenter med en BASIS Service- og Supportaftale informeres via annoncering på www.ewii.com/erhvervsfiber og med en frist på mindst 5 arbejdsdage om planlagt arbejde, der kan afbryde Abonnementens adgang til tjenester og ydelser udenfor det definerede tidsrum for Teknisk Service. Planlagt arbejde, der af praktiske eller tekniske hensyn kun kan udføres indenfor det definerede tidsrum for Teknisk Service, varsles skriftligt minimum 24 timer inden afbrydelsen. Varslinger sker skriftligt pr. mail til den af Abonnementen oplyste kontaktperson.

Abonnenter med en UDVIDET Service- og Supportaftale underrettes skriftligt og med en frist på mindst 3 arbejdsdage om

planlagt arbejde, der kan afbryde Abonnementens adgang til tjenester og ydelser udenfor det definerede tidsrum for Teknisk Service. Planlagt arbejde, der af praktiske eller tekniske hensyn kun kan udføres indenfor det definerede tidsrum for Teknisk Service, varsles skriftligt minimum 5 arbejdsdage inden afbrydelsen. Varslinger sker skriftligt pr. brev eller mail til den af Abonnementen oplyste kontaktperson.

5. FEJLHÅNDTERING

Fejl eller driftsforstyrrelser identificeres enten via EWII Bredbånd systemovervågning eller ved Abonnementens anvendelse af fiberforbindelsen.

Fejl eller driftsforstyrrelser, som identificeres af Abonnementen, skal rapporteres til EWII Bredbånd Teknisk Support. Såfremt abonnenten konstaterer fejl eller driftsforstyrrelser på fiberforbindelsen, anmeldes dette straks til Teknisk Support på telefon eller mail i tidsrummet for YouSee Support iht. den valgte service- og supportkategori.

Inden henvendelse til EWII Bredbånd er Abonnementen forpligtet til at undersøge, hvorvidt fejlen skyldes Abonnementens anvendelse af Fiberforbindelsen, herunder eget udstyr, installationer eller netværk. Hvis det herved konstateres, at der er tale om fejl i EWII Bredbånd fibernet eller Fiberforbindelsen, rapporteres dette straks til EWII Bredbånd. Fejlen registreres internt i EWII Bredbånd support-tool.

Fejlretning igangsættes, håndteres og prioriteres indenfor det definerede tidsrum for Teknisk Service i henhold til den valgte service- og supportkategori og i henhold til de nedenfor anførte fejkategorier. Abonnementen skal sikre, at EWII Bredbånd med henblik på fejlsøgning, fejlretning og service snarest kan få adgang til Fiberforbindelsen og udstyr på Installationsadressen. Abonnementen er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke



til fejlsøgning og fejlretning i Abonentens eget udstyr og egne installationer på Installationsadressen. Det er til enhver tid Abonentens ansvar at medvirke aktivt i såvel fejlsøgning som fejlretning. Forsinkelser opstået som følge af ukorrekte data fra Abonentens kontaktperson, eller manglende adgang til eget udstyr og egne installationer på installationsadressen, betragtes ikke som nedetid og medregnes derfor ikke i opetidsberegningen.

Forhold eller ændringer i Abonentens anvendelse eller udstyr/netværk, f.eks. frakobling af udstyr mv., som kan forårsage en alarm i EWII Bredbånds overvågning af fibernet, skal straks meddeles EWII Bredbånd for at undgå misforståelser og tidsspilde. Hvis Abonenten ikke foretager sådan meddelelse, har EWII Bredbånd ret til at fakturere Abonenten for det anvendte tidsforbrug, som denne alarm har medført.

Hvis Abonenten beder om hjælp til udbedring af fejl eller driftsforstyrrelser, som ikke er omfattet af nærværende aftale, herunder eksempelvis fejlretning udenfor det definerede tidsrum for Teknisk Service iht. den valgte service- og supportkategori, eller fejlen kan henføres til fejl eller mangler i Abonentens anvendelse eller udstyr/netværk har EWII Bredbånd ret til at fakturere Abonenten for denne ydelse i henhold til EWII Bredbånds materiale og tidsforbrug. EWII Bredbånd har desuden ret til at afvise henvendelsen, hvis det på forhånd kan konstateres, at fejlen ikke er omfattet af Abonentens Service- og Supportaftale.

