

**Supportinstruks pr. 3/12-19**

Denne instruks er utarbeidet for at det skal være klarhet i retningslinjene for Norcom Norefjell AS sin supporttjeneste. Samt gi informasjon om retningslinjene for feilretting utenom normal arbeidstid (normal arbeidstid: 07.00 – 15.00, mandag – fredag).

**Hensikt med supporttjeneste:**

Gi våre bredbåndskunder mulighet for å få teknisk bistand dersom de opplever problemer med sin tjeneste.

**Generelt:**

Supporttelefonen bemannes med 1stk kundebehandler alle helger- og helligdager i tidsrommet mellom 11.00 og 15.00. Det er ikke "samtale venter" på denne tjenesten, slik at flere henvendelser ikke kan behandles samtidig. Kunder som ikke får svar, må forsøke å ringe tilbake, da kundebehandler ikke har anledning til å ringe tilbake til "ubesvarte" anrop.

Dersom kundebehandler i løpet av en samtale vurderer at det er mest hensiktsmessig å ringe kunde opp igjen på et senere tidspunkt, kan dette avtales innenfor kjernetiden (11.00 til 15.00). Dersom kunde ber om å bli tilbakeringt for å slippe kostnaden for samtalen, vil dette kun skje dersom det er konstatert feil i Norcom Norefjell AS sin leveranse (med andre ord, feil som ligger før kundens utvendige antenne eller fibermodem sett fra leverandør sin side).

Grensesnitt mellom leverandør og kunde ansees som den utvendige antennen/fibermodemet.

Supporttelefonen er en tjeneste for teknisk bistand, og er ikke å forstå som en "vakttjeneste". Med andre ord har ikke kundebehandleren noen mulighet for "utrykning". Ved eventuelle fellesfeil, tar kundebehandler kontakt med de aktuelle teknikere for utrykning og feilretting. Ved feil på enkeltlinjer og/eller feil på kundens eget utstyr, blir det ikke rekvirert teknikere for utrykning.

**Hva kan forventes av supporttjenesten:**

- Bistand til feilsøkingprosedyre på eget utstyr
- Tips til eventuell løsning på problemet
- Bistand til å undersøke om kundens linje ser operativ og normal ut

**Hva kan IKKE forventes av supporttjenesten:**

- Utrykning til enkeltkunder
- Oppgradering av abonnementspakker
- Gjenåpning av stengte abonneringer
- Teknisk bistand på utstyr som ikke er levert eller kjøpt av Norcom Norefjell AS eller Krøderen Elektro AS (f.eks. trådløse routere kunde har kjøpt andre steder)
- Henvendelser angående andre ting enn bredbåndslinje levert av Norcom Norefjell AS/Krøderen Elektro AS

**Norcom Norefjell AS/Krøderen Elektro AS sine retningslinjer for feilretting utenom normal arbeidstid (normal arbeidstid: 07.00 – 15.00, mandag – fredag)**

Oppfølging av nettstatus skjer i hovedsak ved bruk av overvåkningsprogrammer som fortløpende automatisk sender melding til teknikere ved utfall av basestasjoner og/eller tjenester. I tillegg skal nettstatus manuelt sjekkes minimum annenhver hele time mellom klokken 09.00 og 19.00 hver dag.

Med nettstatus menes status på basestasjoner, servere, hovedlinjer o.l. (NB: det er IKKE direkteovervåkning med varsling på kundemodem/antennener).

Ved eventuelle fellesfeil, skal det legges ut driftsmelding på vår hjemmeside, sms-tjeneste og Twitter-konto (@NorcomNorefjell).

**Såkalt "Enkeltfeil" (kun 1 berørt kunde)** som er innrapportert/registrert mellom klokken 07.00 og 15.00 på normale arbeidsdager, blir vanligvis rettet senest neste normale virkedag dersom annet ikke blir avtalt.

Er feilen innrapportert/registrert etter klokken 15.00 eller på helg/helligdager, rettes feilen i utgangspunktet første påfølgende virkedag dersom annet ikke blir avtalt.

**Såkalt "Liten fellesfeil" (1-5 berørte abonnenter)** som er innrapportert/registrert mellom 07.00 og 14.00 på normale arbeidsdager, bli normalt rettet samme dag såfremt man har nødvendige reservedeler etc., samt at andre faktorer som HMS, tilgjengelighet og fremkommelighet ligger til rette.

Dersom feilen er innrapportert/registrert mellom 14.00 og 07.00 på normale arbeidsdager, eller på helg/helligdag, skal feilen rettes første normale arbeidsdag. Eventuelle avvik fra dette avgjøres av tekniker, og skal i tilfelle godkjennes av daglig leder.

