

Bilag 5: Fejlmeldeprocedurer og andre processer

Gældende fra 16. juli 2018.

1. Omfang

Dette bilag gælder for følgende produkter:

	eBSA	FBSA	Kobber	RåFiber/ FTTH	VULA C	VULA UC
Produkter	x	x	X	x	x	x

I nedenstående benyttes " produktet" som reference til ovenstående produkter.

Er der afsnit, som udelukkende omhandler en del af ovenstående produkter, er det angivet.

2. Indholdsfortegnelse

1. OMFANG	1
2. INDHOLDSFORTEGNELSE	1
3. OMFANG	1
4. FEJLMELDEPROCEDURE	2
5. PROCESS BESKRIVELSE FOR MANGELFULD LEVERING	2
6. FALL BACK IFM. EN FEJLMELDING	4
7. GENGANGERFEJL	4

3. Omfang

Dette bilag omhandler de procedurer, Operatøren skal følge, når Operatøren skal afgive fejlmelding til TDC samt informationer der er vigtige ifm. oprettelser for at undgå fejlretning.

Fejl som skyldes brud på acces forbindelsen fejlmeldes af Slutbrugeren til den Operatør, som Slutbrugeren har et forhold til og Operatøren fejlmelder til TDC.

Hvis Operatøren har indgået Rammeaftale om levering og drift af TDC's engrostdjenester skal fejlmelding ske iht. proceduren beskrevet i punkt 9.3 i Generelle vilkår og betingelser for levering og drift af TDC's engrostdjenester.

4. Oprettelser og muligheder for at undgå fejl

4.1 GDS-Vurdering

Når Operatøren beordrer GDS, vil Columbine/NetInfo levere informationer fra TDC's systemer om det vurderes med højere sandsynlighed at benytte denne installationsform baseret ud fra de infor-

mationer TDC har registeret. Vurderingen baserer sig på, om der er et stik på adressen samt om der er/har været en sammenhængende forbindelse fra centralen til adressen. En GDS-vurdering er vejledende og ikke en garanti for at en oprettelse ikke vil fejle. En GDS-vurdering tager fx ikke højde for evt. koblinger der er blevet fjernet, at Slutbrugeren kan have fjernet stik på adressen, ej heller om data i TDC-systemet er opdateret ifh. til de fysiske forhold. En større sikkerhed for, at en GDS-oprettelse vil kunne benyttes, kan skabes gennem interview med Slutbrugeren om forholdene på adressen samt ved at benytte Skift af Bredbåndsudbyder (SBBU) funktionaliteten, for de produkter der understøtter denne funktionalitet. Ønskes en sikkerhed for at oprettelsen etableres korrekt inkl. koblinger skal en teknikerinstallation/GIG vælges.

Stik-typer på adressen – vigtigt at verificere ifm. GDS-oprettelse med evt Slutbrugeren:

- På VDSL-DSL-teknologier forudsættes ifh. de tekniske specifikationer, at Slutbrugeren har etableret et KAP-stik (Multistik), således at Slutbrugeren egne stik i husets installation og DSL-forbindelsen er adskilt og ikke skaber støj på DSL-forbindelsen. GDS-vurderingen er teknologi-uafhængig og tager ikke hensyn de særlige forhold ved valg af VDSL. Det er derfor Operatørens ansvar at sikre, at der er Multistik på adressen, såfremt VDSL bestilles med GDS etablering.
- På Rå Fiber og FBSA er det vigtigt at verificere at Slutbrugeren har etableret et TDC FKAP-stik. Dette ser således ud:



Det er vigtigt ifm. en GDS-leverance at tjekke tilslutningen af udstyret til begge stik for om de leverer tilslutning til den bestilte forbindelse – inden der evt. fejlmeldes.

