

Produkttillæg:

BSA Coax

til

Rammeaftale om levering og drift af TDC's
engrosthjælp

Indholdsfortegnelse

1.	PRÆAMBEL	3
2.	PARTER	3
3.	BILAGSLISTE	3
4.	DEFINITIONER	3
5.	IKRAFTTRÆDEN	4
6.	LEVERING AF YDELSER	4
6.1	Adgang BSA.....	5
6.2	Infrastruktur og Kapacitet.....	5
7.	KUNDENS FORPLIGTELSE	5
7.1	Henstilling om angivelse af begrænsninger og forudsætninger for levering af Ydelser i Slutkunde vilkår.....	5
8.	FORHOLDET TIL SLUTKUNDER	5
8.1	Forudsætningen for at være Slutkunde hos Kunden.....	5
8.2	Slutkundens husstand.....	6
9.	PROGNOSER	6
10.	SLA	6
11.	KABELMODEM	6
12.	LEVERINGSTIDER	6
12.1	Slutkundetilslutning	6
12.2	Kapacitet, porte og IP ranges	7
13.	STIKSKIFTE	7
13.1	Stikskifte ved nyoprettelse/hastighedsændring.....	7
13.2	Stikstifte ved tekniker på adressen.....	7
13.3	Plandrevet stikskifte i forbindelse med planlagte migreringer (kapacitetsdrevet)	7
13.4	Stikskifte for meget højt-forbrugende kunder	8
14.	PRISSÆTNING	8
14.1	Prisregulering.....	8
14.1.1	Halvårlig regulering på baggrund af forbrug.....	8
14.1.2	Indeksring.....	8
14.1.3	Varsling.....	8
14.2	Særlige priser.....	8
15.	FAKTURERING	8
15.1	Generelt.....	8
15.2	Efterregulering	9
16.	KOMPENSATION	9
16.1	Opgørelse.....	9
16.2	Beløb	9
16.3	Udbetaling.....	10
16.4	Begrænsning af muligheden for kompensation	10
17.	OPSIGELSE	10
17.1	Kundens opsigelse.....	10
17.2	TDC's opsigelse.....	10
17.3	Opsigelse af den individuelle Slutkundes adgang til bredbånd	10
17.4	Opsigelse af kapacitet på Kapacitetsgruppe eller CMTS	10
18.	AFHJÆLPNING OG HÅNDTERING AF MANGELFULD LEVERING	11
19.	SERVICE, SLUTKUNDER	11
20.	DRIFT OG VEDLIGEHOLDELSE, INFRASTRUKTUR	11
20.1	TDC's ansvar	11
20.2	Kundens ansvar	11
20.3	Fejlmelding/fejlhåndtering.....	11
21.	TDC'S MISLIGHOLDELSE	12
21.1	Mangler generelt	12

1. Præambel

Dette Produkttillæg indeholder de produktspecifikke vilkår for TDC's levering og drift af Ydelsen Bit Stream Access over kabel-tv net, herefter kaldet BSA Coax.

Ændringerne træder i kraft 28. februar 2020.

TDC tilbyder adgang til følgende produkter:

- *Produkt 1 (Decentral bitstrøm):
Bredbåndstilslutning fra Slutkunden afsluttet på nærmeste Ethernet lag 3 router/switch eller et tilsvarende punkt. Det betyder, at Kunden køber adgang til en port i den nærmeste Ethernet router/switch fra Slutkundenbrugeren, og herefter selv forestår transporten fra denne router/switch og til eget net.*
- *Produkt 2 (Central bitstrøm):
Bredbåndstilslutning fra Slutkunden afsluttet på en Ethernet lag 3 router/switch eller et tilsvarende punkt i nettet, som er placeret mere centralt end den ovennævnte løsning, herunder evt. transport i et IP/MPLS-net. Det betyder, at Kunden transporterer trafikken frem til et centralt sted i nettet.*

Dette Produkttillæg udgør sammen med Rammeaftalen og Generelle vilkår TDC's standardtilbud om adgang til BSA Coax i kabel-tvnettet.

