

Bilag 1a. Procedurer for rå kobber og delt rå kobber trådpar

Dette bilag udgør bilag 1a til det mellem parterne tiltrådte Produkttillæg for Rå kobber/Delt rå kobber eller Standardaftale for Rå kobber eller Standardaftale for delt rå kobber. Bilaget erstatter samtidig følgende tidligere bilag:

Bilag 1a. Procedurer for bestilling og fejlretning af rå kobber, 6. maj 2009, hørende til Standardaftale for rå kobber

Bilag 1a. Procedurer for bestilling og fejlretning af delt rå kobber, 6. maj 2009, hørende til standardaftale for delt rå kobber

Ved krydshenvisning i dette bilag er henvisninger til Generelle vilkår og Produkttillæg for Rå kobber/Delt rå kobber anført med almindelig typografi, mens henvisninger til Standardaftalen for Rå kobber eller Standardaftale for Delt rå kobber er anført med kursiv og indsat i firkantet parentes.

1 Omfang

Dette bilag beskriver procedurerne for opsigelse og fejlmelding af rå kobber og delt rå kobber.

2 Indhold

1	Omfang	1
2	Indhold	1
3	Wholesale Online	2
4	Bestilling.....	2
4.1	Bestilling af rå kobber.....	2
4.1.1	Generelt	2
4.1.2	Rå kobber GDS.....	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
4.1.3	Procesforløb for samtidig bestilling af rå kobber og nummerportabilitet..	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
4.2	Bestilling af delt rå kobber.....	3
4.2.1	Generelt	3
4.2.2	Delt rå kobber GDS.....	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
4.2.3	Administrativ rå kobber.....	3
4.2.4	Konvertering PSTN/ISDN2 på eksisterende delt rå kobber.....	3
4.2.5	Genetablering af afbrudte trunkforbindelser i Kundens installation	4
4.3	Fall Back.....	4
4.4	Fall Back i forbindelse med en fejlmelding	4
4.5	Fall Back Express.....	4
4.6	Migrering	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
4.7	Rød ordre.....	Fejl! Bogmærke er ikke defineret.
4.8	Hvilende abonnement	4
5	Fejlmelding.....	5
5.1	Kundens forpligtelser ved fejlmelding	5
5.1.1	Fejlmelding	5
5.1.2	Fejlmelding med teknisk bistand.....	5
5.1.3	Forespørgsler om fejl.....	6
5.2	TDC's forpligtelse ved fejlmelding:.....	6
5.3	Særlige forhold i forbindelse med fejlretningen:.....	6
6	Andre procedurer.....	6
6.1	Web adgang til TDC's ordre- og fejlmeldesystem.....	6
6.1.1	Indledning	6
6.2	Ændring af trunknummer.....	6
6.3	Kundens fejlagtige angivelse af trunknummer.....	7
6.3.1	Ændring på baggrund af Kundens anmodning.....	7
6.3.2	Ændring på baggrund af TDC's egen konstatering af at trunk er optaget efter ordreindtastning	7
6.4	Dæmpningsberegning ved 150 kHz.....	7
6.5	Teknikerens forgæves besøg	7
6.6	Tekniker ringer 30 min. inden ankomst	8

3 Wholesale Online

Wholesale Online giver blandt andet information om Kundens engagement, produkter, priser, nyheder og kontaktinformation samt indeholder mulighed for ordrebestilling og fejlmelding.

Wholesale Online oplyser også detaljer om TDC's DSLAM'er og ethernet switcher (POI) med videre.

Wholesale Online giver én samlet elektronisk adgang til alle it-systemer hos TDC ved brug af ét fælles password.

Kunden opfordres til at holde sig ajour med de informationer, der stilles til rådighed via Wholesale Online for at sikre bedst muligt overblik og kvalitet i bestillinger og support.

4 Opsigelse og testcertifikat

4.1 Opsigelse af rå kobber

4.1.1 Generelt

Kunden opsiges rå kobber m.v. via den eller de bestillingsgrænseflader, som Wholesale stiller til rådighed.