Bestilles en GDS og den efterfølgende fejlmeldes – og det viser sig, at forbindelsen oprindelig burde være bestilt med GIG, fx at der mangler stik, en kobling mangler mellem centralen og kundens adresse, faktureres Fallback ifm. fejlretning samt evt. andre gebyrer, fx opsætning af stik, boring, uberettiget fejlretning. Uberettiget fejlmelding skal betales, hvis Slutkunden fx ikke har tilsluttet det modtagne udstyr eller forbundet dette forkert, der er derfor vigtigt inden Operatøren fejlmelder at dette visiteres i dialogen med slutbrugeren. Teknikeren kan undlade at foretage fejlretning hvis Fallback vurderes at have et højt tidsforbrug.

5. Fejlmeldeprocedure

Operatørens fejlmelding til TDC for Ydelserne i denne aftale skal ske til TDC via det fejlmeldesystem, TDC til enhver tid stiller til rådighed - for tiden Fejl Administrations System via Internettet kaldet FASIN. Ligeledes vil afmelding af fejl fra TDC til Operatøren ske via fejlmeldesystemet.

Operatøren er forpligtet til at forestå en indledende fejlvisitering over for egne Slutkunder forinden fejlmelding til TDC.

Operatøren kan ved afgivelse af fejl angive et referencenummer, som anvendes af TDC ved yderligere kontakt til Operatøren vedrørende den specifikke fejlsituation.

Fejlmelding via FASIN kan ske ved 24/7/365 service. Fejlene vil blive registreret og håndteret ud fra det serviceniveau, der er lavet aftale om på det fejlmeldte produkt.

Hvis fejl ikke kan afgives via FASIN, f.eks. som følge af driftsproblemer med FASIN, skal fejlmelding afgives telefonisk til TDC efterfulgt af e-mail. Udover fejlmelding og referencenummer/LID skal der af e-mailen fremgå hvilket telefonnummer TDC skal afmelde fejl på, hvis FASIN fortsat ikke fungerer når fejlen skal afmeldes. Gældende telefonnumre og e-mailadresser til TDC findes på Wholesale Online.

5. Process beskrivelse for mangelfuld levering

Dette afsnit beskriver processen Operatøren og TDC benytter ved afhjælpning og håndtering af fejl og mangelfuld levering. Ved mangelfuld levering forstås, at TDC i forbindelse med en installationsordre ikke leverer Ydelsen til den aftalte tid iht. Generelle Vilkår punkt 12.2 [*aftale punkt 17.2*]. Ved mangelfuld levering skal Operatøren og TDC følge den nedenfor beskrevne proces for afhjælpning. Operatøren kan vælge mellem følgende to processer:

- Hvis Operatøren ønsker 'standardudbedring', skal Operatøren følge processen som beskrevet i punkt A, Standardudbedring.
- Hvis Operatøren ønsker 'ekspresudbedring' skal Operatøren følge processen som beskrevet i punkt B, Ekspresudbedring af mangelfuld levering.

Processen som beskrevet efterfølgende i hhv. punkt A og B kan anvendes af Operatøren inden for 14 kalenderdage fra klarmeldingsdatoen. Operatøren Der gælder desuden forskellige processer afhængig af om ordren er klarmeldt eller ikke klarmeldt. Det fremgår af FASIN og Columbine (menupunktet Ordreoversigt) om en installationsordre er klarmeldt eller ikke klarmeldt.

A. Standardudbedring af mangelfuld levering

Beskrivelse af processen for udbedring af mangelfuld leverance, kan læses her: Operatøren.