TDC er i færd med en ombygning af TDC's kabel-tv net fra Docsis 3.0 til Docsis 3.1. Parallelt hermed sker der et skift i hvorledes kapacitet skal bestilles. Dette produkttillæg tager udgangspunkt i Docsis 3.1 og med Kapacitetsgrupper. Hvor der er forskel i forhold til Docsis 3.0 vil dette være beskrevet og tydeligt markeret.

2. Parter

Dette Produkttillæg er indgået i tillæg til den mellem Parterne indgåede Rammeaftale om levering og drift af TDC's engrostdjenester.

(Parterne fremgår af punkt 1 i **Rammeaftale om levering og drift af TDC's engrostdjenester**)

3. Bilagsliste

Følgende Bilag er tilknyttet dette produkttillæg:

Bilag	Beskrivelse
1a	Produktspecifikation: BSA Coax
1b	Produktspecifikation: Infrastruktur og Kapacitet
2	Priser
3	Planlægning og prognoser
4	Service Level Agreement
5	Kabelmodem

4. Definitioner

I tillæg til definitionerne i Generelle vilkår, gælder følgende produktspecifikke definitioner:

Udtryk	Definition
BSA Coax	Levering af Bit Stream Access på en coax-forsyning til Slutkunden.

BSA Coax med samproduktion	Levering af Bit Stream Access på en coax forsyning til Slutkunden, hvor der samtidig leveres et tv-abonnement eller et andet bredbåndsabonnement.
BSA Coax uden samproduktion eller Data-only	Levering af Bit Stream Access på en coax forsyning til Slutkunden, hvor der ikke samtidig leveres et tv-abonnement eller et andet bredbåndsabonnement.,
Bulk	Levering af kabelmodemmer i større mængde til Kundens egen håndtering
CMTS	Cable Modem Termination System, se DOCSIS 3.0 specifikation for detaljer hos CableLabs. www.cablelabs.com
Fallback	Teknikerbistand, der sikrer den købte funktionalitet, hvis en <i>Gør Det Selv (GDS)</i> ikke har kunnet gennemføres – uanset årsag.
Fordelingsnettet	Coax og fibernet mellem CMTS/OLT og forbindelsen til Slutkunden
Gør Det Selv (GDS)	Installation af bredbåndsforbindelse uden tekniker
Installationsarbejde efter regning	Installationsarbejde der kan udføres af tekniker i forbindelse med et teknikerbesøg
IP-adresser	I TDC's kabel-tv net anvendes IPv4 adresser
Kapacitetsgruppe	En Kapacitetsgruppe er en gruppe af adresser som forsynes via CMTS-par og/eller et antal OLT'er, hvortil der skal købes en samlet kapacitet. Kapaciteten er den samlede mulighed for trafik i peak-hour for henholdsvis downstream og upstream målt i Mbit/s. Kapaciteten for Kapacitetsgruppen leveres på PE-routeren ved det aktuelle POI
OLT	Optical Line Termination (OLT), se DOCSIS 3.1 specifikation for detaljer hos CableLabs. www.cablelabs.com
Oprettelse m/tekniker	Installationsvariant, hvor en tekniker sikrer BB funktionaliteten hos Slutkunden
Stikledning	Den del af forbindelsen til Slutkunden, der går fra aktuell fordelerboks til og med 1. stikkontakt (NTP) i husstanden
Teknikerbesøg	Bestilling af tekniker i de tilfælde, hvor teknikerydelsen ikke allerede er inkluderet i et afsætningsprodukt
VPN VRF	Virtual Private Network Virtual Routing and Forwarding

5. Ikrafttræden

Dette produkttillæg træder i kraft i henhold til Rammeaftalens punkt 3, og erstatter samtidig alle tidligere aftaler mellem Parterne om TDC's levering og drift af BSA Coax.