Kopi af testcertifikatet medsendes den første bestilling, hvor det pågældende udstyr ønskes tilsluttet rå kobber. TDC vil herefter løbende ajourføre en positivliste over godkendt udstyr som grundlag for accept af efterfølgende bestillinger af rå kobber, hvor allerede godkendt udstyr ønskes tilsluttet.

Positivlisten behandles fortroligt af TDC og tjener alene det formål at verificere, at det udstyr, der ønskes tilsluttet, er testet og godkendt i overensstemmelse med kravene.

1. Ændring af trunknummer
2. Ændring af serviceform
3. Opsigelse af det rå kobber

Der kan evt. bestilles samtidig reimport af telefonnummer til TDC eller import til gensalg

Såfremt der i forbindelse med en senere fejlretning på en rå kobber uden KAP konstateres fejl internt på leveringsadressen, f.eks. indenfor Slutbrugerens lejemål, forbeholder TDC sig ret til at fakturere Kunden for den udførte fejlretning.

4.2 Opsigelse af delt rå kobber

4.2.1 Generelt

Kunden opsigter delt rå kobber m.v. via den eller de bestillingsgrænseflader, som Wholesale stiller til rådighed.

Det er en forudsætning for ordrens gennemførelse, at PSTN- eller ISDN2 forbindelsen fortsat er intakt efter TDC's koblinger i krydsfeltet, og dermed at Kunden inden ordrens udførelse har tilkoblet sit filter på centralen korrekt og i overensstemmelse med de af Kunden oplyste trunkpositioner. I modsat fald kobler TDC forbi filteret, og Kunden må i tillæg til ordren for delt rå kobber efterfølgende beordre en genetablering af trunkforbindelserne, jf. med afsnit 4.2.5.

Kopi af testcertifikatet medsendes den første bestilling, hvor det pågældende udstyr ønskes tilsluttet delt rå kobber. TDC vil herefter løbende ajourføre positivlister for såvel ADSL-udstyr (jf. rå kobber) og splitterfilter over godkendt udstyr som grundlag for accept af efterfølgende bestillinger af delt rå kobber, hvor allerede godkendt udstyr ønskes tilsluttet.

Afhængig af situationen kan Kunden bestille:

1. Ændring af trunknummer
2. Ændring af serviceniveau
3. Opsigelse af delt rå kobber

Ved en ordrebekræftelse oplyses Kunden samtidig om, der udover kobling i X-felt også skal omlægges fra en multiplekseret fremføring eller fra et trådpår til et andet.

Fra modtagelse af ordrebekræftelse og frem til kl. 12.00 arbejdsdagen før den på ordrebekræftelsen anførte leveringsdato, kan Kunden annullere ordren mod betaling af et annulleringsgebyr.

Ad 2:

4.2.2 Administrativ rå kobber

En Administrativ rå kobber giver Kunden mulighed for at bevare det xDSL produkt, som Kunden har etableret til Slutbrugeren af uden først at skulle ændre fra delt rå kobber til rå kobber, når Slutbrugeren opsigter sit smalbåndsabonnement på den fysiske infrastrukturstrækning, som deler ledning med den delte rå kobberforbindelse.

En delt rå kobber konverteres automatisk til administrativ rå kobber samtidig med Slutbrugeren opsigelse af sit smalbåndsabonnement. Kunden orienteres uden ugrundet ophold herom via e-mail.

Bestiller Slutbrugeren flytning af smalbåndsabonnementet, nedtager TDC derimod den delte rå kobber samtidig med ophør af smalbåndsabonnementet med mindre Kunden senest 2 arbejdsdage før flyttedatoen bestiller konvertering til ARK. Med henblik på at give Kunden mulighed herfor, orienteres Kunden via mail, at Slutbrugeren har bestilt flytning af sit smalbåndsabonnement og flyttedato.

Konverteringen fra delt rå kobber til administrativ rå kobber faktureres med et konverteringsgebyr samtidig med, at den løbende afgift ændres til afgiften svarende til en hel rå kobber.

TDC kan til enhver tid og uden forudgående samtykke fra Kunden vælge at genbenytte den nedre del af frekvensbåndet, hvorfor Kunden skal opretholde trunkforbindelser og splittere med henblik på at muliggøre, at genetableringen af smalbåndsabonnementet kan gennemføres rent administrativt.

