

Bilag 1a. Produktspecifikation: Installationsydelser

Ændringerne træder i kraft 1. september 2017 og har virkning fra tidspunkt for indgåelse af aftale.

1. Indholdsfortegnelse

1.	Indholdsfortegnelse	1
2.	Omfang	2
3.	Teknikerbesøg/Godt-i-gang.....	3
3.1.	Indvendig regningsarbejde ifm GIG	4
3.2.	Kabeltrækud over 10 meter ifm GIG.....	4
3.3.	VDSL-teknologi og KAP-stik	4
3.4.	Vilkår og prissætning	4
4.	Installationsbesøg	4
4.1.	8/4-timers besøg	4
4.2.	2-timers besøg	5
4.2.1.	Forudsætninger for bestilling af 2-timers besøg	5
4.2.2.	Begrænsninger	5
4.3.	Flexbooking.....	5
4.3.1.	Overblik	5
4.3.2.	Begrænsninger	5
4.3.3.	Vilkår	5
4.4.	Ring ½ time før	6
4.4.1.	Overblik	6
4.4.2.	Forudsætninger	6
4.4.3.	Begrænsninger	6
4.5.	Fremrykning.....	6
4.5.1.	Overblik	6
4.5.2.	Begrænsninger	7
4.6.	Fast track til brug i forbindelse med Telemedicin	7
4.6.1.	Overblik	7
4.6.2.	Bestilling.....	7
4.6.3.	Priser	7
4.6.4.	Oversigt over øer hvor TDC ikke tilbyder "Fast track"	8
4.7.	Flyt til nærmeste node	9
4.7.1.	Overblik	9
4.7.2.	Bestilling.....	9
4.7.3.	Priser	9
5.	Installationsydelser	9
5.1.	Standard installationsydelser	9
5.2.	Tillægsydelser	9
5.3.	Installationstid.....	10
5.4.	Startgebyr	10
6.	Standard installationsydelser	10
6.1.	Tilslutning af router	10
6.1.1.	Overblik	10
6.1.2.	Afgrænsning	10
6.1.3.	Installation	10
6.2.	Netværk kablet LAN	10
6.2.1.	Overblik	10
6.2.2.	Afgrænsning	10
6.2.3.	Installation	11

6.3.	Ekstra stikkontakt	11
6.3.1.	Overblik	11
6.3.2.	Afgrænsning	11
6.3.3.	Installation	11
6.4.	Ombytning af NT-boks.....	11
6.4.1.	Overblik	11
6.4.2.	Afgrænsning	11
6.4.3.	Installation	12
6.5.	Netværk Telefoni Installation.....	12
6.5.1.	Overblik	12
6.5.2.	Installation	12
6.6.	Oprettelse m/tekniker - BSA Coax	12
6.6.1.	Overblik	12
6.6.2.	Afgrænsning	12
6.6.3.	De nævnte installationsydelser afsættes ikke som et selvstændigt produkt, og kan ikke udføres i forbindelse med erhvervsvirksomheders lokalnet eller firmaopkoblet PC. Installation	12
6.7.	Coax stikskift	13
6.7.1.	Overblik	13
6.7.2.	Afgrænsning	13
6.7.3.	Installation	13
6.8.	Installationsarbejde efter Regning.....	13
6.8.1.	Overblik – produkter der ikke er Coax BSA	13
6.8.2.	Overblik – Coax BSA	13
6.8.3.	Afgrænsning	13
6.8.4.	Installation	13
6.9.	Afhjælpning af Gør-Det-Selv(GDS)-installation	14
6.9.1.	Overblik	14
6.9.2.	Afgrænsning	14
6.9.3.	Installation	15
7.	Tillægsydelser	15
7.1.	Ekstra ledningstræk	15
7.2.	Gennemboring i vibreret beton.....	15
7.3.	Fremføring på ikke sømbart underlag.	16
7.4.	Ekstra Stikkontakt.....	16
7.5.	Ombytning af NT-boks.....	16
8.	Forretningsgange	16
8.1.	Bestilling af Plug & Play test i forbindelse med CPE whitelistning.....	16
8.2.	Bestilling af 2-timersbesøg.....	16
8.3.	Bestilling af Flexbooking	16
8.4.	Bestilling af Fremrykning	16
8.5.	Bestilling og levering af Installationsydelser.....	17
8.6.	Mangelfuld levering.....	17
8.7.	Bestilling af "Ring ½ time før"	18
8.8.	Teknikerens forgæves besøg.....	18

2. Omfang

Produktspecifikationen beskriver de Installationsydelser, TDC tilbyder i henhold til dette Rammeaftaletillæg.