6. FEJLKATEGORIER

EWII Bredbånd kategoriserer og prioriterer fejl i følgende 3 kategorier baseret på de informationer, Abonenten giver i fejlmeldingen. EWII Bredbånd forbeholder sig ret til at ændre fejkategoriseringen, såfremt informationer fremkommet i forbindelse med fejlretningen giver anledning hertil.

Kategori 1

Kritisk fejl eller driftsforstyrrelse på fibernet, der berører tjenester og ydelser til et væsentligt antal Abonnenter. Fejl håndteres og udbedres uden ophold af EWII Bredbånd 24 timer i døgnet 365 dage om året.

Kategori 2

Kundespecifik alvorlig fejl på fibernet, der

afbryder eller påvirker tjenester og ydelser på Abonentens tilslutningsadresse i en sådan grad, at Abonenten ikke længere kan anvende sine forretningssystemer. Fejl håndteres af EWII Bredbånd indenfor det aftalte tidsrum for Teknisk Service. Såfremt on-site fejlretning er påbegyndt, men ikke afsluttet indenfor det aftalte tidsrum for Teknisk Service, vil EWII Bredbånd i videst mulige omfang færdiggøre fejlretningen. Såfremt færdiggørelse af fejlretningen i umiddelbar forlængelse af det aftalte tidsrum for Teknisk Service ikke er mulig, f.eks. hvis der er behov for reservedele eller lignende, fortsættes fejlretningen ved starten af næste tidsrum for Teknisk Service. Ligeledes kan EWII Bredbånd afbryde fejlretningen, såfremt dette er nødvendigt i forbindelse med håndtering og udbedring af en Kategori 1 fejl et andet sted i fibernet.

Kategori 3

Kundespecifik fejl, der påvirker Tjenester på Abonentens Tilslutningsadresse, men ikke har en kritisk indflydelse på Abonentens anvendelse af Tjenester til sine forretningssystemer. Fejl håndteres af EWII Bredbånd indenfor det aftalte tidsrum for Teknisk Service. Såfremt on-site fejlretning er påbegyndt, men ikke afsluttet, indenfor det aftalte tidsrum for Teknisk Service, vil EWII Bredbånd færdiggøre fejlretningen i umiddelbar forlængelse af det aftalte tidsrum for Teknisk Service, men alene under hensyntagen til øvrige supportopgaver. EWII Bredbånd kan dermed frit afslutte fejlretningen ved ophør af det aftalte tidsrum for Teknisk Service for herefter at genoptage denne ved næstkommende tidsrum for Teknisk Service. Kategori 3 fejl medregnes ikke i beregningen af nedetid, og har ikke indflydelse på opetiden for Fiberforbindelsen.

7. EKSEMPLER

I nedenstående tabel vises 6 eksempler på, hvordan fejl på fibernet håndteres i henhold til service- og supportkategorier samt Fejkategorier:



	BASIS Teknisk Service Hverdage 08.00-16.00	UDVIDET Teknisk Service Alle dage 08.00-22.00
Fejlkategori 1	<p>Eksempel 1.1</p> <p>Abonnenten fejlmelder fiberforbindelsen, og efter at TFB har kategoriseret fejlen som en Kategori 1-fejl, håndteres denne herefter uden ophold indtil fejlen er løst.</p>	<p>Eksempel 1.2</p> <p>Abonnenten fejlmelder fiberforbindelsen, og efter at TFB har kategoriseret fejlen som en Kategori 1 fejl, håndteres denne herefter uden ophold, indtil fejlen er løst.</p>
Fejlkategori 2	<p>Eksempel 2.1.1</p> <p>Abonnenten fejlmelder fiberforbindelsen en mandag kl.11.30. Fejlsøgning og fejlretning påbegyndes online senest kl.15.30 samme dag. Såfremt fejlen ikke kan afhjælpes online, påbegyndes on-site fejlsøgning og fejlretning senest tirsdag kl.15.30 og fortsættes i videst mulige omfang herefter, indtil fejlen er løst.</p> <p>Eksempel 2.1.2</p> <p>Abonnenten fejlmelder fiberforbindelsen en søndag kl.10.00. Fejlsøgning og fejlretning påbegyndes online mandag senest kl.12.00. Såfremt fejlen ikke kan afhjælpes online, påbegyndes onsite fejlsøgning og fejlretning tirsdag senest kl.12.00 og fortsættes i videst mulige omfang herefter, indtil fejlen er løst.</p>	<p>Eksempel 2.2.1</p> <p>Abonnenten fejlmelder fiberforbindelsen en mandag kl.11.30. Fejlsøgning og fejlretning påbegyndes online senest kl.13.30 samme dag. Såfremt fejlen ikke kan afhjælpes online, påbegyndes on-site fejlsøgning og fejlretning senest mandag kl. 17.30 og fortsættes i videst mulige omfang herefter, indtil fejlen er løst.</p> <p>Eksempel 2.2.2</p> <p>Abonnenten fejlmelder fiberforbindelsen en søndag kl.10.00. Fejlsøgning og fejlretning påbegyndes online senest søndag kl.12.00. Såfremt fejlen ikke kan afhjælpes online, påbegyndes onsite fejlsøgning og fejlretning senest søndag kl.16.00 og fortsættes i videst mulige omfang herefter, indtil fejlen er løst.</p>
Fejlkategori 3	<p>Eksempel 3.1.1</p> <p>Abonnenten fejlmelder fiberforbindelsen en fredag kl.09.00. Fejlsøgning og fejlretning påbegyndes online senest fredag kl. 13.00. Såfremt fejlen ikke kan afhjælpes online, påbegyndes on-site fejlsøgning og fejlretning senest mandag kl. 13.00 og fortsættes herefter, indtil fejlen er løst, under hensyntagen til andre kritiske supportopgaver. Således er EWII Bredbånd berettiget til midlertidigt at afslutte fejlretningen, for herefter at genoptage denne ved næstkommende definerede tidsrum for Teknisk Service.</p> <p>Eksempel 3.1.2</p> <p>Abonnenten fejlmelder fiberforbindelsen en onsdag kl.15.00. Fejlsøgning og fejlretning påbegyndes online senest torsdag kl. 11.00. Såfremt fejlen ikke kan afhjælpes online, påbegyndes on-site fejlsøgning og fejlretning senest fredag kl. 11.00 og fortsættes herefter, indtil fejlen er løst, under hensyntagen til andre kritiske supportopgaver. Således er EWII Bredbånd berettiget til midlertidigt at afslutte fejlretningen, for herefter at genoptage denne ved næstkommende definerede tidsrum for Teknisk Service.</p>	<p>Eksempel 3.2.1</p> <p>Abonnenten fejlmelder fiberforbindelsen en fredag kl.09.00. Fejlsøgning og fejlretning påbegyndes online senest fredag kl. 11.00. Såfremt fejlen ikke kan afhjælpes online, påbegyndes on-site fejlsøgning og fejlretning senest fredag kl. 15.00 og fortsættes herefter, indtil fejlen er løst, under hensyntagen til andre kritiske supportopgaver. Således er EWII Bredbånd berettiget til midlertidigt at afslutte fejlretningen, for herefter at genoptage denne ved næstkommende definerede tidsrum for Teknisk Service.</p> <p>Eksempel 3.2.2</p> <p>Abonnenten fejlmelder fiberforbindelsen en onsdag kl.15.00. Fejlsøgning og fejlretning påbegyndes online senest onsdag kl. 17.00. Såfremt fejlen ikke kan afhjælpes online, påbegyndes on-site fejlsøgning og fejlretning senest onsdag kl. 21.00 og fortsættes herefter, indtil fejlen er løst, under hensyntagen til andre kritiske supportopgaver. Således er EWII Bredbånd berettiget til midlertidigt at afslutte fejlretningen, for herefter at genoptage denne ved næstkommende definerede tidsrum for Teknisk Service.</p>