



SERVICE- OG SUPPORTAFTALE FOR ERHVERVSKUNDER VED TILSLUTNING TIL EWII BREDBÅNDS FIBERBREDBÅND

(GÆLDENDE FRA 1. JANUAR 2020)



1. 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.

2. DEFINITIONER

Ved **Nedetid** forstås den tid, hvor anvendelsen af Fiberforbindelsen, i den pågældende betalingsperiode, har været utilgængelig, ikke omfattet er nedbrud/manglende anvendelse eller forsinkelse, som følge af forhold, som EWII Bredbånd 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 Abonnentens bestilling vedrørende adgang til EWII Bredbånds fibernet.

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

3. 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 3 forskellige kategorier af service- og supportydelser: BASIS og UDVIDET og PREMIUM (Se nedenstående skema).

Serviceelementer	BASIS	UDVIDET	PREMIUM
Arbejdsdage	Mandag - fredag	Mandag - fredag	Mandag - søndag
Serviceperiode / Arbejdstimer	Kl. 08-19	Kl. 08-22	Hele døgnet
Reaktionstid Major	4 arbejdstimer, målt fra tidligst kl. 08.00 på hverdage	2 arbejdstimer, målt fra tidligst kl. 08.00 på hverdage	1 arbejdstimer
Reaktionstid Minor	6 arbejdstimer	4 arbejdstimer	2 arbejdstimer
Slutbrugerbesøg (Booking intervaller for teknikerbesøg)	4 timer eller 8 timer	4 timer eller 8 timer	4 timer eller 8 timer
Perioder, hvor der arbejdes på fejlafhjælpning	Hverdage mellem kl. 08-19	Hverdage mellem kl. 08-22	Alle dage mellem kl. 00-24

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

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

4. Klassificering af fejl (major eller minor)

EWII Bredbånd kategoriserer og prioriterer fejl i følgende 2 kategorier baseret på de informationer, Abonnementen giver i fejlmeldingen. EWII Bredbånd forbeholder sig ret til at ændre fejkategoriseringen, såfremt informationer fremkommet i forbindelse med fejlretningen giver anledning hertil.

Definition af Major fejl

Slutbrugerens løsning er afbrudt eller kvalitetsmæssigt forringet, så denne er afskåret fra brug af Fiberbredbåndets mest basale funktioner.

Major fejl omfatter blandt andet:

Fiberbredbånds forbindelsen er afbrudt.

Definition af Minor fejl

Mindre fejl, hvor Slutbrugeren oplever en forringet kvalitet eller en begrænsning i tilgængeligheden af Fiber Access funktioner.

Minor fejl omfatter bl.a.:

Periodiske udfald
Hastighedsforringelser
Pakketab

5. Oppetid

EWII bredbånd tilstræber en oppetid på Fiberforbindelsen på 99,7 overfor abonnenter med en Tilslutnings- og abonnementsaftale for Erhverv.

For abonnenter med en UDVIDET service- og supportaftale garanteres denne oppetid, hvilket medfører, at abonnenten har ret til kompensation i henhold til nærværende aftales bestemmelser, hvis oppetiden ikke overholdes i en betalingsperiode.

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

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

Kompensationen beregnes på grundlag af den faktiske Oppetid i en given betalingsperiode. Kompensation beregnes i % af Abonnementsbetalingen for de erhvervede Tjenester i henhold til Abonnentens 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 abonnenten straks har rapporteret fejlen eller driftsforstyrrelsen i henhold til pkt. 5 nedenfor. Herudover er det en betingelse for kompensation, at Abonnenten skriftligt har fremsendt anmodning herom inkl. skriftlig dokumentation for kravet, til EWII Bredbånd Teknisk Support på ewii@ewii.com senest 5 arbejdsdage efter udløbet af en betalingsperiode. EWII Bredbånd Teknisk Support bekræfter skriftligt modtagelsen af kompensationskravet, og meddeler samtidig hermed Abonnenten 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/tilgængelig i mere end 2 sammenhængende døgn inden for den pågældende betalingsperiode.



6. Planlagt arbejde og vedligehold

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

Planlagt arbejde udføres under hensyntagen til at minimere enhver afbrydelse af Abonnentens 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 Abonnentens 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 Abonnenten oplyste kontaktperson.

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

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

7. FEJLHÅNDTERING

Fejl eller driftsforstyrrelser identificeres enten via EWII Bredbånds systemovervågning eller ved Abonnentens anvendelse af fiberforbindelsen.

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

Fejl eller driftsforstyrrelser, som identificeres af Abonnenten, skal rapporteres til EWII Bredbånds Teknisk Support på telefon 73633030. Hvis abonnenten konstaterer fejl eller driftsforstyrrelser på fiberforbindelsen, anmeldes dette straks til Teknisk Support på telefon eller mail i tidsrummet iht. den valgte service- og supportkategori.

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. Abonnenten skal sikre, at EWII Bredbånd med henblik på fejlsøgning, fejlretning og service snarest kan få adgang til Fiberforbindelsen og udstyr på Installationsadressen. Abonnenten er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke til fejlsøgning og fejlretning i Abonnentens eget udstyr og egne installationer på Installationsadressen. Det er til enhver tid Abonnentens ansvar at medvirke aktivt i såvel fejlsøgning som fejlretning. Forsinkelser opstået som følge af ukorrekte data fra Abonnentens kontaktperson, eller manglende adgang til eget udstyr og egne installationer på installationsadressen, betragtes ikke som nedetid og medregnes derfor ikke i oppetidsberegningen.

Forhold eller ændringer i Abonnentens 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 Abonnenten ikke foretager sådan meddelelse, har EWII Bredbånd ret til at fakturere Abonnenten for det anvendte tidsforbrug, som denne alarm har medført.

Hvis Abonnenten beder om hjælp til udbedring af fejl eller driftsforstyrrelser, som ikke er omfattet af nærværende aftale, herunder eksempelvis fejlretning udenfor det definerede tidsrum for service iht. den valgte service- og supportkategori, eller fejlen kan henføres til fejl eller mangler i Abonnentens anvendelse eller udstyr/netværk har EWII Bredbånd ret til at fakturere Abonnenten 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 Abonnentens Service- og Supportaftale.