

## Norlys Erhvervsserviceaftaler

### Indhold

1. Norlys Erhvervsserviceaftaler .....	2
2. Serviceelementer og definitioner .....	2
2.1 Serviceperiode .....	2
2.2 Reaktionsid .....	2
2.4 Klassificering af fejl (major eller minor) .....	2
2.4.1 Major fejl .....	2
2.4.2 Minor fejl .....	3
3. Afgrænsninger .....	3
3.1. Fejl, som har opsættende virkning .....	3
3.2. Fejlretning på ikke brofaste øer .....	3
3.3. Fejlretning på adresse i udlandet .....	3
4. Særligt om serviceaftale til Norlys Erhvervstelefonti .....	3
5. Adgang til installationsadressen .....	3
6. Tekniker ringer 30 min. inden ankomst .....	4
7. Planlagte driftsforstyrrelser .....	4
8. Servicevinduer .....	4
9. Tilkøbsservice "Proaktiv overvågning" .....	4
9.1. Overvågning af forbindelse .....	4
9.2. Rapportering .....	4
9.3. Kompensation .....	4
Bilag 1 – Oversigt over serviceaftaler og kontaktnumre .....	5

## 1. Norlys Erhvervsserviceaftaler

For aftaler om Norlys Erhvervsservice gælder følgende i tillæg til Salgs- og leveringsbetingelser for internet- og netværkstjenester til erhverv (herefter Generelle vilkår). Ved modstrid mellem Generelle vilkår og aftaler om Norlys Erhvervsservice, går sidstnævnte forud.

En erhvervsserviceaftale kan indgås mellem Norlys og Kunden i tilknytning til Kundens aftale om abonnement på en Norlys internet- eller netværkstjeneste til erhverv.

Norlys Erhverv A/S (herefter Norlys) afhjælper fejl i eget udstyr og installationer, med de undtagelser og begrænsninger, som følger af pkt. 3.

Norlys tilbyder følgende varianter af serviceaftaler:

- Erhvervsservice Standard
- Erhvervsservice Bronze
- Erhvervsservice Sølv
- Erhvervsservice Guld

I bilag 1 findes en oversigt over indholdet af og serviceelementer i de tre varianter af serviceaftaler.

Det fremgår af Norlys' skriftlige ordrebekræftelse og/eller af en særskilt aftale mellem Kunden og Norlys, om Kunden har indgået en serviceaftale og i hvilken variant.

Visse former for abonnement på Norlys' tjenester kan automatisk inkludere en serviceaftale. Oplysning om, hvilke abonnementsformer der automatisk inkluderer en serviceaftale og i hvilken variant, kan fås ved henvendelse til Norlys.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser for serviceaftaler kan fås ved henvendelse til Norlys.

## 2. Serviceelementer og definitioner

I bilag 1 findes en oversigt over indholdet af og serviceelementer i de enkelte serviceaftalevarianter. Definitionen af de enkelte serviceelementer er følgende:

### 2.1 Serviceperiode

Serviceperioden er perioden, hvor Norlys ifølge serviceaftaler som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning. Perioden defineres af en kombinationen af tidsrum (fx kl. 8-16) kaldet Arbejdstimer og dagsangivelse (fx Hverdage) kaldet Arbejdsdage. Hverdage omfatter ikke helligdage. Følgende dage er helligdage: Nytårsdag, Skærtorsdag, Langfredag, Påskedag, 2. Påskedag, Store bededag, 1. maj efter kl. 12, Grundlovsdag, Kr. Himmelfartsdag, Pinsedag, 2. Pinsedag, Juleaftensdag, Juledag, 2. Juledag og Nytårsaftensdag.

### 2.2 Reaktionsid

Den tid inden for Kundens serviceperiode, der maksimalt vil gå, fra Kunden anmelder en fejl til Norlys og til Norlys påbegynder fejlfhjælpningen.

Ved fejl som anmeldes uden for serviceperioden, starter beregningen af reaktionstiden ved starten af den førstkommande serviceperiode.