6. Levering af Ydelser

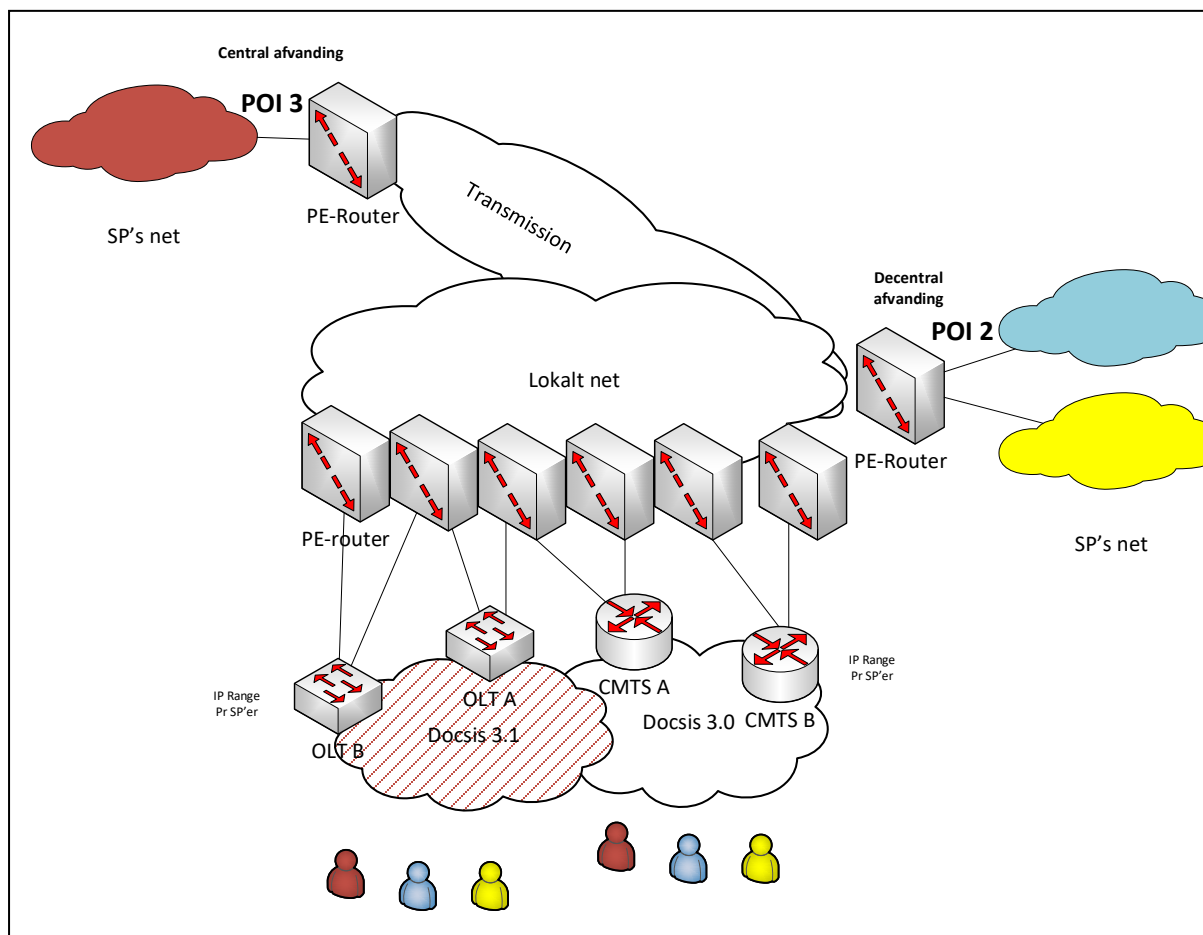
TDC giver adgang til BSA Coax til Kunden med henblik på Kundens salg af bredbåndstjenester til egne Slutkunder i Kundens eget navn og for Kundens egen regning.

BSA Coax leveres i 2 varianter:

- Med samproduktion
- Uden samproduktion

Ydelserne i henhold til dette produkttillæg er opdelt i henholdsvis "Adgang BSA" og "Infrastruktur og Kapacitet".

De produktspecifikke leveringsbetingelser samt processer for levering af Ydelserne for Adgang BSA Coax med og uden samproduktion fremgår af bilag 1a og for Infrastruktur og Kapacitet af bilag 1b.



6.1 Adgang BSA

Ydelsen omfatter Forbindelse til Slutkunde og Kabelmodem.