Dette bilag erstatter alle tidligere versioner. Gældende version kan også ses på tdc.dk/wholesale.

3. Teknikerbesøg/Godt-i-gang

Hermed en beskrivelse af Godt-i-Gang, som er et supplement til beskrivelserne i de relaterede produkttillæg for de enkelte produkter – beskrivelsen er generisk.

En installation af en DSL-forbindelse med teknikerbesøg kaldes også for Godt-i-Gang(GIG) og er en ydelse, hvor teknikeren på adresser uden krydsfelt udfører følgende:

- Etablerer ledningsvejen fra centralen til slutkundes adresse, inkl. test og koblinger. Gennemborer ydervæg hvis nødvendigt og opsætter KAP, hvilket særskilt faktureres.
- Tjekker og tester at alle gældende stik på slutkundes adresse kan anvendes .
- Evt. etablerer et kabelafslutningspunkt(KAP) i nærhed af kabelindføring, hvis egnet installation ikke er tilgængeligt. KAP til bredbånd har til formål at sikre, at Slutkundes husinstallation med tilhørende stikkontakter fortsat kan benyttes til telefoni efter oprettelsen af DSL-forbindelsen samt der ikke generes unødigt støj, der degenerer DSLforbindelsen. Stik opsættes indenfor max. 10 meter fra kabelindføringen, dvs 10 meter kabling er inkluderet i ydelsen. Særlige ønsker til stikplacering og forlængelse af ledningstræk kan aftales med tekniker og vil blive faktureret jf. gældende priser.
- Evt. opsættes splitter og CPE-enhed hos slutbrugeren.
- Funktionstester forbindelsen til centralen og TDC leverance mht. hastighed, stabilitet og tjenester.
- Når GIG bestilles, har Teknikeren fået allokeret den nødvendige tid til at udføre disse ydelser.

Ved etablering af et KAP-stik anvendes p.t. et RJ11 stik med brydefunktion, (RJ11mb). Et KAP-telestik etableres tæt på kabelindføring til kundens lokalitet, hvor der ønskes mulighed for at bryde forbindelsen mellem den eksterne kabelinfrastruktur og den interne installation. RJ11mb kan anvendes som teststik eller til indkobling af udstyr med filter, som eksempelvis ved XDSL eller alarmudstyr, hvor det kræves, at den efterfølgende installation kan afbrydes. KAP-stik benyttes til lokaliteter uden centralt krydsfelt.

Bestilles GIG til en adresse, hvor der er etableret et krydsfelt termineres i krydsfeltet og der trækkes ikke ekstrakabel. Forbindelsen testes i kundens krydsfelt/skilleliste.

3.1. Indvendig regningsarbejde ifm GIG

Hvis der i forbindelse med en GIG forefindes særlig vanskelig installation, f.eks. en situationen hvor teknikerens installation omfatter:

- Kabelfremføring på ikke sømbart underlag.
- Hvis der skal anvendes kanaler til fastgørelse af kabler.
- For gennemboring i armeret beton.
- Der stilles krav om anvendelse af ikke standard stikmateriel.

Kan denne ydelse leveres jf. installationsaftalen, bilag 3a samt bestilles ved samt på særskilt blanket "Tillægsydelser" på wholesale online.

3.2. Kabeltrækud over 10 meter ifm GIG

Kabeltræk inkl. stik og montering ud over 10 meter fra det af teknikeren udpegede punkt kan denne ydelse leveres jf. installationsaftalen, bilag 3a - samt bestilles ved samt på særskilt blanket "Tillægsydelser" på wholesale online.

3.3. VDSL-teknologi og KAP-stik

Levering af VDSL forudsætter, at der hos Slutbrugeren er etableret et KAP-stik (Multistik), således at Slutbrugeren egne stik i husets installation og DSL-forbindelsen er adskilt.

Det er Kundens ansvar, at der hos Slutbrugeren er etableret et multistik, uanset hvilken registrering TDC angiver i NetInfo og der er i TDC systemer. Bekræftes en hastighed på VDSL-teknologi, er denne udelukkende gældende hvis slutbrugeren har et KAP-stik.

