

Servicenivåer för Bredbandsbolagets fasta bredbandstjänster

Dokumentet avser att ange Bredbandsbolagets servicenivåer samt den reduktion som en kund har rätt att kräva om dessa nivåer ej uppfylls.

Felavhjälpning

Om en enskild kunds tjänst ej fungerar

Kund kontaktar Bredbandsbolagets support på 0770-777 000. Om ärendet inte går att lösa över telefon eskaleras det till andra linjen. Ärendet påbörjas inom 6 timmar vardagar 8-16.30. Kompensation för den tid en tjänst legat nere regleras under ersättningsnivåer.

Om aktiv utrustning (Switch) ej fungerar

I de fall en switch slutar att fungera skickas larm till Telenor NOC som upptäcker nät driftstörning och skickar fälttekniker. Max åtgärds tid från det att NOC fått larm är 10 timmar alla dagar 8-22.

En förutsättning för åtgärds tiden är att Bredbandsbolaget har tillträde till utrymmet där switch står. Fastighetsägaren ansvarar för att Bredbandsbolaget har rätt information och/eller rätt nycklar för att ha tillträde till switchen 24 h om dygnet. För att säkerställa att Bredbandsbolaget har rätt information, så kontakta fastighetsägarservice på telefon 0770-111 333, vardagar 8-18.

I de fall där föreningen ej vill lämna ut nycklar kommer Bredbandsbolaget vara beroende av en nyckeljour 8-22.

För felanmälan från föreningen när de vill uppmärksamma Bredbandsbolaget att flertalet kunder är drabbade sker via detta via fastighetsägarservice (se tel. ovan).

Driftstörningsinformation

Bredbandsbolaget jobbar ständigt för att underhålla och förbättra näten. Dessa arbeten kan påverka dina tjänster via bredbandsnätet och förläggs därför vanligtvis inom våra servicefönster. Information om dessa planerade driftstörningar finns under www.bredbandsbolaget.se/kundservice/driftinformation/. Här kan du även läsa om akuta- och oplanerade driftstörningar.

Tillgänglighet

Bredband LAN har en tillgänglighet på minst 99% mätt per månad. Det innebär att tjänsten högst kan vara otillgänglig i 6 timmar/mån innan kunden kan begära kompensation enligt nivåer som är reglerade nedan. Tillgängligheten mäts från avlämningspunkten som utgörs av en port i den nätverksutrustning som är placerad i fastigheten på aktuell installationsadress.

Avbrott räknas från den tidpunkt då kunden anmält felet till Bredbandsbolaget till dess att bredbandsbolaget har åtgärdat felet.

Tillgänglighet mäts dygnet runt, dock inte under tid som åtgår för servicefönster och underhåll, som är förankrat av Bredbandsbolaget i skälig tid. Tillgängligheten mäts inte heller under avbrott som kunden orsakat eller vid strömavbrott.

Servicefönster

Planerat underhåll i nätet sker i möjligaste mån nattetid, mellan 02.00 och 06.00.

Reduktion av månadsavgift

Reduktion av månadsavgift kan erhållas på nästkommande faktura den tid som kunden varit utan tjänst förutsatt att problemet är orsakat av Bredbandsbolaget. Reduktion utgår i de fall kunden själv begär detta enligt de nivåer som regleras under reduktionsnivåer nedan.

Reduktion kan enbart erläggas den som vid tillfälle för avbrottet mottar faktura för månadsavgift av berörd tjänst, d.v.s. om tjänsten betalas av bostadsrättsföreningen/fastighetsägaren via GAN tillfaller kompensation för denna tjänst bostadsrättsföreningen/fastighetsägaren.

Ersättningsnivåer

Kompensations-nivåer	Tillgänglighet /Kalendermånad	Akkumulerad nertid, timmar per kalendermånad utanför servicefönster	Reduktionsnivå
Fungerande tjänst	100%-99%	0-6	Ingen reduktion
Nivå 1	98,9%-90%	7-60	25% av månadsavgiften
Nivå 2	90,9%-80%	61-122	50% av månadsavgiften
Nivå 3	<80%	< 122	Ingen månadsavgift utgår

Krav mot kund för att angivna ersättningsnivåer ska gälla

- Att felet kan härledas till Bredbandsbolaget.
- Att kunden anmäler fel till Bredbandsbolagets Kundservice eller att felet på annat vis gjorts uppmärksammat av Bredbandsbolaget tex vid rapporterad driftstörning.
- Säkerställer tillträde till den lokal/utrymme där bredbandsbolaget har sin utrustning.
- Säkerställer att kundens i avtalet angivna åtaganden så som ström till utrustning uppfylls
- Vara tillgänglig vid felavhjälpningstillfället.