Det er en forudsætning for anvendelse af adgangen, at der er købt kapacitet på den aktuelle Kapacitetsgruppe eller CMTS-par, hvor den specifikke Slutkunde hører til.

6.2 Infrastruktur og Kapacitet

Ydelsen omfatter Infrastruktur og Kapacitet til Kapacitetsgrupper eller CMTS-par og Fordelingsnettet.

Det er en forudsætning for anvendelse af kapaciteten, at der er sikret forbindelse til Kundens eget net fx via en samhusnings- eller transmissionsaftale på den til Kapacitetsgruppen tilknyttede PE-router jf. bilag 1b "Infrastruktur og Kapacitet".

7. Kundens forpligtelser

7.1 Henstilling om angivelse af begrænsninger og forudsætninger for levering af Ydelser i Slutkunde vilkår

TDC henstiller til, at Kundens slutkunde vilkår indeholder en angivelse af samtlige begrænsninger og forudsætninger for levering af Ydelser til en Slutkunde, som fremgår af denne Aftale.

8. Forholdet til Slutkunder

8.1 Forudsætningen for at være Slutkunde hos Kunden

Det er en forudsætning for, at Kunden kan afsætte Ydelser til en Slutkunde, at:

- TDC har teknisk mulighed for at levere Ydelser på den pågældende adresse
- Den pågældende adresse er omfattet af TDC's mulighed for at levere 3. parts adgang (BSA Coax)

BSA Coax som Data only kan ikke leveres på alle adresser. Det tilbydes alene på TDC ejede anlæg med mulighed for individuelt tv-valg.

TDC vedligeholder en database over adresser, hvor der kan afsættes Ydelser. Kunden kan via denne database forespørge på muligheden for at afsætte Ydelser på en konkret adresse.

TDC har processer for håndtering af forespørgsler på enkeltadresser eller grupper af adresser, som ikke findes i databasen og for hurtig opdatering af databasen, såfremt der findes fejl.

8.2 Slutkundens husstand

Ydelsen/Ydelserne må ikke stilles til rådighed eller anvendes til formidling af trafik for andre end Slutkunden eller dennes husstand/virksomhed eller en eventuel bruger. Endvidere må Kunden eller Slutkunden ikke videredistribuere Ydelsen til andre adresser end installationsadressen.

9. Prognoser

Kunden skal indsende prognose, jf. Generelle vilkår, punkt 5.3 "Kundens Prognose". Vilkår og form for prognosen er specificeret i bilag 3.

10. SLA

Specifikation af performancekravene til Ydelserne i dette Produkttillæg fremgår af bilag 4 "Service Level Agreement".

11. Kabelmodem

Modemmet er en del af den tekniske leverance og indgår i den samlede net struktur.

Kunden betaler en oprettelse- og lejepris for hvert leveret Kabelmodem. Oprettelsesprisen er inkl. fragt af modem. Priserne fremgår af Bilag 2 "Priser".

Vilkår og procedurer for levering af Kabelmodem fremgår af bilag 5.

12. Leveringstider

12.1 Slutkundetilslutning

Leveringstiden for Slutkundens tilslutning vil normalt være 0-20 Arbejdsdage, dog 10-20 arbejdsdage hvis ordren omfatter Stikledning.

Leveringstiden gælder dog ikke hvis Kunden har ønsket levering på en bestemt dato samt for antenneanlæg, der drives af Eksterne Serviceinstallatører.

Leveringstiderne regnes fra tidspunktet for TDC's modtagelse af Kundens bestilling og indtil fejlfri levering har fundet sted (faktisk leveringsdato).

Ved **Oprettelse m/tekniker** og **Fallback** anses levering for sket på tidspunktet for Kabelmodemets aktivering på nettet, med mindre der inden for 3 arbejdsdage efter installationen er registreret mangler ved Ydelsen, jf. Generelle vilkår punkt 12.1 "Mangler".

Ved **Gør Det Selv (GDS)** anses levering for sket på leveringsdatoen angivet i ordrebekræftelsen med mindre der inden for yderligere 3 arbejdsdage er registreret mangler ved Ydelsen, jf. Generelle vilkår punkt 12.1 "Mangler".