Såfremt TDC vælger at genbenytte den nedre del af frekvensbåndet, konverteres administrativ rå kobber automatisk til delt rå kobber.

Konverteringen fra administrativ rå kobber til delt rå kobber ledsages ikke med et konverteringsgebyr, men den løbende afgift ændres til afgiften svarende til en delt rå kobber regnet fra oprettelsestidspunktet for smalbåndsabonnementet.

4.2.3 Konvertering PSTN/ISDN2 på eksisterende delt rå kobber

Hvis Slutbrugeren på den delte rå kobber konverterer fra PSTN til ISDN2 eller omvendt, skal Kunden udskifte sit udstyr på den delte rå kobber således, at dette sker koordineret med PSTN/ISDN2 konverteringen efter følgende forretningsgang:

- TDC meddeler Kunden på e-post, at den delte rå kobber konverteres fra PSTN til ISDN eller omvendt og angiver dato for konverteringstidspunktet.

4.2.4 Genetablering af afbrudte trunkforbindelser i Kundens installation

Hvis TDC i forbindelse med nyoprettelser eller i den efterfølgende drift konstaterer, at forbindelserne via trunken gennem Kundens udstyr afbryder PSTN- eller ISDN2 forbindelsen, forbikobler TDC's tekniker trunken.

Følgende procedurer benyttes:

Ved nyoprettelser:

- TDC etablerer den delte rå kobber med en forbikobling og meddeler dette til Kunden via e-post
- Kunden færdiggør sin installation og sender herefter e-post til Wholesales kundeservice om at genetablere trunkforbindelserne
- TDC genetablerer trunkforbindelserne og fakturerer Kunden for såvel oprettelsen af den delte rå kobber som for genetableringen af trunkforbindelser, jf. prislisen.

I den efterfølgende drift:

- TDC forbikobler den delte rå kobber, fakturerer for forgæves fejlretning og meddeler Kunden via e-post, at trunken er forbikoblet.
- Kunden retter fejlen i sin installation og sender herefter e-post til Wholesales kundeservice om at genetablere trunkforbindelserne

TDC genetablerer trunkforbindelserne og fakturerer Kunden herfor, jf. prislisen.

4.3 Fall Back

Fall Back installation kan bestilles, hvis der oprindeligt er bestilt en Gør-Det-Selv installation, og Slutbrugeren efterfølgende ønsker teknikerbesøg.

Fall Back installation skal af Kunden bestilles via den eller de bestillingsgrænseflader, som Wholesale stiller til rådighed. Det er en forudsætning for bestilling af Fall Back installation, at Kunden via sin visitering af Slutbrugeren har konstateret, at det ikke er en fejlretning, der skal sættes i værk.

4.4 Fall Back i forbindelse med en fejlmelding

Har Kunden foretaget fejlmelding, herunder indmeldt 'mangelfuld levering', og det viser sig i forbindelse med TDC's forsøg på fejludbedring, at problemet kunne have været løst ved bestilling af en Fall Back som anført ovenfor, kan Slutbrugeren på vegne af Kunden træffe aftale direkte med TDC's tekniker om at udføre Fall Back, hvorefter TDC fakturerer Kunden iht. prisbilag. Hvis TDC's tekniker ikke har tid til at udføre Fall Back, henvises Slutbrugeren i stedet til at bestille Fall Back hos sin udbyder.

I visse situationer, hvor forholdene muliggør det kan TDC's tekniker hjælpe Slutbrugeren med at udføre korrekt GDS-installation. TDC fakturerer efterfølgende Kunden for "Uberettiget fejlmelding" jf prislisen.

4.5 Fall Back Express

Fall Back Express kan bestilles, hvis der oprindeligt er bestilt en Gør-Det-Selv installation.

Fall Back Express skal af Kunden bestilles via den eller de bestillingsgrænseflader, som Wholesale stiller til rådighed for Fall Back Express. Den typiske leveringstid for Fall Back Express er 2 til 3 dage.