3.4. Vilkår og prissætning

Prissætningen for GIG findes i de enkelte produkttillæg for de relaterede produkter. Prissætningen er fastsat ud fra gennemsnitlige betragtninger – så der vil være situationer, hvor teknikerens arbejde tager kortere og længere tid. Da prissætningen er en gennemsnitlig betragtning, betales den relatrede pris når en GIG bestilles – uanset omfanget af arbejdet.

4. Installationsbesøg

"Installationsbesøg" er betegnelsen for de muligheder, Kunden har for valg af bookinginterval ved afgivelse af en installationsordre. Installationsbesøgstypen vælges i forbindelse med bestilling af et givent accessprodukt, der inkluderer teknikerbesøg, som fx. GIG (Godt-I-Gang) og Fall-back-ydelser.

Ved bestilling af installationsbesøg kan vælges mellem:

- 8/4 timers installationsbesøg
- 2 timers installationsbesøg (betalbar ydelse)
- Flexbooking

4.1. 8/4-timers besøg

Ved booking af en installationsordre leveres – hvis ikke andet vælges - 8/4 timers installationsbesøg, uden ekstra betaling.

8/4-timers besøg tilbydes på hverdage ekskl. lørdag i tidsrummet 07.30-16.00 og fordeler sig på følgende intervaller:

- Kl. 07.30-12.00
- Kl. 12.00-16.00

For BSA coax gælder følgende intervaller:

- Kl. 07:30-12:00
- Kl. 07:30-16:00

4.2. 2-timers besøg

2-timers installationsbesøg giver - mod betaling - mulighed for at vælge et teknikerbesøg inden for et 2-timers interval, enten inden for normal arbejdstid på hverdage 7.30-16.00 eller uden for normal arbejdstid på hverdage (kl. 16.00-18.00).

2-timers besøg tilbydes inden for følgende intervaller:

- Kl. 07.30-10.00
- Kl. 10.00-12.00
- Kl. 12.00-14.00
- Kl. 14.00-16.00
- Kl. 16.00-18.00

4.2.1. Forudsætninger for bestilling af 2-timers besøg

Det er en forudsætning, at ordren inkluderer et teknikerbesøg.

Ved tilkøb af Installationsbesøg til installationer med Kundeleveret CPE, er det en forudsætning, at Kunden har bemandet de Hotline-numre, der er stillet til rådighed for TDC's tekniker på det tidspunkt, TDC's tekniker er booket til, også når dette er efter kl. 16.00.

4.2.2. Begrænsninger

Installationsbesøg 2 timer tilbydes ikke i forbindelse med ordrer på:

- IP Connect FK
- Telefonikredsløb
- ISDN30
- FLEXISDN
- BSA Coax

4.3. Flexbooking

4.3.1. Overblik

Flexbooking giver mulighed for at booke en ordre til installation i en bestemt kalenderuge. Flexbooking giver normalt en hurtigere installation end andre standard bookningstyper. Teknikeren vil ankomme i tidsperioden mellem kl. 7.30 og kl. 16.00 i den bestilte kalenderuge. Slutbrugeren vil blive tilringet minimum 2 arbejdstimer før teknikeren ankommer. Det sidste rettidige tidspunkt for påbegyndelse af installationsordren er fredag kl. 16.00. Efter dette tidspunkt er der teknikersvigt.

Bookning foretages ved at Kunden mandag og tirsdag i uge x kan booke leveringstider i uge x+1 og x+2. Onsdag til fredag vil der kunne bookes til uge x+2 og x+3 og så fremdeles.

4.3.2. Begrænsninger

Der gælder følgende:

- Ordre som koordineres kan ikke benytte Flexbooking
- Ordre som indeholder ekstra ydelser, som fx Pc installation, kan ikke benytte Flexbooking.

Flexbookning kan ikke bestilles for BSA Coax

4.3.3. Vilkår

Hvis Slutbrugeren i forbindelse med teknikerens opkald vedr. leverancetidspunkt meddeler, at han alligevel ikke har mulighed for at være på installationsadressen i løbet af 2 timer, må Slutbrugeren henvende sig til Kunden for få en anden leverancedato, enten booket som Flexbooking eller med fast dato. I denne situation opkræves ikke gebyr for forgæves kundebesøg.

Hvis teknikeren og Slutbrugeren har aftalt tidspunkt, men Slutbrugeren ikke er hjemme når teknikeren ankommer, vil TDC opkræve gebyr for forgæves teknikerbesøg i henhold til gældende priser.