Ved levering af Ydelser skal Kunden foretage nødvendige undersøgelser af om den leverede Ydelse er fri for mangler, jf. Generelle vilkår punkt 12.1 "Mangler".

12.2 Kapacitet, porte og IP ranges

Bestilling af oprettelse af BSA Coax infrastruktur til en helt ny Kunde sker ved fremsendelse af udfyldt bestillingsskema. Der skal påregnes op til 20 arbejdsdage til udarbejdelsen af en projektplan som beskriver, hvornår infrastrukturen kan leveres.

Leveringsdato er normalt ikke senere end 50 arbejdsdage efter bestilling.

Under forudsætning af at bestående Kunde ønsker sin dækning udvidet med yderligere kapacitetsgrupper vil leveringstiden for etablering af en enkelt Kapacitetsgruppe normalt være indenfor 5 Arbejdsdage efter udsendelse af ordrebekræftelse. Dette forudsætter, at der allerede er bestilt og oprettet port til den aktuelle Kapacitetsgruppe eller CMTS-par.

Leveringstiden for ændring af en enkelt kapacitet til en bestående Kapacitetsgruppe vil normalt være indenfor 5¹ Arbejdsdage efter udsendelsen af ordrebekræftelsen.

Ovenstående leveringstider er betinget af, at der på bestillingstidspunktet er tilstrækkelig kapacitet i nettet. Er dette ikke tilfældet, vil den forventede leveringstid fremgå af ordrebekræftelsen, og Kunden vil blive kontaktet.

Leveringstiden for tilføjelse eller fjernelse af DHCP IP-range til brug for Slutkunderne på en CMTS og/eller OLT under en Kapacitetsgruppe vil normalt være indenfor 5² Arbejdsdage efter udsendelsen af ordrebekræftelsen.

Leveringstiden for etablering af 1G/10G porte vil normalt være 30 arbejdsdage efter modtagelse af bestillingen.

Levering anses for sket på tidspunktet for TDC's færdigmelding med mindre der inden for 3 arbejdsdage fra TDC's færdigmelding er registreret mangler ved Ydelsen, jf. Generelle vilkår punkt 12.1 "Mangler".

Ved levering af Ydelser skal Kunden foretage nødvendige undersøgelser af om den leverede Ydelse er fri for mangler, jf. Generelle vilkår punkt 12.1 "Mangler".

13. Stikskifte

I forbindelse med det teknologiske skifte på TDC's kabel-tv-net fra Docsis 3.0 til Docsis 3.1 gennemføres en række stikskifte hos Slutkunderne til Docsis 3.1 stik med det formål i større udstrækning at anvende den nyeste teknologi for at få adgang til yderligere kapacitet jf Bilag 1b punkt 6.1.

Kunden skal sikre, at Slutkunden i nedenstående tilfælde har et Docsis 3.1 modem, og at det provisioneres til Docsis 3.1 efter stikskifte.

13.1 Stikskifte ved nyoprettelse/hastighedsændring

Ved bestillinger og hastighedsændringer til Slutkunder på høje hastigheder skal det sikres, at der er et Docsis 3.1 stik. Definition af høje hastigheder findes i Bilag 1a, punkt 3.1.6.

13.2 Stikstifte ved tekniker på adressen

Såfremt en tekniker er på adressen i anden anledning (f.eks. i forbindelse med en fejlretning), vil Slutkunden blive tilbudt at der kan foretages et stikskifte.

13.3 Plandrevet stikskifte i forbindelse med planlagte migreringer (kapacitetsdrevet)

Hvis et område er i en situation med høj kapacitetsbelastning, vil TDC tage initiativ til en plandrevet udskiftning af stik for at flytte et passende antal Slutkunder fra Docsis 3.0 til Docsis 3.1.

¹ 20 arbejdsdage for CMTS-par

² 20 arbejdsdage for CMTS-par

13.4 Stikskifte for meget højt-forbrugende kunder

Meget højt forbrugende Slutkunder kan kræves migreret for at udskyde et plandrevet stikskifte i et givent område.

14. Prissætning

Priserne for de enkelte Ydelser leveret i henhold til dette Produkttillæg fremgår af Bilag 2 "Priser".

