

Underbilaga

Sidnr

1 (3)



Public

Tillhör objekt

FABA 902 01

Nr

T 12176-14

Datum

Rev

2014-06-17

1.0

Gäller från och med 2014-10-01

Produktspecifikation Service

1. Allmänt	2
2. Beskrivning av kunderbjudandet	2
3. Begränsningar	3
4. Ändringsinformation	3

1. Allmänt

Service är en tilläggsprodukt för vissa Produkter; se punkt 1 i Produktbilagan.

Genom ett antal servicepaket kan Operatören skapa önskad servicenivå för sin hyrda Produkt.

2. Beskrivning av kunderbjudandet

Service kan erbjudas på två sätt:

- som ett tillägg till en Produkt som skall levereras,
- som ett tillägg till en befintlig (levererad) Produkt-ID (FB-nummer)

Service erbjuder ett antal servicepaket enligt nedan.

För varje servicepaket finns två parametrar angivna:

- Servicetid, dvs (Support Hours) SH-tid under vilken Skanova åtar sig att utföra avtalade serviceinsatser.
- Åtgärdstid (Incident Resolution Time) IRT-tid under servicetid som längst får åtgå för att åtgärda Fel räknat från det att Fel anmäls fram till dess att Fel åtgärdats.

Servicetid	Åtgärdstid	Servicepaket
SH1. Helgfri vard 7.30 – 18.00	IRT=12h	Servicepaket 1
SH1.	IRT=8h	Servicepaket 2
SH1.	IRT=6h	Servicepaket 13
SH1.	IRT=4h	Servicepaket 3
SH2. Helgfri vard 7.30 – 24.00	IRT=12h	Servicepaket 4
SH2.	IRT=8h	Servicepaket 5
SH2.	IRT=6h	Servicepaket 14
SH2.	IRT=4h	Servicepaket 6
SH3. Alla dagar 7.30 – 24.00	IRT=12h	Servicepaket 7
SH3.	IRT=8h	Servicepaket 8
SH3.	IRT=6h	Servicepaket 15
SH3.	IRT=4h	Servicepaket 9
SH4. Alla dagar 0.00 – 24.00	IRT=12h	Servicepaket 10
SH4.	IRT=8h	Servicepaket 11
SH4.	IRT=6h	Servicepaket 16
SH4.	IRT=4h	Servicepaket 12

3. Begränsningar

Fel som uppstår på Produkt räknas inte om;

- Åtgärds tid räknas ej under planerat driftsavbrott
- Finns tjäle i marken på åtgärdsstället som hindrar avhjälpande av fel förlängs åtgärds tiden med den tid sådant hinder varar
- Felet orsakat av större kabelfel där grävning erfordras
- Felet är orsakat av Operatörens agerande
- Felet finns i fastighetsnätet dvs. efter Första KopplingsPunkt, FKP
- Felet är orsakat av kundägd utrustning
- Felet är orsakad av naturkatastrof eller liknande (Force Majeure)

4. Ändringsinformation

Bilagan ersätter tidigare Produktspecifikation med dokumentnummer T 120 41-08.