Hvis...	Så...
Ordre ikke er klarmeldt	Kontaktes TDC Wholesales kundeservice telefonisk eller via wholesale@tdc.dk . Kundeservice aftaler ny tid efter første ledige tid i kalender.
Ordre er klarmeldt	<p>Kan fejlen indmeldes i FASIN på én af følgende fire måder:</p> <p>1) Hvis den klarmeldte forbindelse har en serviceaftale og man ønsker at gøre brug af denne:</p> <p>Indmeldelse i FASIN under den konkrete produktgruppe med service, f.eks. "Bredbånd - Serviceaftaler". Der skal angives "mangelfuld levering" i titelfeltet efter fejlsymptom. Fejlservice sikrer at der ageres i henhold til serviceaftalen.</p> <p>Eller</p> <p>2) Hvis den klarmeldte forbindelse tilkøbes Straksservice:</p> <p>Indmeldelse i FASIN under Straksservice. Der skal angives "mangelfuld levering" i titelfeltet efter fejlsymptom. Fejlservice sikrer at der ageres i henhold til gældende reaktionstider for Straksservice.</p> <p>3) Hvis den klarmeldte forbindelse ikke har en tilknyttet serviceaftale:</p> <p>Indmeldelse i FASIN under Booking aftale. Der skal angives "mangelfuld levering" i titelfeltet efter fejlsymptom. Fejlservice sikrer, at der ageres i henhold til gældende reaktionstider for Standardservice, jf. bilag 6. TDC tilbyder et nyt tidspunkt for installation senest 5 arbejdsdage efter indmelding.</p>

B. Ekspresudbedring af mangelfuld leverance

Bemærk at processen kan benyttes uanset om forbindelsen har en Serviceaftale tilknyttet. Processen kan anvendes af Operatøren inden for 14 kalenderdage fra klarmeldingsdatoen. Herefter er Operatøren henvist til at fejlmelde iht. standardvilkårene om fejlmelding.

Operatøren

Hvis...	Så...
Ordre ikke er klarmeldt	Kontaktes TDC Wholesales kundeservice telefonisk eller via wholesale@tdc.dk . Kontaktes Kundeservice inden kl. 16.00, aftaler Kundeservice et nyt tidspunkt for installation til den efterfølgende arbejdsdag i tidsrummet kl. 07.30-12:30, 12:30-16:30 eller 7:30-16:30. Kontaktes Kundeservice efter kl. 16.00, betragtes modtagelsen sket den efterfølgende hverdag.
Ordre er klarmeldt	Indmeldes fejlen i FASIN under den konkrete produktgruppe med brug af ledige Ekspresintervaller i bookingkalenderen. Ekspres intervaller: kl. 07.30-12:30, 12:30-16:30 eller 7:30-16:30.

6. Fall Back

6.1 Fall back bestillingsperiode

Fallback og Fall Back express benyttes efter en GDS-ordre og kan bestilles op til 30 dage efter en GDS-oprettelsen.

6.2 Fall back ifm. en fejlmelding

Har Operatøren 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, kan Slutbrugeren træffe aftale direkte med teknikeren om at udføre Fall Back, hvorefter TDC fakturerer Operatøren iht. prisbilag. Hvis teknikeren 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 Operatøren for "Uberettiget anmodning om fejlretning".

7. Gengangerfejl

Hvis Kundens Slutbruger er ramt af den samme fejl som forrige fejlmelding eller hvis en fejl opstår som følge af en ukorrekt fejlretning, kan fejlen fejlmeldes som Gengangerfejl inden for 14 kalenderdage efter forrige fejlretning. Sker fejlmelding inden for 48 timer kan den forrige fejlmelding genåbnes. Sker det efter 48 timer skal Operatøren oprette ny fejlmelding, hvor Operatøren i titelfeltet efter fejlsymptom skal skrive "Gengangerfejl".

Gengangerfejl bookes for begges vedkommende i FASIN under den konkrete produktgruppe med brug af ledige Ekspresintervaller i bookingkalenderen.

Ekspres intervaller: kl. 07.30-12:30, 12:30-16:30 eller 7:30-16:30.

Det skal fremgå i bemærkningsfeltet i hvilket tidsrum Kundens Slutbruger er til rådighed.

Er der tilknyttet serviceaftale til accesforbindelsen, vil fejlen blive rettet iht. serviceaftalen. Ønsker man at fravælge serviceaftalen skal dette ligeledes fremgå af bemærkningsfeltet.