14.1 Prisregulering

14.1.1 Halvårlig regulering på baggrund af forbrug

På baggrund af månedlige målinger af peak forbruget af den totale førte datatrafik for samtlige Kunder på TDC's kabel-tv net fastsættes halvårligt (1. november og 1. maj) den samlede trafikbelastning som gennemsnittet for målingerne de seneste 12 måneder.

Prisen for kapacitet hhv. downstream og upstream ændres med virkning fra hhv. 1. januar og 1. juli efter følgende formel:

$$\text{Ny pris pr Mbit/s} = \text{Nuværende pris pr Mbit/s} * \frac{\text{gammel trafikbelastning}}{\text{ny trafikbelastning}}$$

14.1.2 Indeksering

Den nye pris for kapacitet pr Mbit/s justeres samtidigt halvårligt med en samlet indeksering p.a. Satsen for indekseringen fremgår af Bilag 2 "Priser".

14.1.3 Varsling

Prisændringen fastsættes umiddelbart efter 1. november og 1. maj og træder i kraft med virkning fra hhv. 1. januar og 1. juli. De nye priser meddeles senest 1. december og 1. juni.

14.2 Særlige priser

Opmærksomheden henledes på, at der i henhold til bilag 2 opkræves betaling i følgende tilfælde:

- 1) Såfremt Kunden annullerer en bestilling af Kapacitetsgruppe eller IP-range efter modtagelse af ordrebekræftelse med dato fra kundeservice, er TDC berettiget til at opkræve en pris for en annullering.
- 2) Forgæves teknikerbesøg – særskilt pris
 - a. i forbindelse med plandrevne stikskifte
 - b. ved nyoprettelser med stikskifte til Docsis 3.1 stik
 - c. ved hastighedsopgradering, der medfører skift til Docsis 3.1 stik
- 3) Stikskifte ved bestilling af høje hastigheder
- 4) Ved stikskifte i forbindelse med plandrevne stikskifte
- 5) Uddannelse
- 6) Ændring af logo eller andet indhold på aktiveringsportalen

15. Fakturering

15.1 Generelt

I tillæg til Generelle vilkår, punkt 11 "Betalingsbetingelser" gælder følgende:

- Oprettelsespriser opkræves månedsvis for den måned Ydelsen er leveret i.

- Leje opkræves 3 måneder forud. Leje påløber fra leveringstidspunktet, så der alene betales forholdsmæssig leje for den første måned.
 - Opkrævning af leje for kapacitet til helt ny Kapacitetsgruppe(r) påbegyndes fra leveringstidspunkt + 1 uge
- Leje for Kabelmodemmer opkræves fra dato for levering af Bulk til Kunden

15.2 Efterregulering

Ved udgangen af et kvartal efterreguleres betalingen for kapacitet efter følgende principper på månedsbasis.

Med udgangspunkt i den bestilte kapacitet ved månedens afslutning og den faktisk førte trafik i peak i løbet af måneden, foretages følgende efterregulering:

- Hvis det faktiske peak-forbrug udgør 90% eller mere af den købte kapacitet, refunderes den fulde difference mellem det faktiske forbrug og den købte kapacitet.
- Hvis det faktiske peak-forbrug udgør mindre end 90% af den købte kapacitet, refunderes de første 10% samt 50% af den resterende difference.

16. Kompensation

Følgende mangler og forsinkelser (i det følgende benævnt som svigt) kan give Kunden ret til kompensation:

- a) TDC overskrider leveringstid som fremgår af punkt 12.1 Slutkundetilslutning.
- b) TDC møder ikke op på Slutkunders adresse på det mellem Kunden/Slutkunden og TDC aftalte tidsinterval for etablering af BSA Coax forbindelsen, eller TDC leverer ikke på den aftalte dato.
- c) TDC har ikke inden 15 Arbejdsdage, regnet fra den dato hvor Kunden har fejlmeldt forbindelsen, afsluttet fejlretning af BSA Coax forbindelsen, der er fejltram, som følge af afbrudt eller forringet forbindelse, der skyldes TDC's net. Der medregnes ikke fejl opstået i Kundens net eller på Slutkunders side af NTP.
- d) TDC's Ydelse leveres med mangler, jf. Generelle vilkår punkt 12.1. "Mangler", hvor Kunden af denne grund er forhindret i at tage Ydelsen i brug.

