

## Bilag 7: TDC's support til Gensælgeren

Dette bilag udgør bilag 7 til Produkttillæg for Gensalg af mobil tjenester.

TDC stiller support til rådighed for Gensælgeren mod betaling af abonnementsafgift, jf. bilag 2. Denne support er alene tilgængelig for Gensælgeren og ikke direkte dennes kunder, der forventes betjent af Gensælgerens egen kundeservice.

TDC har opdelt support til Gensælgeren:

- SP support som varetager hjælp til mobil netværk, håndtering af fejl på enkeltkunder samt brugerhåndtering af SP-portalen
- SP IT support som varetager support af TDC's IT systemer (SP-web, SP-API, IN-web og IN-API) og taksttelegramoverførsel (CDR) samt udsendelse af driftsinformationer.

### SP support:

Åbningstid: Arbejdsdage fra kl. 8.00 – 16.00<sup>1</sup>

Telefon nr.: 70 10 99 39

e-mail: [serviceprovidere@tdc.dk](mailto:serviceprovidere@tdc.dk)

Besvarelse af e-mail:

- E-mail modtaget inden kl. 12.00 på en Arbejdsdag vil blive besvaret samme dag
- E-mail modtaget efter kl. 12.00 på en Arbejdsdag vil blive besvaret efterfølgende Arbejdsdag inden kl. 12.00

Besvarelse af telefon:

80 % af kaldene besvares indenfor 30 sekunder.

1. maj lukkes kl. 12.00 og 5. juni er der lukket hele dagen.

### SP IT Support:

Åbningstid: 24 timer i døgnet, hver Dag.

Vagttelefon nr.: 66 65 61 57

e-mail: [SP-support@tdc.dk](mailto:SP-support@tdc.dk)

Besvarelse af e-mail:

- E-mail modtaget i tidsrummet kl. 8.00-12.00 på en Arbejdsdag vil blive besvaret samme dag
- E-mail modtaget i tidsrummet kl. 12.00-15.00 på en Arbejdsdag vil blive besvaret efterfølgende Arbejdsdag inden kl. 12.00

Besvarelse af telefon:

Ved intet svar efterlades en besked, hvorefter der ringes tilbage inden for 15 minutter.

Driftsinformationer:

- Ved spontane driftsforstyrrelser som gensælgerens slutkunder påvirkes af udsendes driftsinformation på e-mail til gensælgeren på mail-adresser, som oplyses af gensælger. Gensælgeren informeres uden unødigt ophold efter at fejlen er visiteret.
- Ved planlagte driftsforstyrrelser som gensælgerens slutkunder påvirkes af udsendes driftsinformation på e-mail til gensælgeren på mail-adresser, som oplyses af gensælgeren. Gensælgeren varsles med længst mulig varsel.

### Fejlhåndtering:

Ved fejlhåndtering forstås håndtering af fejl på såvel enkeltkunder, IT systemer samt netværk.

#### Enkeltkunder:

Fejl på enkeltkunder modtages af SP support indenfor Åbningstid. IT support modtager fejl udenfor SP supports Åbningstid.

- Rettelse af fejl på enkeltkunder påbegyndes indenfor 2 timer efter modtagelse af fejlen indenfor Åbningstid og afhjælpes uden unødigt ophold. Der kan ikke fejlrettes på enkeltkunder udenfor SP supports Åbningstid.

#### IT systemer:

Fejl på IT systemer modtages af SP IT support 24 timer i døgnet, alle Dage.

- Såfremt fejlen indmeldes i tidsrummet kl. 9-14 påbegyndes fejlsøgningen indenfor 2 timer og afhjælpes uden unødigt ophold.
- Såfremt fejlen indmeldes i tidsrummet kl. 14-9 påbegyndes fejlsøgningen indenfor 5 timer og afhjælpes uden unødigt ophold.

#### Mobil Netværk:

Fejl på netværk modtages af SP Support indenfor Åbningstid. IT support modtager fejl udenfor SP supports Åbningstid.

- Såfremt fejlen indmeldes i tidsrummet kl. 9-14 påbegyndes indenfor 2 timer og afhjælpes uden unødigt ophold.
- Såfremt fejlen indmeldes i tidsrummet kl. 14-9 påbegyndes indenfor 5 timer og afhjælpes uden unødigt ophold.

#### Blokering af stjålne SIM-kort:

TDC kan på vegne af gensælgeren foretage blokering af stjålne SIM-kort eller SIM-kort med et ekstremt højt og unormalt trafikforbrug i tilfælde hvor NABS ikke er tilgængelig.

TDC kontaktes på separat telefonnummer 80 80 80 20, der besvares 24 timer i døgnet alle Dage.

TDC vil blokere SIM-kort på telefonisk henvendelse, der efterfølgende skal bekræftes skriftligt.

I tidsrummet fra kl. 8 – 12 bekræfter TDC blokeringen skriftligt samme Dag.

I tidsrummet fra kl. 12 – 15 bekræfter TDC blokeringen skriftligt den følgende Arbejdsdag.