Hvis teknikeren ikke får fat i Slutbrugeren på telefonen og Slutbrugeren ikke er hjemme, når teknikeren ankommer til installationsadressen, vil TDC tilsvarende opkræve gebyr for forgæves teknikerbesøg.

4.4. Ring ½ time før

4.4.1. Overblik

"Ring ½ time før" kan udelukkede bestilles i forbindelse med afgivelse af installationsordrer.

Teknikeren ringer senest ½ time før besøget og aftaler tidspunkt for ankomst.

Ved afgivelse af ordren skal påføres træffenummer og kontaktperson for Slutbrugeren. Slutbrugeren skal oplyses om, at det er vigtigt, at kontaktpersonen på træffenummeret kan træffes. Hvis Slutbrugeren ikke kan træffes på nummeret, skal TDC Wholesale have besked, senest kl. 12 dagen før ordren udføres, så der kan gives besked videre til teknikeren i god tid.

Hvis der ikke bliver svaret på træffenummeret, eller der ved gentagne opkaldsforsøg er optaget, vil teknikeren køre til Slutbrugers adresse. Hvis Slutbrugeren ikke træffes hjemme i henhold til aftale om teknikerbesøg, lægger teknikeren besked om, at han har været der. Slutbrugeren skal da kontakte Kunden for at få en ny aftale.

Kører teknikeren forgæves, vil der blive opkrævet for et forgæves teknikerbesøg i henhold til gældende priser.

4.4.2. Forudsætninger

Det er en forudsætning, at der er et kontaktnummer til Slutbrugeren, samt at Slutbrugeren kan nå at ankomme til pågældende adresse, inden for ½ time fra teknikeren har ringet.

4.4.3. Begrænsninger

Servicen omhandler installationsteknikere i forbindelse med installationsordrer. Ring ½ time før tilbydes ikke i forbindelse med 2-timers installationsbesøg.

4.5. Fremrykning

4.5.1. Overblik

Fremrykning er muligheden for at få rykket en installationsordre frem til et tidligere tidspunkt, ud over hvad der er muligt via TDC's automatiserede ordresystem. Fremrykning kan anvendes såfremt den bekræftede leveringsdato er kritisk i forhold til Slutbrugers behov.

Fremrykning er en betalbar ydelse, der kan vælges ved ordrer, der indeholder et teknikerbesøg. Priserne fremgår af bilag 2a.

Såfremt mere end én ordre på samme installationsadresse, bestilt til samme dato af samme Kunde, ønskes fremrykket, skal Kunden angive dette i kommentarfeltet i bestillingen. I så fald vil Kunden kun blive opkrævet for én fremrykning.

Fremrykning er opdelt i to kategorier, ud fra følgende produkter:

Kategori 1:

- Bitstream Access
- Rå Kobber/Delt rå kobber
- PSTN/ISDN2/ISDN30/FLEXISDN
- IPConnect RBE/DHCP/RBE MPLS
- Bredbånd Basic
- Alle ovennævnte produkter, hvor der er behov for anlægsarbejde hører til kategori 2.

Kategori 2:

- IPConnect FK

4.5.2. Begrænsninger

Det er en forudsætning for bestilling af Fremrykning, at installationsordren er afgivet, og at leveringsdato er oplyst via bekræftelse.

TDC kan ikke garantere at en ønsket Fremrykning til enhver tid kan bekræftes. En Fremrykning kan således kun foretages, såfremt TDC's udførende afdelinger kan allokere nødvendige ressourcer og materiel til det ønskede tidspunkt. Dette vurderes af TDC's udførende afdelinger.

Installationsbesøg kan ikke tilkøbes som en ekstra ydelse til en Fremrykning.

Der kan kun forespørges på betalbare fremrykninger, hvor den mulige fremrykningsdato vil ligge i intervallet mellem:

Kategori 1:

Bestillingsdato plus 3 arbejdsdage og
Oprindelig leveringsdato minus 3 arbejdsdage

Kategori 2:

Bestillingsdato plus 5 arbejdsdage og
Oprindelig leveringsdato minus 3 arbejdsdage

En fremrykning kan foretages på hverdage inden for tidsrummet kl. 07.30-16.00.