Følgende anses dog ikke for svigt:

- a) Mangelfuld fejlretning eller forsinkelser når Kundens bestilling eller fejlmelding er foretaget manuelt, og ikke ved brug af de automatiserede grænseflader som TDC stiller til rådighed. Dette gælder dog ikke såfremt Kundens manuelle bestilling er sket som følge af TDC's forhold.
- b) Levering af BSA Coax Gør Det Selv (GDS), hvor det efterfølgende viser sig nødvendigt med teknikerbesøg herunder stikledningsarbejde.
- c) Levering/fejlretning af BSA Coax når dette sker på anlæg med Ekstern Serviceinstallatør
- d) Nøglesager – hvor forsinkelser optræder fordi tredjepart ikke i tide giver TDC adgang til installationselementer i privat ejendom.

16.1 Opgørelse

Kompensation opgøres kvartalsvis.

Flere samtidige svigt på samme BSA Coax forbindelse udløser kun én kompensationsbetaling og medgår kun én gang i opgørelsen over det samlede antal leverede og fejlrettede BSA Coax forbindelser.

16.2 Beløb

Kunden er berettiget til en kompensation for hver BSA Coax forbindelse, der har været berørt af svigt. Kompensationsstørrelse fremgår af Bilag 2 "Priser".

16.3 Udbetaling

For at få udbetalt kompensation, skal Kunden, inden udløbet af den måned der følger efter kvartalet, fremsende en liste med de kundenumre, der i det pågældende kvartal har været berørt af svigt. Kunden skal for hvert kundenummer angive, hvori svigtet bestod, herunder datoen for den faktiske levering eller fejlretning.

TDC sammenholder Kundens liste med egne registreringer og i det omfang TDC konstaterer kundenumre på Kundens liste, som ifølge TDC's egne registreringer opfylder kravene, vil TDC for hvert af disse kundenumre udbetale et kompensationsbeløb, jf. punkt 15.2 "Beløb".

I tilfælde af at der på Kundens liste optræder kundenumre, der ifølge TDC's registreringer ikke har været berørt af et svigt eller optræder med flere samtidige svigt er TDC for hvert af de pågældende kundenumre berettiget til at modregne et beløb svarende til 1/3 af kompensationsbeløbet, jf. punkt 15.2 "Beløb".

16.4 Begrænsning af muligheden for kompensation

TDC kan suspendere Kundens ret til kompensation efter accept fra Kunden. Kunden kan dog ikke nægte en suspension, hvis nødvendige ændringer i TDC's forretningsgange og tilhørende it-systemer ikke med rimelighed kan gennemføres uden forsinkelser eller andre gener for Kunden og ændringen følger af myndighedspåbud eller en anmodning fra TDC's samtrafikparter. TDC vil varsle sådan suspension med længst muligt varsel og vil i forbindelse hermed oplyse hvor lang tid suspensionen forventes at vare.

TDC kan suspendere ordningen for et kvartal, hvis Kunden i det pågældende kvartal har afgivet ordrer i et antal, der afviger med mere end 10 % i forhold til Kundens senest angivne prognose, som er afgivet i henhold til Generelle vilkår punkt 5.3 "Kundens Prognose", eller hvis Kunden ikke har afgivet prognoser.

17. Opsigelse

For så vidt angår dette Produkttillæg fraviges og erstattes Generelle vilkår punkt 20.1 "Opsigelse af aftalen og Produkttillæg" om opsigelse af nedenstående vilkår.

17.1 Kundens opsigelse

Kunden kan opsigte dette Produkttillæg til udgangen af en måned med et skriftligt varsel på 3 måneder.

Hvis TDC ændrer prissætningen, jf. Bilag 2 "Priser", af løbende forbrugs- og abonnementsafgifter til ugunst for Kunden, kan Kunden opsigte Aftalen i sin helhed pr. den dato, hvor de ændrede priser træder i kraft. Kunden skal i så fald meddele opsigelse med et skriftligt varsel senest 10 Dage fra modtagelse af meddelelsen om de ændrede priser.