*Ved eventuelle rapporter om lave hastigheter og/eller feil som kommer og går, må det påregnes lenger rettetid – da årsak til dette vanligvis kommer av forbigående eller tidvise forstyrrelser (dersom det ikke er lokale feil ute hos kunde som er årsak – og det derfor regnes som enkeltfeil). Slike feil må følges opp over tid, og krever ofte analyser på dypere nivå, som igjen krever ekstra teknisk kompetanse.*

**Såkalt "Stor fellesfeil" (mer enn 5 berørte abonnenter)** som er innrapportert/registrert mellom 07.00 og 15.00 på normale arbeidsdager, skal bli rettet samme dag såfremt man har nødvendige reservedeler etc., samt at andre faktorer som HMS, tilgjengelighet og fremkommelighet ligger til rette.

Dersom feilen er innrapportert/registrert mellom 15.00 og 07.00 på normale arbeidsdager, eller på helg/helligdag, skal feilsøking/påvisning startes umiddelbart (mellom klokken 09.00 og 19.00). Dersom feilretting er mulig med tanke på retningslinjer for HMS, værforhold, tilgjengelighet og adgang – skal feilrettingen utføres fortløpende etter påvisning.

**Generelt**

Dersom årsaken til feil ligger i transportnett, strømnnett eller andre 3.parts nett, har Norcom Norefjell AS/Krøderen Elektro AS verken adgang eller kompetanse til retting. I slike tilfeller varsler Norcom Norefjell AS/Krøderen Elektro AS aktuell aktør som igjen utfører feilretting etter deres retningslinjer.

Norcom Norefjell AS/Krøderen Elektro AS har ingen teknikere aktivt på jobb utenom våre normale arbeidstider, så feil som ikke ligger i selve infrastrukturen vår (som feil på f.eks. kundeantenne/modem, internt nettverk o.l.) vil i utgangspunktet ikke bli rettet før teknikere er innenfor normal arbeidstid igjen. På "inneklemt" dager, eller i fellesferier o.l. skal det alltid være minimum 1 tekniker i normalt arbeid hos Norcom Norefjell AS/Krøderen Elektro AS.

Status og fremdrift på eventuelle feil i eget eller 3.partsnett, skal så godt det lar seg gjøre fremkomme i driftsmeldinger på vår hjemmeside, sms-tjeneste og Twitter-konto.

Norcom Norefjell AS/Krøderen Elektro AS forsøker å få på plass noen sentralt plasserte "utleveringsstasjoner", slik at kunder skal ha mulighet for å hente ut reserve strømforsyninger, routere o.l. dersom det er påvist/antatt feil på en av disse komponentene.

Vi gjør oppmerksom på at trådløs router internt i hus/hytte er kundens eget utstyr – uavhengig av om den er kjøpt eller levert som del av etableringen av bredbåndslinjen. Er denne defekt, har for dårlig rekkevidde eller lignende, er kunde selv ansvarlig for å erstatte denne. Norcom Norefjell AS stiller ingen krav til hvilken type router som brukes annet enn at det MÅ være en router, og ikke et aksesspunkt (utvendig antenne deler kun ut adresse til en enhet – og derfor må det være en router først på linjen).

### **Aktuelle driftsmeldingsplattformer pr. 3/12-19**

Hjemmesiden til Krøderen Elektro AS – <https://www.eke.no>

- Varselsymbol (gul trekant) øverst i høyre hjørne på siden
- Ved bruk av telefon/nettbrett må man trykke på menyen øverst i høyre hjørnet på nettsiden (tre horisontale striper) for å få opp varselsymbolet
- Direktelink til driftsmeldinger:  
<https://www.eke.no/tjenester/bredbaand/driftsmeldinger/>

### **Twitter-feeden til @NorcomNorefjell**

- Ved å registrere seg med en bruker på Twitter-appen, kan man velge å "følge" @NorcomNorefjell. Hvis man også aktiverer varslinger på dette, vil man til enhver tid få oppdateringer dersom Norcom Norefjell AS legger ut driftsmeldinger angående kjente feil eller lignende.

### **SMS-tjeneste for automatisk tilbakemelding på driftsmeldingstatus**

- Ved å sende sms til telefonnummer 48499346 med følgende tekst, får du automatisk svar med aktuell status på vårt nett (viktig å skrive eksakt følgende tekst inkludert kolon, mellomrom og små bokstaver):

*:cmd 1 script status*

- OBS: Det er IKKE mulig å ringe dette nummeret – heller ikke mulig å sende tekstmeldinger med andre henvendelser!

### **Supporttelefon for teknisk bistand i tidsrommet 11.00 til 15.00 alle helger- og helligdager**

- Telefonnummer 90706337 kan ringes i oppgitte tidsrom for teknisk bistand dersom du opplever problemer med internt nettverk eller lignende.