De produkter, der i dag kan tilkøbe Installationsbesøg, har mulighed for at kombinere en fremrykning med 2 timers installationsbesøg

Fremrykning kan ikke bestilles for BSA Coax

4.6. Fast track til brug i forbindelse med Telemedicin

4.6.1. Overblik

"Fast track" er en mulighed for at bestille en Godt-I-Gang installation til TDC xDSL eller rå kobber produkterne med en hurtigere leverance til slutbrugeren i forhold til, hvad der normalt tilbydes for en GIG-installation.

"Fast track" er en ydelse som udelukkende tilbydes i forbindelse med Telemedicinsk brug. "Fast track" tilbydes i følgende intervaller, beskrevet i arbejdsdage: 2, 3, 7 og 9 arbejdsdage.

"Fast track" tilbydes kun til levering i hverdagene, det vil sige weekender og helligdage medregnes ikke i forbindelse med interval beregningen. Hvis der eksempelvis bestilles et 2 dages interval om fredagen, vil vi foretage installationen senest om tirsdagen. For at kunne tilbyde de beskrevne intervaller skal ordren sendes til Wholesale kundeservice inden kl 1200.

"Fast track" tilbydes for følgende produkter:

- Bitstream Access
- Bredbånd Basic
- Delt rå kobber
- IP Connect
- Rå kobber
- VULA
- VULA Uncontended

4.6.2. Bestilling

Bestillingen af "Fast Track" sker i gældende bestillingsblanketter på Wholesale Online, hvor der er etableret en bestillingsmulighed. Bestilling tilbydes ikke via Columbine (HTML/XML)

I forbindelse med ibrugtagning af "Fast Track" skal Kunden aflevere forecast for brug af "Fast Track", jf. bilag 4.

4.6.3. Priser

Priser er angivet i bilag 2.

"Fast track"-prisen er et tillæg til den normale pris på Godt-I-Gang-installation

4.6.4. Oversigt over øer hvor TDC ikke tilbyder "Fast track"

"Fast track" kan ikke tilbydes til installationsadresser på ikke-brofaste øer i Danmark, jf. nedenstående liste:

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
Vejerø	4913
Vejlø	4900
Venø	7600

Vigelsø	5450
Æbelø	5400
Årø	6100

4.7. Flyt til nærmeste node

4.7.1. Overblik

"Flyt til nærmeste node" er en mulighed for at bestille at en slutbruger flyttes til nærmeste central, og derved kan opnå højere hastighed.

Med ydelsen "Flyt til nærmeste node" kan Kunden bede om at få flyttet Slutbrugeren, også når slutbrugers hastighed kan tilbydes fra centralen, hvor kunden er tilsluttet inden flytningen.

Med ydelsen "Flyt til nærmeste node" kan Kunden ikke samtidig skifte teknologi mellem ADSL og VDSL.

"Flyt til nærmeste node" tilbydes for følgende produkter:

- Bitstream Access
- Bredbånd Basic
- IP Connect
- VULA
- VULA Uncontended

For produkterne eBSA og VULA gælder følgende:

- Ønskes skift fra ADSL til VDSL kan dette bestilles dette i ordresystemerne, uden brug af ydelsen "Flyt til nærmeste node". Ved bestilling af VDSL tilsluttes slutbrugeren altid til nærmeste node.
- På eBSA og VULA kontaktes Kunden af teknikeren, når slutbrugeren er flyttet, hvis Kunden har opgivet et telefonnummer på bestillingen. Herefter kan Kunden benytte DSLman til at finde de nye VLANværdier som identificerer Slutbrugeren.

4.7.2. Bestilling

Inden bestilling skal Kunden i Netinfo sikre sig at Slutbrugeren kan flyttes til nærmere node.

Bestillingen af "Flyt til nærmeste node" foretages på de manuelle bestillingsblanket på Wholesale Online, hvor der er etableret en bestillingsmulighed. Bestilling tilbydes ikke via Columbine (HTML,XML)

4.7.3. Priser

Priser for "Flyt til nærmeste node" er angivet i bilag 2a.

5. Installationsydelser

Installationsydelserne i dette rammeaftaletillæg er delt op i *standard installationsydelser* som består af selvstændige produkter samt *tillægsydelser*, som bestilles i tillæg til installationsbesøg for acces produkter, eller i tillæg til standard installationsydelser.

5.1. Standard installationsydelser

Standard installationsydelser skal bestilles via de bestillingsgrænseflader, der stilles til rådighed for Kunden.

