



Cyberhemsens AS

Elvevegen 4
Slettobygget
3550 Gol

Telefon +47 32 07 30 82
E-post
post@cyberhemsens.no

**Kjære TV kunder
i Tverrlia II og III**

Attn:

Vår ref:

Deres ref:

Dato:

04.01.2010

DRIFTSFEIL OG DRIFTSFORSTYRRELSER – FRA 24.12.2009

Vi vil med dette gi informasjon om problemene for TV leveransene i jule- og nyttårshøgtiden. Samt forklaring på kompensasjon gitt i faktura.

Årsak til problem:

Sannsynlig årsak til problemene er at det natt til 24.12.2009 var et strømutfall fra distribusjonselskapet. Vi fikk på sammenfallende tidspunkt omfattende skader på vårt utstyr.

Skadeomfang:

- Sentral kraftforsyning i hovedsentral ble ødelagt.
- Hovedkabel ut fra hovedsentral ble ødelagt.
- Teknisk utstyr, linjeforsterkere og abonnentforsterkere ble skadet \ komplett ødelagt på 4 steder i nettet.

Retting av feil:

Cyberhemsens satte umiddelbart igang feilsøking og retting av feil fra kl 0900 den 24.12.09 og har arbeidet 8-14 timer daglig for å rette feilen til tross for høgtiden. Dimensjonen på feilen skapte imidlertid ekstraordinære problemer for oss. Vi har et normalt reservedelslager som dekker de fleste feil. I dette tilfellet var feilen langt større en det normale. Leverandører var tildels stengt i høgtiden og vi lånte utstyr fra andre selskaper, men dette var tildels av annet fabrikat og ukjent for oss. Grunnet kulden så fikk vi også ekstra problemer da arbeidstemperaturer under -10° C fører til skader på kabler.

Status:

De fleste kundene i Tverrlia II er oppe fra 2.1.2009. Disse og mange i Tverrlia III var oppegående 30.12. og deler av 31.12.09. Vi regner med normal drift for alle fra ca 8.1.2009.

Faktura

Istedet for å avregne feil i forhold til utfallstid har vi trukket 1 mnd på faktura og håper våre kunder setter pris på at vi gir ekstra som en påskjønnelse for den tålmodighet flertallet viste ved feilsituasjonen. Dvs 100% mer enn man har rett på.

Til slutt vil vi på sterkeste be om unnskyldning for det som er hendt og vil gå gjennom feilsituasjonen for å unngå at lignende skal skje i fremtiden.

Med vennlig hilsen

Gudmund Brekko (sign.)
Daglig leder
Cyberhemsens AS