

Bilag 1e: Serviceaftaler

Dette bilag:

- Udgør bilag 1e til det mellem parterne tiltrådte Produkttillæg for Gensalg fastnet
- Erstatte følgende bilag: Bilag 1e. Serviceaftaler hørende til Standardaftalen for Gensalg fastnet.

Indhold

1. Faktablad	2
2. Produktbeskrivelse	2
2.1 Beskrivelse af produktet	2
2.2 Standardservice	2
2.3 Servicepakker	3
2.3.1 Skema 2 - Servicepakker	3
2.4 Specielle forhold	3
2.4.1 Generel Begrænsning	3
2.4.2 Adgang til fejlretning	3
2.4.3 Service på ikke brofaste øer	4
2.4.4 Definition af serviceelementer	5
2.4.5 Tidsintervaller for teknikerbesøg (kundebesøg)	7
2.4.6 Fejl, som har opsættende virkning	7
2.4.7 Fejlretning af alvorlige fejl, der omfatter mange kunder	7
2.4.8 Serviceaftale i fejlmeldeøjeblikket	7
3. Forretningsgange	8
3.1 Forretningsgange mellem kunde/TDC Wholesale	8
4. Bestilling	8
5. Priser Gensalg fastnet Service	8
PSTN / ISDN2	8
ISDN2 prof	8
ISDN30	8

1. Faktablad

TDC's servicekoncept dækker på tværs af TDC Wholesales access-produkter. Der kan dog være forskelle på hvilke serviceaftaler, der kan købes til det enkelte produkt.

2. Produktbeskrivelse

2.1 Beskrivelse af produktet

Servicekonceptet består af i alt fem serviceaftaler ud over standard service:

- Hverdag 8-16 (Tilbydes kun til PSTN)
- Hverdag 8-19
- Hverdag 8-20 Plus
- Alle dage 8-22
- Alle dage 00-24

I de efterfølgende afsnit ses en oversigt over indholdet af og serviceelementer i de fem varianter af Serviceaftaler

Det fremgår af TDC's skriftlige ordrebekræftelse og/eller af en særskilt aftale mellem Kunden og TDC, om Kunden har indgået Serviceaftale og i hvilken variant.

2.2 Standardservice

Standardservice er gældende for alle produkter i henhold til TDC's gældende vilkår, hvor de øvrige services ikke indgår som en del af abonnementet, hvis der ikke særskilt er tilkøbt service.

2.3 Servicepakker

Servicepakkerne er gældende for alle produkter, med undtagelse af Hverdag 8-16, der kun udbydes til PSTN.

Serviceelementer	Standard-service gensalg	Hverdag 8-16	Hverdag 8-19	Hverdag 8-20 Plus	Alle dage 8-22	Alle dage 00-24
Arbejdsdage	Man-Fredag	Man- til fredag	Man- til fredag	Man- til fredag	Man- til Søndag	Man- til søndag
Serviceperiode / Arbejdstimer	8-16	8-16	8-19	8-20	8-22	Hele døgnet
Reaktionstid Major	-	3 arbejdstimer	1 arbejdstime	1 arbejdstime	1 arbejdstime	½ arbejdstime
Reaktionstid Minor	-	8 arbejdstimer	5 arbejdstimer	4 arbejdstimer	4 arbejdstimer	2 arbejdstimer
Fejlmelde tidspunkt	00-24	00-24	00-24	00-24	00-24	00-24
Non-stop fejlretning	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Kundebesøg (Booking intervaller)	4 og 8 timers intervaller	4 og 8 timers intervaller	4 og 8 timers intervaller	4 og 8 timers intervaller	2, 4 og 8 timers intervaller	2, 4 og 8 timers intervaller
Fejlafhjælpningstid	Se bilag 4		NA			
Fejlafhjælpningstid Major		NA	11 arbejdstimer	10 arbejdstimer	8 arbejdstimer	4 arbejdstimer
Fejlafhjælpningstid Minor		2 NA	NA	NA	NA	NA

2.3.1 Skema 2 - Servicepakker

NA = Næste arbejdsdag (Next Working Day)

2 WD = Næste anden arbejdsdag

For uddybning af de enkelte serviceelementer se 2.4.4.