17.2 TDC's opsigelse

I tillæg til den opsigelsesadgang, der følger af de Generelle vilkår, kan TDC opsigte Produkttillægget med et skriftligt varsel på 3 måneder til udgangen af en måned, hvis TDC i henhold til telelovgivningen forpligtes til at give adgang til BSA Coax.

17.3 Opsigelse af den individuelle Slutkundes adgang til bredbånd

Hvis TDC's forudsætninger for levering af BSA Coax bortfalder – f.eks. at privat Netejer opsigter sin bredbåndslieferanceaftale med TDC, er TDC berettiget til at opsigte den individuelle adgang til BSA Coax med virkning fra tidspunktet for forudsætningens ophør.

Dette gælder også hvis forudsætningen for levering af BSA Coax med samproduktion med TV ophører, og der ikke kan etableres BSA Coax uden samproduktion med TV.

Kunden kan opsigte den individuelle adgang til BSA Coax med 10 dages varsel til et månedsskifte.

17.4 Opsigelse af kapacitet på Kapacitetsgruppe eller CMTS

Kunden kan opsigte kapacitet på en Kapacitetsgruppe eller CMTS med 3 måneders varsel.

18. Afhjælpning og håndtering af mangelfuld levering

Ved mangelfuld levering af BSA Coax eller kapacitet skal Kunden fejlmelde jf. punkt 18 eller 19.

19. Service, Slutkunder

Serviceelementer	
Arbejdsdage	Mandag - fredag
Serviceperiode / arbejdstimer	Mandag - torsdag 8.00 - 16:00 Fredag 8.00 - 15.30
Fejlmelde tidspunkt	Kunden kan afgive fejlmeldinger i FASIN døgnet rundt.
Non stop fejlretning	Nej
Kundebesøg (booking intervaller)	Kunden skal oprette fejlmelding med booking af besøg i kalender, hvis forbindelsen er afbrudt Øvrige fejlmeldingstyper skal ikke bookes, men vurderes af Wholesale, om den skal remote eller til onsite

Der tilbydes følgende Serviceaftaler om udvidet fejlretningsservice:

- Hverdag 8-20
- Alle dage 8-22
- Alle dage 00-24

Der kan bestilles Serviceaftaler på alle adresser bortset fra de adresser, hvor der er eksterne serviceinstallatører. Der kan findes et overblik over adresserne i anlægslisten.

20. Drift og vedligeholdelse, infrastruktur

Fejlmelding af coax infrastruktur kan ske via FASIN døgnet rundt alle årets dage. I forbindelse med fejlmeldinger kan Kunden opgive et referencenummer, som skal anvendes af TDC ved yderligere kontakt vedrørende den specifikke fejlsituation.

Alle alvorlige driftsforstyrrelser, som registreres af TDC, skal meddeles Kunden uden ophold. Meddelelsen skal omfatte analyseret information om, hvad der er omfattet af forstyrrelsen.

20.1 TDC's ansvar

Kabel-tvnettet er underlagt TDC's driftsovervågning.

TDC har et beredskab med henblik på fejlretning af forbindelser. I beredskabet indgår, at fejlretning af forbindelser påbegyndes i hele landet inden for 4 timer efter afgivelse af fejlmelding til TDC. Fejlretning fortsætter indtil fejlen er udbedret.

20.2 Kundens ansvar

Det påhviler Kunden at visitere sine fejlmeldinger, så kun fejl relateret til TDC's Ydelse meldes til TDC.

20.3 Fejlmelding/fejlhåndtering

Kunden fejlmelder til TDC efter procedure beskrevet af TDC.

TDC færdigmelder efter endt fejlretning.

21. TDC's misligholdelse

21.1 Mangler generelt

Der foreligger ikke en mangel ved TDC's Ydelse, hvis manglen kan henføres til manglende mulighed for adgang til udstyr eller Slutkundens hjem, eller der er tale om antenneanlæg der er drevet af Eksterne serviceinstallatører.