4.6

4.7 Hvilende abonnement

Et "Hvilende abonnement" medfører at Slutbrugeren kan sætte sit abonnement i bero i en periode på op til et halvt år. Det kan eksempelvis være relevant for Slutbruger, der er i sommerhus eller ude at rejse i længere periode. I den pågældende periode kan der ikke udveksles trafik. Men forbindelsen er reserveret til Slutbrugeren, så den kan genetablers på et givet tidspunkt, uden at en tekniker skal besøge kunden.

Da TDC ikke kan blokere for trafikken på egenproducerede produkter, skal Kunden selv foretage denne blokering. Kunden skal over for Wholesale dokumentere, at produktet er i hvil, ved udfyldelse af skema som findes på Wholesale online, hvorefter Wholesale foretager den nødvendige kreditering. Kreditering

vil ske per kvartal. Skemaet skal sendes til Kundens Account Manager senest den 10. i måneden efter datolukningen, hvorefter der vil blive foretaget en kreditering af den angivne periode.

5 Fejlmelding

TDC's fejlretning af rå kobber eller delt rå kobber mellem centralens krydsfelt og KAP hos Slutbrugeren er indeholdt i kvartalsydelsen for rå kobber eller delt rå kobber, medens fejlretningen af Kundens trunkkabel mellem krydsfelt og Kundens udstyr udføres efter regning.

Kunden er altid fejlmelder af rå kobber eller delt rå kobber inkl. trunkkabel, medens Kunden modtager og visiterer egne kunders fejlmelding før fejlmelding til TDC.

Produktet "Rå kobber eller delt rå kobber" er et standardprodukt med "Standard service", jf. bilag 6, hvis andet ikke er aftalt.

5.1 Kundens forpligtelser ved fejlmelding

5.1.1 Fejlmelding

Kunden fejlmelder til TDC på:

- FAS Internet som er TDC's web adgang for fejlmeldinger fra Kunden
- Fejlmelde nummer 70101420 tast 4, kan anvendes ved behov for supplerende kontakt med TDC i forbindelse med fejlmeldingen.

Kunden sikrer aftaler med egen Slutbruger om TDC's nødvendige adgang til Slutbrugers adresse.

5.1.2 Fejlmelding med teknisk bistand

I det omfang Kunden konstaterer, at egen fejlsøgning efterfulgt af fejlmelding til TDC Wholesale ikke har givet det ønskede resultat, kan Kunden fejlmelde og samtidig anmode om teknisk bistand:

1. Kunden fejlmelder på FAS Internet og booker et 2-timers løfte fra Kl. 8.00 til 10, idet følgende fremgangsmåde benyttes:
 - Indtast EN-nummer og klik på søg installation
 - Sæt flueben i "vis alle" udfør produktgruppen
 - I produktgruppen vælges "Teknisk bistand"
2. Herefter foretages fejlmelding som normalt, og der anføres i bemærkningsfeltet:
 - "teknisk bistand"
 - Kontaktperson
 - Telefonnummer for kontaktperson
3. Kunden sikrer endvidere, at Slutbrugeren er hjemme i bookingintervallet
4. Kunden og TDC's tekniker mødes på samhusningslokaliteten på starttidspunktet Kl. 8.00.
5. Fejlretningsforløbet gennemføres herefter på grundlag af nedenstående principper

Principper for fejlretningsforløbet:

- a. Det er TDC's tekniker, der styrer fejlretningsforløbet
- b. Det er alene TDC's tekniker, der fejlretter indenfor TDC's ansvarsområde og tilsvarende Kundens tekniker, der fejlretter indenfor Kundens ansvarsområde
- c. Når besøg hos Slutbrugeren skønnes nødvendigt, er det i primært Kundens tekniker, der kører ud til Slutbrugeren og medbringer det nødvendige materiel og værktøj, herunder stik eller lignende til kortslutning af trådpæret.
- d. Ved fejl indenfor Kundens ansvarsområde fakturerer TDC for den forbrugte tid efter de retningslinier, der fremgår af priserne for varslet ledsagelse i samhusningsaftalen.
- e. Ved fejl indenfor TDC's ansvarsområde foretages ingen fakturering fra TDC's side. TDC godtgør Kunden for dennes forgæves udførte arbejde i tilknytning til den tekniske bistand efter samme retningslinier som ovenfor (litra d).