5.2. Tillægsydelser

Tillægsydelser kan Slutbrugeren bestille direkte hos TDC's tekniker i forbindelse med dennes udførsel af en Standard installationsydelse. Forudsætningen herfor er, at Kunden underskriver bilag 3 til dette Rammeaftaletillæg.

5.3. Installationstid

TDC's tekniker vil for Kundens regning udføre den samlede Installationsydelse, hvis teknikeren vurderer, at dette kan nås inden for rammerne af teknikerens øvrige arbejdsopgaver den pågældende dag.

Såfremt udførelse af den samlede Installationsydelse, som følge af udvidelse af omfanget heraf ved Slutbrugerens bestilling af yderligere ydelser, ikke kan nås inden for rammerne af teknikerens øvrige arbejdsopgaver den pågældende dag, vil TDC's tekniker indgå ny aftale om teknikerbesøg direkte med Slutbrugerens for at færdiggøre den ønskede installation.

5.4. Startgebyr

Hvor ikke andet er nævnt, forudsættes det, at der er en TDC-tekniker på installationsadressen i forbindelse med udførelse af en installationsordre. Ønskes ydelserne i dette bilag leveret uafhængig af andre installationsordrer, betales startgebyr, jf. bilag 2a.

6. Standard installationsydelser

6.1. Tilslutning af router

6.1.1. Overblik

Teknikeren foretager tilslutning af en prækonfigureret router til forbindelser med fast IP-adresse.

6.1.2. Afgrænsning

Det er en betingelse, at den aktuelle router er whitelistet. Der foretages ingen ændringer i routerkonfigurationen. Kunden skal sørge for, at router er til stede på Slutbrugerens adresse ved installationen.

6.1.3. Installation

Teknikeren udfører:

- Tilslutning af router til Ethernet udgang
- Kontrol af diverse indikationslamper
- Foretager funktionstest ved Ping med WAP-telefon mod router i IP-net

Kunden skal sikre, at der er en IP-adresse tilgængelig hos Slutbrugerens, såfremt denne ikke leveres af TDC.

Såfremt levering af Bitstream Access til Kunden er implementeret med ATM netværksløsning, skal metodikken for funktionstest aftales særskilt med Kunden.

6.2. Netværk kablet LAN

6.2.1. Overblik

Ydelsen er beregnet til Slutkunder, som ønsker en fast kabling til at forbinde to eller flere pc'er i et privat netværk (Privat LAN).

6.2.2. Afgrænsning

Netværk Kablet LAN bliver udført med professionelle produkter, som er beregnet for fremføring i professionelle rør- og kanalsystemer. Da LAN-kablingen i private hjem føres uden for sådanne rør- og kanalsystemer, kan der ikke gives garanti for transmissionshastigheden. Der foretages således ikke nogen transmissionstest, men kun en funktionel test af det etablerede Netværk Kablet LAN. Netværk Kablet LAN etableres kun inden for samme øje/lejemål.

Ledningstræk til den enkelte tilslutning må ikke overstige 90 m.

Bemærk:

- Hvis der ønskes flere tilslutninger, etableres ovenstående x antal gange.
- Ved opsætning af flere tilslutninger kan der anvendes 'dobbelt RJ45 Cat. 5 stik' ved Switch/Router.

6.2.3. Installation

Teknikeren udfører:

- Opsætter RJ45 Cat. 5 stik ved Switch/router.
- Fremføre max. 10 meter Cat. 5 kabel frem til tilslutningsstedet.
- Opsætter og opmærkning af RJ45 Cat. 5 stik ved tilslutningsstedet.
- Funktionstester forbindelserne og sikrer korrekt anvendelse af farvekode.

Der opkræves ekstra betaling ved følgende forhold:

- Kabelfremføring på underlag, hvor fastgørelsen ikke kan foretages med clips.
- Hvis der skal anvendes kanaler til fastgørelse af kabler.
- For gennemboring i armeret beton
- Kabeltræk ud over 10 meter

6.3. Ekstra stikkontakt

6.3.1. Overblik

Kunder, som ønsker flere tilslutninger end det leverede NTP, kan tilkøbe flere ekstra stikkontakter.

Ekstra stik indeholder opsætning af aktuel stiktype (fx 3-polet telestik, datastik med RJ11-indgang eller coax-stik) udvendig på mur eller i indmuringsdåse. Produktet indeholder op til 10 meter ledningstræk på sømbart underlag.