Ved fejlretning, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, og som efter Kundens ønske udskydes, beregnes reaktionstiden fra starten af teknikerbesøget.

Der differentieres mellem reaktionsid for major fejl og minor fejl, jf. pkt. 2.3.

### 2.2 Fejlmeldetidspunkt

Tidsrum hvor fejl kan indmeldes telefonisk til Norlys, jf. oversigtsskemaet i bilag 1. Fejl kan fejlmeldes alle dage, døgnet rundt pr. e-mail.

### 2.4 Klassificering af fejl (major eller minor)

Norlys afgør om en fejl er major eller minor, jf. nedenfor. Norlys forbeholder sig ret til at omklassificere fejlen fra major til minor eller fra minor til major, hvis det i forbindelse med fejlretningen eller i øvrigt viser sig, at fejlen er forkert klassificeret.

#### 2.4.1 Major fejl

En fejl kategoriseres som "major", hvis Kundens løsning er afbrudt eller kvalitetsmæssigt forringet, så Kunden er afskåret fra brug af tjenestens mest basale funktioner.

"Major fejl" omfatter bl.a. følgende:

- Forbindelsen er afbrudt
- Der kan ikke ringes til og fra Kundens forbindelse (telefonitjenester)
- Der kan ikke hentes/sendes nogen form for data fra Kundens forbindelse (internet- og datatjenester)
- Routerfejl, hvor alle brugere, applikationer eller tjenester er nede

## 2.4.2 Minor fejl

En fejl kategoriseres som "minor", hvis Kunden oplever en forringet kvalitet af tjenesten eller en begrænsning i tilgængeligheden af tjenestens funktioner.

"Minor fejl" omfatter bl.a.

- Kabelfejl, som kræver gravning, jf. dog pkt. 3.1
- Infrastrukturfejl i net
- Støj på forbindelsen
- Periodiske udfald
- Hastighedsforringelser
- Der kan i begrænset omfang hentes/sendes data fra Kundens forbindelse (internet- og datatjenester)
- Pakketab
- Routerfejl, hvor enkelt brugere, applikationer eller tjenester er nede

## 3. Afgrænsninger

### 3.1. Fejl, som har opsættende virkning

I visse situationer, kan Norlys ikke fejlrrette som følge af forhold uden for Norlys' kontrol. Disse situationer omfatter bl.a. følgende:

- A. Særlige fysiske forhold, der besværliggør eller umuliggør Norlys' fejlretning, herunder fx oversvømmelser eller elektromagnetisk støj.
  - B. Alvorlige kabelfejl og andre alvorlige fejl i Norlys' eller Norlys' leverandørs anlæg og installationer, som omfatter flere kunder, og hvor det ikke er praktisk muligt at fremskynde fejlafhjælpning f.eks. ved at indsætte flere ressourcer.
  - C. Forhold som bevirker et særligt stort tidsforbrug (indhentning af gravetilladelser, behov for ekspropriation, myndighedskrav om koordinering med andre ledningsejere, forbud fra offentlige myndigheder mv.).
  - D. Situationer omfattet af force majeure, jf. pkt. 15 i de Generelle vilkår.
  - E. Svigt i leverancer fra Norlys' leverandører.
  - F. Fejl, som skyldes produktionsfejl eller lignende i udstyr, hardware og/eller software, og som forekommer i alle produkter af samme produktionsserie, og hvor fejlen derfor eskaleres til Norlys' leverandør.
- Sådanne forhold uden for Norlys' kontrol har opsættende virkning i forhold til serviceaftalens fejlafhjælpningstider.

### 3.2. Fejlretning på ikke brofaste øer

Norlys kan ikke garantere overholdelse af reaktionstider for fejlsøgning med teknikerbesøg på forbindelser og tjenester, der leveres til installationsadresser på øer i Danmark uden fast broforbindelse til Jylland, Fyn, Sjælland eller Bornholm.

### 3.3. Fejlretning på adresse i udlandet

For forbindelser i udlandet kan ikke garanteres reaktionstid for fejlretning med teknikerbesøg (on-site).