2.4 Specielle forhold

2.4.1 Generel Begrænsning

Serviceaftalerne kan kun bestilles som et tillægsprodukt til en acceslinie.

Kombinationsmulighederne vil fremgå af aftalen for det enkelte produkt.

2.4.2 Adgang til fejlretning

I forbindelse med kundebesøg skal teknikeren have adgang til lokaliteten inden for det aftalte interval. Går teknikeren forgæves, opkræves gebyr iht. gældende regler (Forgæves Teknikerbesøg).

2.4.3 Service på ikke brofaste øer

Der kan ikke tegnes serviceaftaler til produkter, der leveres til ikke brofaste øer uden fast tekniker fra TDC. Det drejer sig om følgende øer:

Øens navn	Postnummer
Agersø	4230
Albuen	4900
Anholt	8592
Avernakø	5600
Bagø	5610
Barsø	6200
Birkholm	5960
Bjørnø	5600
Bogø	4793
Brandsø	5592
Christiansø	3760
Drejø	5700
Egholm	9000
Endelave	8700
Enehøje	4900
Ertholmene	3760
Fanø	6720
Fejø	4944
Femø	4930
Flakfortet	1433
Fur	7884
Hirsholmene	9900
Hjarnø	8700
Hjortø	5700
Illumø	5642
Lindholm ø	4771
Livø	9681
Lyø	5600
Læsø	9940
Mandø	6760
Middelgrundsfortet	1433
Nekselø	4591
Omø	4230
Orø	4300
Romsø	5300
Rågå	4913
Saltholm	2770
Samsø	8305
Sejerø	4592
Skarø	5700
Slotø	4912
Store Egholm	5960
Strynø	5900
Trekroner	1259
Tunø	8300
Vejersø	4913
Vejlø	4900

Venø	7600
Vigelsø	5450
Æbelø	5400
Årø	6100

2.4.4 Definition af serviceelementer

Serviceperioden er perioden, hvor TDC ifølge serviceaftalen som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning, og defineres af kombinationen af arbejdstimer og arbejdsdage:

Arbejdstimer er det tidsinterval på døgnet, hvor TDC ifølge serviceaftalen som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning.

Arbejdsdage er de dage, hvor TDC ifølge serviceaftalen som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning. For serviceaftalerne Hverdage 8-16, Hverdage 8-19 og Hverdage 8-20 omfatter arbejdsdage ikke helligdage. For serviceaftalerne Alle dage 8-22 og Alle dage 00-24 omfatter arbejdsdage også helligdage. Følgende dage er helligdage: Nytårsdag, Skærtorsdag, Langfredag, Påskedag, 2. Påskedag, Storbededag, 1. Maj, Grundlovsdag, Kr. Himmelfartsdag, Pinsedag, 2. Pinsedag, Juleaftensdag, Juledag, 2. Juledag og Nytårsaftensdag.

Reaktionstid

Den tid inden for Kundens serviceperiode, der maksimalt vil gå, fra Kunden anmelder en fejl til TDC og til TDC påbegynder fejlafhjælpningen.

Ved fejl som anmeldes uden for serviceperioden, starter beregningen af reaktionstiden ved starten af den førstkommande serviceperiode.

Ved fejlretning, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, og som efter kundens ønske udskydes, jf. pkt. 2.4.5, beregnes reaktionstiden fra starten af teknikerbesøget.

Der differentieres mellem reaktionstid for major fejl og minor fejl.

Fejlafhjælpningstid

Den tid inden for kundens serviceperiode, der maksimalt vil gå, fra kunden anmelder en fejl til TDC, og indtil TDC har afhjulpet fejlen midlertidigt eller fuldstændigt.