Et sømbart underlag kan eksempelvis være: fodpaneler, dørgerigter, træpaneler, vægge og lofter eller tilsvarende hvori det er muligt at sømme.

Ledninger kan også føres over loft og i krybekælder, hvis der sikkerhedsmæssigt er fri adgang, og det kan ske uden ekstra tidsforbrug.

6.3.2. Afgrænsning

Ekstra stik etableres kun i privatboliger.

6.3.3. Installation

Teknikeren udfører:

- Fremføring af op til 10 meter ledning på sømbart underlag *)
- Montering af aktuel stiktype
- Tilslutning og funktionstest af aktuel stiktype

*) For Coax stik gælder at installationen omfatter kabling fra første forgreningspunkt til nærmeste beboelsesrum, valgt af TDC.

6.4. Ombytning af NT-boks

6.4.1. Overblik

Ombytning af NT-boks kan være relevant i de tilfælde Slutbrugeren har en ældre NT-boks og ønsker den udskiftet til en NTab. Med en ISDN NTab-boks har Slutbrugeren mulighed for at tilslutte almindelige telefoner, telefaks, m.v. direkte til NTab-boksen - via 2 ab-porte. NTab-boksen er en ISDN netterminering bygget sammen med en ISDN a/b terminaladapter. Samtidig er det muligt at tilslutte ISDN udstyr (ISDN modem, ISDN telefon m.v.) direkte til NTab-boksens 2 ISDN-porte.

"Parkering", "Terminalskift", "Skjul nummer kat. 1, 2 eller 3" og Terminaladresse skal opsættes på linien, da disse tjenester altid oprettes sammen med NTab. Det er væsentligt at det sikres at det efterfølgende bliver korrekt registreret at der er NTab på installationsadressen.

6.4.2. Afgrænsning

Det kræves, at Slutbrugeren har ISDN. Desuden kræves ISDN modem for at Slutbrugeren kan komme på internettet.

6.4.3. Installation

Der betales for ombygning af boksen samt teknikerens tid. Installationen indebærer:

- Nedtagning af eksisterende NT-boks
- Opsætning af NTab
- Tilslutning og test af linjen

6.5. Netværk Telefoni Installation

6.5.1. Overblik

Ydelsen er rettet mod Slutbrugere, der ønsker et netværk med et eller flere telestik. Telefoni tilsluttes en leveret tjeneste som eksempelvis ab-portene på en ISDN2, eller den analoge udgang på en ATA-boks i forbindelse med IP telefoni.

Netværk Telefoni Installation udføres som en såkaldt "svævende" installation. Som tilkoblingsstik til Netværk teletilslutning etableres et RJ11 og i modsatte ende etableres et 3 pol. stik. Der medfølger op til 10 meter ledningstræk på sømbart underlag. Det 3 pol. stik kan fravælges til fordel for en tilslutning til den eksisterende teleinstallation. Til brug for tilslutning mellem RJ11 stikket og den aktuelle tjenesteudgang, medfølger et Patch kabel på op til 0,50 meter. Der kan tilkøbes ekstra 3 pol. stik.

Ved en "svævende" installation forstås, at et eller flere telestik forbindes i et selvstændigt, internt net som ikke har direkte forbindelse med udefrakommende acceslinje/tjenester.

6.5.2. Installation

Der opsættes et RJ11 stik som tilsluttetstik til aktuel tjeneste. Der medfølger op til 10 meter ledningstræk på sømbart underlag, som afsluttes i et 3 pol. stik. Der medfølger 0,5 m RJ11 Patch kabel.

Teknikeren udfører

- Fremføring af op til 15 meter ledning på sømbart underlag.
- Montering af aktuel stiktype.
- Tilslutning og funktionstest

6.6. Oprettelse m/tekniker - BSA Coax

6.6.1. Overblik

Oprettelse m/tekniker indeholder følgende installationsydelser:

- Etablering af 1 brugbart stik
- Op til 10 m standardkabling *)
- Opsætning og provisionering af kabelmodem
- Test af hastighed og at produktet er til stede i fuld kvalitet
- Opsætning af trådløs forbindelse virkende i samme rum som kabelmodem
- Efter installation udfyldes 'Teknikerkvittering

*) Omfatter kabling fra første forgreningspunkt til nærmeste beboelsesrum, valgt af TDC.

Ovennævnte installationsydelser er også inkluderet i FallBack, GDS.