## 4. Særligt om serviceaftale til Norlys Erhvervstelefonti

For Norlys Erhvervstelefonti gælder, at serviceaftalen dækker udstyr købt hos Norlys så længe udstyret er omfattet af garantiperioden (12 måneder fra købet).

## 5. Adgang til installationsadressen

Kunden skal sikre, at Norlys eller Norlys' repræsentant med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til anlæg og installationer på installationsadressen, jf. pkt. 13 i Norlys' Generelle Vilkår. Giver der ikke uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er Norlys berettiget til at fakturere Kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i anlæg og installationer på installationsadressen.

Hvis Kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i Norlys' tjeneste, eller at fejlen ligger i Kundens udstyr eller interne net, er Kunden forpligtet til at dække Norlys' udgifter til fejlsøgning, jf. 13 i de Generelle Vilkår. Ved interne net forstås telenet til Kundens eget brug på installationsadressen.

## 6. Tekniker ringer 30 min. inden ankomst

Ved teknikerbesøg hos Kunden ringer teknikeren altid på Kundens træffenummer ca. 30 minutter inden ankomst. I tilfælde hvor det ikke er nødvendigt med direkte kontakt kan kommunikation ske via autogenerated sms.

Ved fejlmelding skal Kundens træffenummer således altid oplyses.

Bemærk, at teknikers opkald kan ske fra "Hemmeligt nummer".

Kører teknikeren forgæves, vil der blive opkrævet for et forgæves teknikerbesøg iht. gældende priser.

## 7. Planlagte driftsforstyrrelser

Alt planlagt arbejde udføres så vidt muligt uden forstyrrelser for Kunden.

Hvis arbejdet er driftsforstyrrende, udmeldes det senest 3 dage før arbejdet udføres. Planlagte arbejder annonceres pr. mail.

## 8. Servicevinduer

Servicevinduer er tilbagevendende tidspunkter hvor planlagt arbejde og service kan foretages samt ændringer, releases, patches m.m. kan implementeres. Planlagt arbejde i et Servicevindue kan medføre driftsforstyrrelser.

Alle tider er anført i CET (Central European Time) samt CEST (Central European Summer Time).

Servicevinduer til planlagt arbejde, dog ikke datoer i "Frozen Zone"	
Lille service vindue	Max. 5 minutter - alle dage mellem kl. 06.00-07.00
Stort service vindue	Over 5 minutter - mandag, onsdag og fredag kl. 01.00-06.00

Frozen Zone vil eksempelvis være datoer omkring månedsskift, juli måned samt i juledagene.

## 9. Tilkøbsservice "Proaktiv overvågning"

Proaktiv overvågning er et tilkøbsservice til udvalgte erhvervsserviceaftaler og består af følgende elementer: 1) overvågning af forbindelse, 2) månedlig rapport og 3) kompensationsmulighed. Der vil være områder i Danmark, hvor Proaktiv overvågning ikke kan tilbydes, ligesom Proaktiv overvågning heller ikke er mulig på adresser i udlandet.

### 9.1. Overvågning af forbindelse

Ved Proaktiv overvågning vil Norlys blive alarmeret hvis forbindelsen til Norlys' udstyr afbrydes. Norlys vil herefter iværksætte fejlsøgning og efter omstændighederne kontakte Kunden telefonisk.

Kunden er forpligtet til at deltage i fejlsøgningen i samarbejde med Norlys.

### 9.2. Rapportering

Har Kunden tilkøbt Proaktiv overvågning af en forbindelse, vil Kunden hver måned modtage en rapport med opgørelse af tilgængelighed (%) på dags- og månedbasis, up- og downloadhastigheder pr. dag samt dagligt og akkumuleret trafikforbrug for den pågældende forbindelse. Rapporten sendes til den mailadresse, som Kunden har oplyst Norlys ved kontraktindgåelsen.

### 9.3. Kompensation

For kunder, der har tilkøbt Proaktiv overvågning, ydes kompensation for de fiberforbindelser, hvor målet for tilgængeligheden ikke er opnået eller den garanterede, maksimale nedetid er overskredet. Målene fremgår af skemaet nedenfor.

