

## Produktspecifikation för Skanova Service gäller från 2015-07-01

### Innehåll

<b>1</b>	<b>Allmänt.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Produktbeskrivning .....</b>	<b>2</b>
2.1	Servicepaket .....	2
2.2	Singelservice .....	3
2.2.1	Singelservice Nästa dag	4
2.2.2	Singelservice 8 timmar	4
2.2.3	Singelservice Direkt	4
<b>3</b>	<b>Felavhjälpning i Fastighetsnät.....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Ändringsinformation .....</b>	<b>5</b>

## 1 Allmänt

Produkten är en tilläggsprodukt till Skanovas koppar- och fiberförbindelser. Felsökning och felavhjälpning av Fastighetsnät ingår i Produkten under förutsättning att ägare av Fastighetsnät tillåter det.

Med Servicetid avses tid under vilken Skanova åtagit sig att utföra felavhjälpning.

Med Åtgärdstid avses tid under Servicetid inom vilken Skanova åtagit sig att avhjälpa Felet. Åtgärdstid räknas från det att Fel anmäls fram till dess att Fel avhjälpes.

## 2 Produktbeskrivning

Produkten erbjuds antingen som Servicepaket eller som Singelservice.

### 2.1 Servicepaket

Servicepaket är en avtalad förhöjd servicenivå. Servicepaketen erbjuds i fyra Servicetider och fyra Åtgärdstider enligt tabellen nedan. Samtliga Servicepaket erbjuds inte överallt och inte för alla Produkter. Vilka Servicepaket som tillhandahålls för olika Produkter i olika geografier framgår av information på [www.skanova.se](http://www.skanova.se)

Datum 2015-03-26 Dokument id T 12176-14 version 3.0

Security  
Public  
Tillhör objekt  
FABA 902 01

Service tid	Åtgärds tid (timmar)	Service paket
Arbetsdag 7.30 – 18.00	12	1
	8	2
	6	13
	4	3
Arbetsdag 7.30 – 24.00	12	4
	8	5
	6	14
	4	6
Alla dagar 7.30 – 24.00	12	7
	8	8
	6	15
	4	9
Alla dagar 0.00 – 24.00	12	10
	8	11
	6	16
	4	12

## 2.2 Singelservice

Singelservice kan beställas i samband med felanmälan och tillhandahålls under förutsättning att Skanova har angivit att serviceläget tillåter det. Information om serviceläget framgår på [www.skanova.se](http://www.skanova.se)

Singelservice finns i tre varianter:

- Singelservice Nästa dag,
- Singelservice 8 timmar,
- Singelservice Direkt.

Singelservice tillhandahålls i de geografier och för de Produkter som framgår på [www.skanova.se](http://www.skanova.se)

### 2.2.1 Singelservice Nästa dag

Produktvarianten innebär att Fel avhjälpas senast påföljande dag klockan 23:59. Tidsbokning för teknikerbesök hos Slutkund är obligatorisk.

### 2.2.2 Singelservice 8 timmar

Produktvarianten innebär att Fel avhjälpas inom 8 timmars Åtgärdstid med Servicetid alla dagar 7:30 – 18:00. Produktvarianten förutsätter tillgänglighet hos Slutkunden för teknikerbesök under Servicetiden.

### 2.2.3 Singelservice Direkt

Produktvarianten innebär att Fel avhjälpas snarast möjligt. Kontakt med Skanova Driftenhet bör ske innan beställning. Produktvarianten förutsätter tillgänglighet hos Slutkunden för teknikerbesök.

## 3 Felavhjälpning i Fastighetsnät

Felavhjälpning i Fastighetsnät innebär att Skanova åtgärdar Fel mellan Nätanslutningspunkten och brukarstället för den förbindelse som Operatören hyr fram till Nätanslutningspunkten. Åtgärdstid och servicetid för felavhjälpning i Fastighetsnät är samma som för den hyrda förbindelsen fram till Nätanslutningspunkten.

Skanova åtgärdar Fel i Fastighetsnät så att funktionen återställs i Fastighetsnätet. I Skanovas åtaganden ingår inte att återuppbygga raserade Fastighetsnät. I Skanovas åtaganden ingår inte heller att åtgärda Fastighetsnät som inte är fackmannamässigt utfört.

Datum                      Dokument id  
2015-03-26    T 12176-14 version 3.0

Security  
Public  
Tillhör objekt  
FABA 902 01

## **4    Ändringsinformation**

Punkt 3 Felavhjälpning i Fastighetsnät, har kompletterats med villkor för att Skanova ska åtgärda Fel i Fastighetsnät.