5.1.3 Forespørgsler om fejl

Hvis Kunden ønsker at forespørge på konkrete fejlforløb, benyttes følgende procedure:

- Kunden sender via wholesale-fejlservice@tdc.dk en e-postmeddelelse med angivelse af de EN-numre, der forespørges på.
- Kunden oplyser e-post adresse for tilbagemelding
- Hvis Kunden på baggrund af tilbagemeldingen via e-post ønsker yderligere uddybning eller er uenig i tilbagemeldingen, foretages der opkald til 70101420 tast 3.
Er der herefter fortsat uenighed, omstiller TDC's medarbejder i Fejlservice til ansvarlig chef.

5.2 TDC's forpligtelse ved fejlmelding:

Ved fejlmelding via internet indtastes fejlmeldingen umiddelbart efter modtagelsen. Tidsstemplingen for modtagelse af Internetfejlmeldingen, anvendes som fejlmeldetidspunkt

TDC gennemfører fejlretningen i overensstemmelse med principperne for standardservice med mindre Kunden har indgået aftale om en anden service grad for den aktuelle rå kobber eller delt rå kobber forbindelse.

TDC meddeler Kunden fejlretningens resultat, umiddelbart efter fejlretningen.

5.3 Særlige forhold i forbindelse med fejlretningen:

Kunden kan i forbindelse med fejlmeldingen aftale forlængelse af fejlretningen ud over normal dagtid. Forlængelsen afregnes mod Kunden efter TDC's aktuelle prisliste.

En uberettiget fejlmelding fra Kunden til TDC eller en uberettiget afvisning af en fejl af TDC faktureres den skyldige part som anført i Generelle vilkår afsnit 9.3 og i [Standardaftalen afsnit 9].

Ved Kundens tilslutning af udstyr der afbryder eller forstyrrer PSTN tjenesten eller andre kunder i kablerne, er TDC berettiget til at afhjælpe problemet ved at forbikoble eller frakoble Kundens udstyr, samt at opkræve de hermed forbundne omkostninger.

I fejlsituationer, hvor ansvaret for fejlen ikke umiddelbart kan placeres, og hvor der ydes en koordineret indsats mellem TDC og en eller flere operatører, afregnes eller aftales afregning efter fejl afslutningen.

TDC's procedurer for fejlmelding og afhjælpning af mangelfuld levering er beskrevet i bilag 5

6 Andre procedurer

6.1 Web adgang til TDC's ordre- og fejlmeldesystem

6.1.1 Indledning

TDC tilbyder Kunden mulighed for via Columbine at forespørge og beordre direkte i TDC's ordresystem samt via Fasin fejlmelde i TDC's fejlmeldesystem.

Kunden kan via Columbine afgive alle ordretyper. Der henvises til de relevante brugervejledninger og procedurer på Wholesale Online.

Ønsker Kunden en anden ordning end Columbine opslag, aftales den nærmere procedure herfor med Kundens Account Manager.

Denne adgang fordrer dog, at der forinden skal oprettes en adgang til Wholesale Online.

For at få adgang til systemerne skal administrator hos Kunden først indgå aftale om elektronisk adgang via sin Account Manager og dernæst rette henvendelse til Wholesale, Marketing.

6.2 Ændring af trunknummer

Kunden kan for en given rå kobber eller delt rå kobber bestille ændring af trunkposition i TDC's krydsfelt ved henvendelse til Kundeservice med følgende oplysninger:

- EN nr.
- Gammelt trunk nr.
- Nyt trunk nr.

Ydelsen afregnes i henhold til prislisen i aftalens bilag 2.

6.3 Kundens fejlagtige angivelse af trunknummer

6.3.1 Ændring på baggrund af Kundens anmodning

Ønsker Kunden at ændre trunknumre på en bestående rå kobber eller delt rå kobber eller på en afgivet ordre efter kl. 12.00 arbejdsdagen før leveringsdatoen, afgiver Kunden ordre om ændring af trunknumre.