Ved fejl som anmeldes uden for serviceperioden, starter beregningen af fejlafhjælpningstiden ved starten af den førstkommande serviceperiode.

Ved fejlretning, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, og som efter kundens ønske udskydes, jf. pkt. 2.4.5, beregnes fejlafhjælpningstiden fra starten af teknikerbesøget.

Der differentieres mellem fejlafhjælpningstid for major fejl og minor fejl.

Klassificering af fejl (major eller minor)

Kunden angiver i forbindelsen med fejlmeldingen om en given fejl skal klassificeres som major eller minor.

Såvel Kunden som TDC kan til hver en tid omklassificere fejlen fra major til minor eller fra minor til major, hvis det i forbindelse med fejlretningen eller i øvrigt viser sig, at fejlen er forkert klassificeret.

Kunden skal på baggrund af egen fejlvisitering angive om en fejl skal klassificeres som major eller minor. Fejlklasse vælges i FASIN i forbindelse med fejlmeldingen.

I nedenstående skema er opstillet eksempler på fejlsymptomer, og hvorledes TDC som udgangspunkt klassificerer dem. Ønsker Operatøren i en given fejlsag at fravige fra nedenstående opdeling, skal fejlmeldingen ledsages af en bemærkning om hvorfor fejlen i den konkrete situation skal klassificeres anderledes. Bemærkningerne vil indgå i vurderingen af en eventuel senere omklassificering.

Kabelfejl, som kræver gravning, behandles altid som minor fejl.

Eksempler på fejlsymptomer og deres klassifikation:

Minor fejl	Major fejl
Kabelfejl	Forbindelsen afbrudt
Støj på linien	Løsningen ude af funktion
Hastighedsproblem	Kan ikke tilringes
Periodiske udfald	Kan ikke ringe ud
Pakketab	

Der er tale om en konkret vurdering af den enkelte fejl, idet en given fejl for nogen opfattes som at løsningen reelt er ude af funktion, mens samme fejl af andre blot vil opfattes som generende, men dog ikke så alvorligt at løsningen er uanvendelig.

Omklassificering

En fejlsag kan ændre klassifikation i løbet af fejlbehandlingen. Omklassificering kan ske på såvel Kundens som TDC's foranledning. Eksempelvis kan en fejl blive indmeldt som minor pga. "Støj på linien", men udvikle sig til fuldstændig afbrydelse, hvorfor der er grundlag for en omklassificering til major. Omklassificering til major sikrer at servicegraden ændres til major fra og med omklassificeringstidspunktet.

Tilsvarende kan en fejl være indmeldt som major, men blive omklassificeret idet det konstateres, at fejlen fx skyldes kabelbrud. Fejlhåndtering vil ske som var det en minor fejl meldt på fejlmeldingstidspunktet.

Såfremt en fejl omklassificeres af TDC vil årsagen til ændringen til omklassificeringen fremgå af FASIN-dialogen. Ønsker Kunden at omklassificere en fejl, skal dette ligeledes ske via FASIN. Dog skal omklassificering efter kl. 16 ske via den normale telefonindgang for fejlmeldinger med serviceaftale efter kl. 16.

Er en fejl videregivet fra Wholesale Fejlservice til fejlretning i TDC's tekniske afdelinger (Net/Installation), vil en eventuel omklassificering blive meddelt via FASIN til Kunden. I det omfang der er påført træffenummer i forbindelse med fejlmeldingen, vil TDC forsøge at informere Slutkunden direkte.

2.4.5 Tidsintervaller for teknikerbesøg (kundebesøg)

Fejlafhjælpning, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, kan bookes inden for kundens serviceperiode og inden for de tidsintervaller, som er givet for serviceaftalen. TDC er forpligtet til at tilbyde Kunden tidsintervaller for teknikerbesøg, som ligger inden for Kundens serviceperiode.

