

1. Generelle vilkår

Parterne udveksler og opdaterer løbende lister med navne og telefonnumre på kontaktpersoner samt ekskaleringsprocedure.

Forandringer i kontaktpersoner, telefon- /tefaxnumre samt e-mail-adresser hos en af parterne skal omgående meddeles den anden part skriftligt.

2. Planlagte forstyrrelser

Parterne forpligter sig til løbende at informere hinanden om planlagte afbrydelser, opgraderinger m.v. i respektive net, der kan forventes at påvirke trafikafviklingen mellem nettene væsentligt.

Parterne skal tilstræbe at minimere antallet af planlagte afbrydelser samt i så høj grad som muligt tage hensyn til den andens part ønske om tidspunktet for udførelsen af disse arbejder.

Information om planlagte forstyrrelser skal fremsendes minimum 5 arbejdsdage før gennemførelsen.

Information sendes via fax eller mail og skal indeholde følgende:

1. Afsenders navn, telefonnummer, faxnummer samt e-mail-adresse.
2. Arbejdets referencenummer
3. Tidspunkt for arbejdets udførelse og forventet varighed.
4. Arbejdets omfang
5. Forventede forstyrrelser
6. Arbejdets afslutning
7. Anden information der kan have interesse for den anden part.

Hvis det planlagte arbejde ikke kan udføres i overensstemmelse med fremsendt information, skal den anden part underrettes herom snarest muligt.

3. Fejlsituationer i 3's net

Ved fejlsituationer i 3s net, som opdages af Operatøren og påvirker dennes net, skal Operatøren pr. telefon efterfulgt umiddelbart efter af e-mail foretage fejlmelding til 3. Fejlmelding kan ske døgnet rundt alle årets dage.

Ved fejl, som alvorligt påvirker trafikken mellem 3's og Operatørens net, skal fejlsøgning og reparation påbegyndes hurtigst muligt, dog senest en (1) time efter Operatørens fejlmelding er modtaget.

Fejl i 3's net vil blive rettet i henhold til nedenstående prioriteter:

Prioritet A: 24/7

Prioritet B: 06:00-23:00/7

Prioritet C: 08:00-17:00/7

Alle alvorlige driftsforstyrrelser, som registreres af 3, og som påvirker samtrafikken mellem nettene, skal meddeles Operatøren uden ophold. Meddelelsen skal omfatte analyseret information om, hvad der er omfattet af forstyrrelsen.

4. Fejlsituationer i Operatørens net

Ved fejlsituationer i Operatørens net, som opdages af 3 og påvirker deres net, skal 3 pr. telefon efterfulgt umiddelbart af e-mail foretage fejlmelding til Operatøren. Fejlmelding skal kunne ske døgnet rundt alle årets dage

Ved fejl, som alvorligt påvirker trafikken mellem Operatørens og 3's net, skal fejlsøgning og reparation

påbegyndes hurtigst muligt, dog senest en (1) time efter 3's fejlmelding er modtaget.

Alle alvorlige driftsforstyrrelser, som registreres af Operatøren, og som påvirker samtrafikken mellem nettene, skal meddeles 3 uden ophold. Meddelelsen skal omfatte analyseret information om, hvad der er omfattet af forstyrrelsen.

5. Fejlhåndtering

Parterne skal håndtere alarmer og fejlrapporter i henhold til egne eksisterende rutiner. Kontaktpunkt for fejlhåndtering skal være parternes fejlmeldingspunkt.

Følgende rutiner skal følges:

1. Den part der opdager en fejl skal først kontrollere at fejlen ikke findes i eget net
2. Den part som opdager en fejl skal informere sit eget fejlmeldingspunkt.
3. Fejlmeldingspunktet hos den part der opdager fejlen skal melde fejlen til fejlmeldingspunktet hos den anden part
4. I forbindelse med rapportering af fejl skal partene blive enige om en klassificering af fejlen.
5. Fejlmeldingspunktet hos den part der modtager en fejlmelding skal kontakte den anden part for samarbejde.
6. Hvis udbedring af fejlen tager mere end to timer, skal der udveksles status på fejlafhjælpning og fremdrift en gang i timen eller andet aftalt interval indtil fejlen er afhjulpet.

En fejlrapport skal indeholde følgende:

1. Beskrivelse af fejlen.
2. Forventet tid for afhjælpning.
3. Beskrivelse af konkrete problemer som rammer abonnenter (slutbrugere).
4. Beskrivelse af konkrete problemer som rammer trafikken mellem nettene.
5. Information om berørte A- og B-numre
6. Information om berørte samtrafikforbindelse
7. Yderligere information om fejlen, fx om den er permanent eller periodisk, tidspunkt for indtræffelsen, oplysning om kontaktpersoner (med telefonnummer, fejlens referencenummer)

Ved større alvorlige fejl kan den ene part bede om en rapport som beskriver fejlårsag, beskrivelse af og tidspunkter for udbedring af fejlen samt hvilke udførte eller planlagte tiltag der gennemføres for at forhindre en gentagelse af fejlen.

6. Tilgængelighed i samtrafikpunkterne

Der ydes ingen garantier vedrørende tilgængelighed i samtrafikpunkterne. Dog skal den part, i hvis net der sker et totalt nedbrud, rapportere dette til modparten inden en time samt inden en uge efter hvert nedbrud skriftligt rapportere nedbrudstider, årsager og tiltag til modparten.

Som tilgængelighed i samtrafikpunkterne anses tilgængeligheden i 3's net set fra Operatørens side respektive tilgængeligheden i Operatørens net set fra 3's side.

Som et totalt nedbrud anses dels driftsstop i Operatørens og 3's forbindelsespunkter, dels nedbrud på samtlige forbindelserne til/fra et samtrafikpunkt.

Ved totalstop eller alvorligere driftsforstyrrelser på samtrafikforbindelser og i samtrafikpunkter beroende på fejl i central og/eller transmission kan manuel omdirigering initieres, hvis begge parter er enige herom.

7. Overvågning

Parterne påtager sig at opretholde overvågning af eget net døgnet rundt.

8. Opfølgning på driftsforstyrrelser/-kvalitet

Såfremt en af parterne ønsker det, kan der indkaldes til møde mellem 3's driftsorganisation og Operatørens driftsorganisation til drøftelse/behandling af kvalitet og driftsforstyrrelser.

9. Eskalering

Eskalering skal ske hvis en af parterne finder det nødvendigt i tilfælde af, at

- indikationer på netproblemer fortsætter til trods for udført fejlsøgning,
- samme fejl kommer igen med korte intervaller,
- en fejl forbliver uløst eller bedømmes til ikke at kunne løses indenfor en rimelig tidshorisont.

Eskalering kan kun ske til næste niveau i den angivne eskaleringsrækkefølge, og skal altid ske med reference til entydigt fejlnummer eller fejlnumre.

Eskaleringsprocedurer og eskaleringsliste udarbejdes i forbindelse med indgåelse af samtrafikaftale.