

Avtal om transmissionsprodukter
Bilaga 6 Fel i Transmissionsprodukter

Innehåll

1. Inledning	3
2. Fel och Felanmälan	3
2.1 Hantering av slutkund	3
2.2 Fel	3
2.3 Felanalys SO	3
2.4 Felanalys TL	3
2.5 Felanmälan	3
2.6 Felhanteringssystem	3
3. Felavhjälpning	4
3.1 Fel	4
3.2 Större Fel	4
3.3 Återkommande Fel	4
3.4 Eskalering av felärenden	5
3.5 Klarrapportering	5
3.6 Samverkan	5
5. Rapportering och Driftmöten	6
5.1 Innehåll	6
6. Checklista	6
6.1 Checklista felanalys	6

Datum 2017-08-14 ver 2017.0

1. Inledning

1.1	<p>Denna bilaga beskriver ansvar och villkor för felanmälan, felavhjälpning och felrapportering</p> <p>SO ska, utan särskild ersättning härför, svara för andra nivåns kundtjänst för Slutkunder och felavhjälpning avseende Transmissionsprodukterna och Stadsnätet gentemot TL.</p>
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. Fel och Felanmälan

2.1 Hantering av slutkund	För Slutkund som kontaktar SO om Slutkundstjänst, sker hänvisning till TL:s kundtjänst.
2.2 Fel	Parterna åtar sig att informera varandra vid större fel eller driftavbrott som kan antas orsaka störningar för Slutkunder eller påverka drift/övervakningssystem. Driftrapporter utbyts t.ex. via systemet Driftinformation mellan operatörer (DIO, PTSF 2013:3/från 2018 systemet Navet)
2.3 Felanalys SO	SO åtar sig att efter egen indikation om Fel, och utan anmodan från TL, påbörja felavhjälpning i enlighet med en Incidenthanteringsprocess baserad på Stadsnätsföreningens Ledningssystem (eller motsvarande).
2.4 Felanalys TL	<p>TL åtar sig att efter egen indikation om Fel göra en första analys av felorsak.</p> <p>Vid analysen ska SO på begäran av TL tillhandahålla support via telefon och e-post om för analysen relevanta uppgifter.</p> <ul style="list-style-type: none"> • För det fall analysen pekar på att felorsaken ligger inom TL:s ansvar sköter TL felavhjälpning. • För det fall analysen pekar på att felorsaken ligger inom SO:s ansvar ska TL anmäla Felet till SO för felavhjälpning.
2.5 Felanmälan	SO ska ta emot felanmälan från TL, upprätta ett felärende, bekräfta mottagen felanmälan samt starta felavhjälpning i enlighet med en Incidenthanteringsprocess baserad på Stadsnätsföreningens Ledningssystem (eller motsvarande).
2.6 Felhanteringssystem	<p>Parterna ska använda ett system ("Felhanteringssystemet") för mottagande av felanmälningar och upprättande av felärende.</p> <p>Felhanteringssystemet ska stödja manuell hantering via e-post/telefon till av SO angiven e-postadress/telefonnummer och/eller via portal till av SO angiven webbadress. SO ska inte oskäligen neka TL:s rimliga önskemål om hantering via ett maskin-till-maskin gränssnitt, även kallat API.</p> <p>SO ansvarar för framtagning av dokumentation av gränssnitt och handhavanderutiner för Felhanteringssystemet och ska på begäran kunna bistå</p>

Datum 2017-08-14 ver 2017.0

	<p>TL med utbildning i Felhanteringssystemet.</p> <p>TL ska löpande hålla SO informerade om vilka personer eller funktioner som är behöriga användare av Felhanteringssystemet och SO ska tillse att dessa har tillgång till Felhanteringssystemet.</p> <p>SO ansvarar för att Felhanteringssystemet har hög tillgänglighet, korta svarstider och i övrigt är anpassat för ändamålet. Systemet ska som minimum innehålla följande uppgifter om specifikt felärende: tid när felanmälan registrerats och klarrapporterats, status på ärendet, TL:s och SO:s ärendenummer.</p> <p>Vid förändringar i Felhanteringssystemet under avtalstiden som påverkar TL, ska SO tillse att TL informeras i god tid innan sådana förändringar införs.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Felavhjälpning

<p>3.1 Fel</p>	<p>SO ska genomföra felavhjälpning i enlighet med en Incidenthanteringsprocess baserad på Stadsnätsföreningens Ledningssystem (eller motsvarande).</p> <p>TL ska stödja SO med teknisk support om TL:s Slutkundstjänst eller anläggningar om sådan information är nödvändig för SO:s felsökning och felavhjälpning.</p> <p>SO ska, när så är möjligt, återkomma till TL senast inom två (2) timmar från att felavhjälpning påbörjats om SO bedömer att nödvändig information för felärendets fortsatta felavhjälpning saknas.</p>
<p>3.2 Större Fel</p>	<p>Om TL vid någon given tidpunkt har flera felärenden hos SO, och dessa felärenden bedöms av Parterna sannolikt bero på samma eller relaterad orsak, så ska felen anses vara ett "Större Fel".</p> <p>Vid Större Fel krävs inte en felanmälan från TL till SO för varje enskild Drabbad Slutkund. Större Fel ska alltid eskaleras av SO till operativ nivå i enlighet med <i>Bilaga 2 Samverkan</i>.</p> <p>Vid Större Fel ska SO efter bästa förmåga tillsätta sådana ytterligare resurser och kompetenser för felavhjälpning, utöver det som annars krävs för den servicenivå som gäller för den aktuella Transmissionsprodukten, som står i proportion till antalet Drabbade Slutkunder samt den påverkan det Större Felet har på berörda Transmissionsprodukter.</p> <p>SO ska efter varje inträffat Större Fel sammanställa och till TL tillgängliggöra en Incidentrapport. Sådan Incidentrapport ska utformas i enlighet med en Incidenthanteringsprocess baserad på Stadsnätsföreningens Ledningssystem (eller motsvarande).</p>
<p>3.3 Återkommande Fel</p>	<p>Om TL under en period av maximalt tolv (12) månader erhåller tre (3) eller flera felanmälningar från (eller som berör) samma Slutkund och Parterna gemensamt bedömer att Felet troligen beror på samma eller relaterad orsak, så ska Felet anses vara ett Återkommande Fel. Återkommande Fel ska alltid eskaleras av SO till operativ nivå i enlighet med <i>Bilaga 2 Samverkan</i>.</p> <p>SO ska göra en utökad felanalys för att fastställa det Återkommande Felets</p>