Hvis fejlretningen, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, efter Kundens ønske udskydes til et tidsinterval, som ligger efter udløbet af de reaktionstider og fejlafhjælpningstider som gælder for kundens serviceaftale, starter beregningen af reaktionstiden henholdsvis fejlafhjælpningstiden ved starten af teknikerbesøget.

2.4.6 Fejl, som har opsættende virkning

I visse situationer, kan TDC ikke fejlrette som følge af forhold uden for TDC's kontrol. Disse situationer omfatter bl.a. følgende:

- A. Særlige fysiske forhold, der besværliggør eller umuliggør TDC's fejlretning,
- B. Alvorlige kabelfejl og andre alvorlige fejl i TDC's anlæg og installationer, som omfatter flere kunder, og hvor det ikke er praktisk muligt at fremskynde fejlafhjælpning f.eks. ved at indsætte flere ressourcer,
- C. Forhold som bevirker et særligt stort tidsforbrug (indhentelse af gravetilladelser, behov for ekspropriation, myndighedskrav om koordinering med andre ledningsejere, forbud fra offentlige myndigheder mv.),
- D. Situationer omfattet af force majeure
- E. Svigt i leveringer fra TDC's leverandører,
- F. Fejl, som skyldes produktionsfejl eller lignende i udstyr, hardware og/eller software, og som forekommer i alle produkter af samme produktionsserie, og hvor fejlen derfor eskaleres til TDC's leverandør.

Sådanne forhold uden for TDC's kontrol har opsættende virkning i forhold til Serviceaftalens fejlretningstider.

2.4.7 Fejlretning af alvorlige fejl, der omfatter mange kunder

Alvorlige fejl i TDC's anlæg og installationer, som omfatter mange kunder, fejlrettes altid hurtigst muligt og uafbrudt af TDC, indtil fejlen er afhjulpet.

2.4.8 Serviceaftale i fejlmeldeøjeblikket.

Der kan ikke tegnes serviceaftale i fejlmeldeøjeblikket, så den pågældende fejl er dækket af den nytegnede serviceaftale.

3. Forretningsgange

3.1 Forretningsgange mellem kunde/TDC Wholesale

Serviceaftaler sælges i forbindelse med almindelig ordreafgivelse på oprettelser og ændringsordrer, og i forbindelse med en fejlmelding (dog ikke så den pågældende fejl er dækket af den nytegnede serviceaftale).

Ved tegning af alle serviceaftaler på Gensalg fastnet vil der være en bindingsperiode på en måned. Det er muligt inden for bindingsperioden at opgradere til en højere serviceaftale.

Såfremt Service aftalen er indgået i umiddelbar forlængelse af det tilknyttede produkt, bringes den i anvendelse i umiddelbart forlængelse af leverancen, herunder også hvis der er tale om mangelfuld levering og Kunden ønsker at bruge serviceaftale frem for proces for mangelfuld levering.

4. Bestilling

Serviceaftaler skal bestilles via de kendte bestillingsgrænsefalder for TDC Wholesale-produkter.

5. Priser Gensalg fastnet Service

På Gensalg Fastnet er følgende priser gældende:

PSTN / ISDN2

Service	Pris pr. kvartal ekskl. moms pr. 1 januar 2011
Service Hverdag 8-16	35,00 kr.
Service Hverdag 8-19	43,20 kr.
Service Hverdag 8-20 Plus	91,20 kr.
Service Alle dage 8-22	139,20 kr.
Service Alle dage 00-24	180,00 kr.

ISDN2 prof

Service	Pris pr. kvartal ekskl. moms pr. 1 jan 2011
Service Hverdag 8-20 Plus	inkl. i abn.
Service Alle dage 8-22	48,00 kr
Service Alle dage 00-24	88,80 kr.

ISDN30

Service	Pris pr. kvartal ekskl. moms pr. 1 jan 2011
Service Hverdag 8-20 Plus	91,20 kr.
Service Alle dage 8-22	139,20 kr
Service Alle dage 00-24	180,00 kr.