Er der tale om ændring af trunknumre på en afgivet ordre inden kl. 12.00 arbejdsdagen før leveringsdatoen, annullerer Kunden ordren og fremsender en ny ordre med de rigtige trunknumre. Kunden faktureres for annulleringen med annulleringsgebyr II.

Såfremt TDC i forbindelse med manuel ordrebehandling modtager annulleringen inden ordreindtastningen, faktureres Kunden herfor med annulleringsgebyr I.

6.3.2 Ændring på baggrund af TDC's egen konstatering af at trunk er optaget efter ordreindtastning

Såfremt TDC har lagt ordren ind i sit ordresystem og TDC herefter selv konstaterer at de oplyste trunknumre allerede er optagede som følge af, at TDC endnu ikke har effektueret en tidligere afsendt nedtagelse, nedtager TDC den gamle forbindelse og etablerer den nye i overensstemmelse med Kundens ordre uden ekstra gebyrer.

Såfremt fejlen beror på Kunden, annullerer TDC ordren samtidig med at Kundens modtager afvisningsbegrundelsen "Trunknummer optaget" sammen med en oplysning om, hvilket EN-nummer, der er koblet til det pågældende trunk nummer.

Som grundlag for Kundens nye ordrer, kan Kunden evt. anmode om en udskrift over Kundens sammenhørende trunk- og EN mure for den aktuelle samhusning ved brug af forespørgelsesproduktet.

6.4 Dæmningsberegning ved 150 kHz

Kunden kan enten i forbindelse med udførelsen af ordren på en rå kobber eller delt rå kobber eller på en allerede etableret rå kobber eller delt rå kobber forbindelse bestille en dæmningsberegning, som er en teoretisk beregning af trådparrets dæmpning på basis af TDC's kabeldata.

Sammen med dæmningsværdien oplyses tillige linjens længde og sløjfemodstand.

Anmodes der om en dæmningsberegning i forbindelse med bestillingen af den rå kobber eller delt rå kobber forlænges tiden fra ordremodtagelse til ordreaccept med 3 arbejdsdage.

Ydelsen afregnes i henhold til prislisen bilag 2.

6.5 Teknikerens forgæves besøg

Såfremt teknikeren kører forgæves ved kundebesøg hos Kundens Slutbruger, følges følgende procedure:

Ved første forgæves besøg bookes ny tid af Wholesales kundeservice, og Kunden orienteres af Wholesales kundeservice. Den nye booking tid kan ændres ved at Kunden giver besked til Wholesales kundeservice om et andet ønske. Beskeden skal gives inden kl. 12.00 arbejdsdagen før den af Wholesale kundeservice lovede nye termin efter 1. kundesvigt. Kunden opkræves 1. gebyr for forgæves besøg, jf. prislisen.

Ved andet forgæves besøg sætter Wholesales kundeserviceordren i bero, opkræver 2. gebyr for forgæves besøg, og underretter Kunden om at ordren er sat i bero. Wholesales kundeservice vil herefter anse ordren for annulleret og opkræve annulleringsgebyr, hvis Kunden ikke har henvendt sig med ønske om en ny booking tid senest 20 arbejdsdage efter Wholesales kundeservice har meddelt Kunden, at ordren er sat i bero.

Ved tredje forgæves besøg følges proceduren ved første kundesvigt og tredje gebyr for forgæves kundebesøg opkræves.

Efter 4. forgæves besøg anses ordren umiddelbart for annulleret, og der opkræves 4. gebyr for forgæves besøg samt annulleringsgebyr, jf. prislisen.

6.6 Tekniker ringer 30 min. inden ankomst

Ved teknikerbesøg vil teknikeren altid ringe på slutbrugers træffenummer ca. 30 min. inden ankomst. Ved bestillingen skal slutbrugers træffenummer således altid oplyses i "Ring 30 min. før" feltet.

Kører teknikeren forgæves, vil der blive opkrævet for et forgæves teknikerbesøg iht. gældende priser.

Ring ½ time før tilbydes ikke i forbindelse med 2-timers installationsbesøg.