Kompensation udbetales ved, at Kunden fremsætter krav om kompensation til Norlys. Kompensationen udbetales på den efterfølgende faktura såfremt kravet er berettiget.

Den årlige tilgængelighed bliver målt 12 måneder efter idriftsættelse og herefter en gang om året.

Den maksimale, månedlige nedetid bliver målt ved udgangen af den første hele kalendermåned efter idriftsættelsen og her efter en gang hver måned.

Årlig måling	
Tilgængelighed <sup>1)</sup> p.a. (%)	99,85 %
Maksimal nedetid p.a. (timer)	13 timer
Månedlig måling	
Maksimal nedetid pr. måned (timer)	7 t 18 min

1) Tilgængelighed måles over 8.760 timer = 1 år.

Tilgængeligheden er et udtryk for den procentdel af driftsperioden, hvor forbindelsen tidsmæssigt er funktionsdygtigt, og hvor Kunden har fuld rådighed over samtlige faciliteter og tjenester. Tilgængeligheden benævnes også som nettets "oppetid".

Den tid, der medgår til planlagte arbejder samt force majeure-situationer, bliver ikke medregnet som nedetid i beregningsgrundlaget. Det samme gælder forstyrrelser, der kan henføres til betjeningsfejl hos Kunden samt udstyr, der ikke er leveret af Norlys, og som har indvirkning på nettets performance eller funktionalitet.

Opfylder Norlys ikke kravene til "Maksimal nedetid", jf. skemaet ovenfor, er Kunden berettiget til kompensation som følger:

## Bilag 1 – Oversigt over serviceaftaler og kontaktnumre

Maksimal nedetid er overskredet med	Kompensation
0 min.	0,00 kr.
1 – 120 min.	500,00 kr.
121 – 240 min.	1.000,00 kr.
Over 241 min.	1.500,00 kr.

Erhvervsservice	Standard	Bronze	Sølv	Guld
Arbejdsdage	Man- til fredag	Man- til fredag	Man- til fredag	Man- til søndag
Arbejdstimer	8-16	8-16	8 - 20	Hele døgnet
Fejlmeldetidspunkt (pr. telefon)	Hverdage: 7-21 Weekend og helligdage: 9-17	Hverdage: 7-21 Weekend og helligdage: 9-17	Hverdage: 7-21 Weekend og helligdage: 9-17	Alle dage 00-24
Reaktionstid Fejlsøgning, remote	2 Arbejdstimer	2 Arbejdstimer	2 Arbejdstimer	1 Arbejdstime
Reaktionstid Fejlsøgning, teknikerbesøg (Major)	3 Arbejdsdage	12 Arbejdstimer	8 Arbejdstimer	3 Arbejdstimer
Reaktionstid Fejlsøgning, teknikerbesøg (Minor)	10 Arbejdsdage	5 Arbejdsdage	Næste Arbejdsdag	
Mulighed for tilkøb af Pro-aktiv overvågning	Nej	Nej	Nej	Ja, visse områder dog undtaget

### Indgang til fejlmelding:

Norlys Erhvervssupport	T: +45 88 30 30 80
	@: <a href="mailto:supporterhverv@norlys.dk">supporterhverv@norlys.dk</a>

### Erhvervsforbindelser: Norlys Erhvervssupport yder support i følgende tidsrum:

Hverdage	Kl. 07.00 – 21.00	T: +45 88 30 30 80
Weekend & helligdage	Kl. 09.00 – 17.00	@: <a href="mailto:supporterhverv@norlys.dk">supporterhverv@norlys.dk</a>

### Erhvervstelefonti: Norlys Erhvervssupport yder support i følgende tidsrum:

Mandag - torsdag	Kl. 08.00 – 16.00	T: +45 88 30 30 80 + tast 4
Fredag	Kl. 08.00 – 15.00	@: <a href="mailto:telefonitekniker@norlys.dk">telefonitekniker@norlys.dk</a>