Datum 2017-08-14 ver 2017.0

	<p>underliggande orsak eller orsaker. Baserat på de åtgärder som identifierats i den utökade felanalysen ska SO därefter slutgiltigt försöka avhjälpa det Återkommande Felet enligt bestämmelserna om Allvarliga Fel i Bilaga 4. SO ska därefter göra rimliga åtgärder, med hänsyn till Felets art, för att verifiera att det Återkommande Felet inte längre föreligger eller återkommer och därefter lämna klarrapport till TL enligt stycket om klarrapportering nedan.</p>
3.4 Eskalering av felärenden	<p>Parterna förbinder sig att kontinuerligt upprätthålla eskaleringsnivåer och adekvat kontaktinformation för hantering och eskalering av felärenden i enlighet med <i>Bilaga 2 Samverkan</i>.</p>
3.5 Klarrapportering	<p>Då SO bedömer att Fel har avhjälpats och har utfört rimliga åtgärder, med hänsyn till Felets art, för att verifiera att Felet inte längre föreligger, ska SO meddela TL att Felet av SO bedömts löst, i enlighet med en Incidenthanteringsprocess baserad på Stadsnätsföreningens Ledningssystem (eller motsvarande).</p> <p>Felet är att anse som <i>bekräftat löst</i> den dag SO meddelar TL att Felet bedömts vara löst, om TL därefter antingen bekräftar att Felet är löst, eller inte återkommer till SO, allt inom sju (7) Arbetsdagar. Om TL inom sju (7) Arbetsdagar meddelar SO att Felet inte är avhjälpst, ska SO återuppta felavhjälpningen och därefter på nytt meddela TL att Felet är löst enligt ovan. Tidpunkten för sådant meddelande från TL ska noteras i felärendet.</p> <p>Åtgärdstiden ska, då Felet bekräftats löst enligt andra stycket ovan, anses ta slut vid den tidpunkt då SO meddelat TL att Felet bedömts vara löst. I fall då TL meddelar att Felet inte är avhjälpst, ska Åtgärdstiden istället anses ta slut först när Felet slutligen bekräftats löst med tillämpning av bestämmelserna i andra stycket ovan. I sistnämnda fall ska, från Åtgärdstiden dock avräknas tiden från det att SO meddelat att Felet bedöms vara löst till dess TL återkommer och meddelar att Felet inte är avhjälpst.</p> <p>SO svarar för att bedömning görs på ett fackmannamässigt sätt och ska sträva efter att minimera antalet felaktiga bedömningar huruvida Felet är löst eller inte. SO ska inte avsluta felärenden där Felet ännu inte bekräftats löst eller där osäkerhet föreligger huruvida Felet är löst eller inte.</p> <p>Meddelanden avseende felärenden ska ske på överenskommet sätt, exempelvis genom e-post eller via CRM. Meddelanden ska alltid noteras i ärendet.</p>
3.6 Samverkan	<p>Parterna ska samverka inom ramen för samverkansorganisationen i Bilaga 2 för att undvika felaktiga eller ogrundade felanmälningar, eller andra åtgärder som förorsakar den andra parten onödigt arbete eller extra kostnader i samband med Fel.</p> <p>TL ska i skälig utsträckning bistå SO vid Fel, t ex genom att utföra enklare kontroller av Transmissionsprodukten och CPE (förutsatt att SO tillhandahåller TL sådana möjligheter), och att hjälpa Slutkunden att prova Slutkundstjänsten efter felrättning eller byte av CPE.</p>

5. Rapportering och Driftmöten

5.1 Innehåll	SO drifrapportering och genomförande av driftmöten hanteras i enlighet med Bilaga 2 Samverkan.
---------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

6. Checklista

6.1 Checklista felanalys	<p>Innan TL gör felanmälan till SO ska TL ha gjort en första analys av felorsaken. En sådan analys ska som ett minimum innefatta följande moment:</p> <ul style="list-style-type: none">• En bedömning om orsaken till Felet uppenbart ligger i produkter eller tjänster som TL ansvarar för, t ex i TL:s egen utrustning.• En bedömning om orsaken till Felet uppenbart ligger i Slutkundens slutkundsenheter som t.ex. dator(er) och digitalbox.• En bedömning om orsaken till Felet uppenbart ligger i Slutkundens lägenhetsnät. <p>TL ska vidta rimliga åtgärder för att tillse att omstart av CPE utförs.</p> <p>TL ska efter utförd felanalys ange de uppgifter som är nödvändiga för SO:s vidare felsökning.</p>
---------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------