

Serviceperiodens arbejdsdage

Med arbejdsdage menes de dage, hvor teknikeren udfører arbejde på serviceopgaven. Dette kunne eksempelvis være mandag til fredag eller mandag til søndag.

Serviceperiodens arbejdstimer

Med arbejdstimer menes det tidsinterval på døgnet, hvor teknikeren udfører arbejde på serviceopgaven. Dette kunne f.eks. være fra 8.00 til 16.00 eller fra 00.00 til 24.00. Har man således en aftale der løber fra 8.00 til 16.00, vil man kun kunne få rettet sin fejl i dette tidsrum. Har man en aftale fra 00.00 til 24.00 arbejdes der hele døgnet.

Reaktionstid Remote

Dækker over det tidsrum, der højst må gå fra at kunden har indmeldt sin fejl til DLG Tele og frem til, at en DLG Tele medarbejder igangsætter opgaven i DLG Teles systemer. Reaktionstid remote, kunne f.eks. være 1 time. Fejlretningen betragtes som påbegyndt når remote fejlretning igangsættes.

Reaktionstid Major/Minor

I forbindelse med indmelding af fejlordre på Servicepakkerne "Hverdag 8-16", "Hverdag 8-20 Plus", "Alle dage 8-22" og "Alle dage 00-24" skal der foretages en fejlklassificering slutbruger. Alle fejl vurderes og det skal afgøres i hvert enkelt tilfælde, om der er tale om en Major eller en Minor fejl.

Major fejl

Kundens løsning er afbrudt eller kvalitetsmæssigt så forringet, at slutbruger er afskåret fra brug af de mest basale funktionaliteter i sin løsning.

Minor fejl

Fejl der ikke falder ind under ovenstående klassificering for major fejl betragtes som minor fejl. En minor fejl er en fejl hvor kunden oplever en forringet kvalitet på sin løsning eller en begrænsning i tilgængeligheden af udbudte funktionaliteter.

Reaktionstid On-site

Med dette menes den tid, der højst må gå fra kunden melder sin fejl til DLG Tele og til en tekniker ankommer til kundens fysiske adresse eller til en lokation hvor fejlretningen kan foretages. Dette kunne eksempelvis være 3 timer. Reaktionstiden on-site gælder kun inden for de arbejdstimer som kunden har valgt.

Fejlmelding

Beskriver det tidsrum, hvori det er muligt for kunden at indmelde en fejl til DLG Tele. Dette kunne være fra 00.00 til 24.00. Det skal bemærkes, at selvom kunden har mulighed for at indmelde fejlen hele døgnet, vil start for udbedring/afhjælpning af fejl afhænge af, bl.a. hvilke arbejdsdage, arbejdstimer kunden i øvrigt har i sin serviceaftale.

Kundebesøg interval

Kundebesøg beskriver det tidsinterval, der nærmere præciserer hvornår teknikeren vil ankomme til kundens fysiske adresse. Dette kunne være i et 2 timer-interval (eksempelvis kl. 8.00 – 10.00), et halvdagsinterval (kl. 8.00 – 12.00) eller et heldagsinterval (kl. 8.00 – 16.00).