



Serviceaftale Erhverv Prof

Erhverv Prof service

Erhverv kundeservice, tlf. 7015 0061

Support Generelt Spørgsmål vedr. abonnement og regning	Hverdage kl. 08-21. Weekend kl. 08-20 Mandag - torsdag kl. 08-16, fredag kl. 08-15
Service/Fejlretning Arbejdstimer Fejlmelding telefonisk Fejlmelding via mail (fibererhvervssupport@eniig.dk)	Alle dage kl. 00-24 Alle dage kl. 00-24 Alle dage kl. 00-24
Reaktionstid Fejl, der rettes fra driftscentral Hvis teknikerbesøg er påkrævet	1 time 3 timer non stop fejlretning

Serviceaftalen tegnes pr. enkeltadresse. Serviceaftalen dækker både netværk (VPLS) og internet.

Servicevindue for Erhverv Prof

Servicevinduet bruges til omfattende opgradering af software, installation af nyt udstyr eller omlægning af driften eller fiberforbindelser. Alt sammen for at sikre kunderne en høj driftsstabilitet, nye tjenester og høj sikkerhed. Præventivt vedligehold gennemføres kun ved uforudsete situationer, eksempelvis genstart af routere eller arbejde, som kun berører et mindre antal kunder.

Servicevindue	Mandag kl. 00-06. Varsles så vidt muligt mindst fem arbejdsdage i forvejen via www.eniig.dk eller via tilmeldt driftsmail.
Præventivt vedligehold	Gennemføres efter opståede situationer, der er kritiske for driftsstabiliteten på kort sigt, og derfor ikke kan afvente et planlagt servicevindue. Arbejdet planlægges, så en eventuel kortvarig afbrydelse kan ske om morgenen mellem kl. 06-07.

HVAD DÆKKER SERVICE?

Service dækker forbindelsen fra Eniig til kunden samt det udstyr, der er leveret af Eniig. Såfremt det viser sig at være et problem i jeres eget netværk eller udstyr, vil I selv skulle afholde alle udgifter ved tilkald af service. Kunden er ansvarlig for, at der er fri adgang for Eniigs tekniker ved tilkald. Er dette ikke tilfældet dækkes udgifterne af kunden selv.