6.6.2. Afgræsning

6.6.3. De nævnte installationsydelser afsættes ikke som et selvstændigt produkt, og kan ikke udføres i forbindelse med erhvervsvirksomheders lokalnet eller firmaopkoblet PC. Installation

Kunden skal sikre, at der er modem og en IP-adresse til rådighed på installationstidspunktet.

6.7. Coax stikskift

6.7.1. Overblik

Ydelsen omfatter et teknikerbesøg og udskiftning af eksisterende Coax stikkontakt til Docsis 3.1 standard.

Udover teknikerbesøget og selve stikudskiftningen omfatter ydelsen følgende i nødvendig omfang:

- Op til 10 m kabling fra kabelindføring *)
- Test af hastighed og at produktet er til stede i fuld kvalitet

*) Omfatter kabling fra første forgreningspunkt til nærmeste beboelsesrum, valg af TDC

6.7.2. Afgrænsning

Ingen

6.7.3. Installation

Teknikeren udfører:

- Evt. fremføring af nødvendig ny kabling
- Montering af ny stikkontakt
- Funktionstest

6.8. Installationsarbejde efter Regning

6.8.1. Overblik – produkter der ikke er Coax BSA

På baggrund af ønske fra en Slutkunde, kan Kunden bestille uspecificeret installationsarbejde udført på Slutkundens adresse.

Arbejdet afregnes til Kunden via en tid og materiale forbrugsopgørelse, som udfyldes af teknikeren på stedet og underskrives af Slutkunden.

Den efterfølgende afregning til Slutkunden sker for Kundens regning og risiko.

6.8.2. Overblik – Coax BSA

Uspecificeret ekstraarbejde, som Slutkunden bestiller ved teknikeren, kan afregnes enten direkte overfor Slutkunden, eller der kan indsendes fakturagrundlag til Kunden(operator), som herefter kan opkræve Slutkunden.

I det omfang afregning sker direkte til Slutkunden, er dette afregningsforhold et mellemværende med den, der leverer ydelsen og Slutkunden. Sker afregning til Slutkunden gennem Kunden, sker dette for Kundens regning og risiko.

6.8.3. Afgrænsning

Arbejde efter Regning indeholder ikke teknikerbesøg, og skal derfor enten bestilles sammen med ydelser, der i forvejen indeholder et teknikerbesøg og booking; fx: Oprettelse m. Tekniker eller Fallback GDS, eller bookes selvstændigt mod opkrævning af et Teknikerbesøg.

6.8.4. Installation

Teknikeren udfører den/de opgaver, som Slutkunden måtte ønske - og udfylder TID+MAT seddel, der herefter danner grundlag for afregning til Kunden.

6.9. Afhjælpning af Gør-Det-Selv(GDS)-installation

6.9.1. Overblik

Teknikeren vil i forbindelse med en GDS-oprettelse kvalitetssikre Slutbrugerens forbindelse ved at teste frem til Slutbrugerens CPE. Slutbrugeren skal forinden have tilsluttet og tændt CPEen. Testen foretages for både TDC- og Kundeleveret CPE. For kundeleveret CPE forudsætter det, at teknikeren kan måle ud mod dette udstyr, som bl.a. sker ved, at Teknikeren sætter en lytteforstærker på – dermed fanges lyden fra CPE udstyr (lille elektrisk impuls der hver 30 sek. sendes af udstyr - i forsøg på at træne op).

Det er vigtigt, at Kunden informerer Slutbrugeren om testen i f.eks. ordrebekræftelsen¹ eller i en installationsvejledning, f.eks. som Slutbrugen modtager sammen med sin CPE.

Informationerne bør være følgende:

- Slutbrugeren bør senest kl. 07.00 om morgenen på udførselsdatoen have tilsluttet og tændt for sin CPE, så teknikeren i løbet af dagen kan lave en test af bredbåndsforbindelsen.
- Teknikerens arbejde vil være afsluttet i løbet af dagen – senest kl. 18.30
- Hvis teknikeren ikke kan se Slutbrugerens CPE, når linjen testes, vil teknikeren forsøge at kontakte Slutbrugeren på det kontaktnummer, som Kunden har angivet.
- Slutbrugerens kontaktnummer bør være et mobilnummer, så SMS kan modtages.
- Hvis teknikeren vurderer det nødvendigt, vil teknikeren bede Slutbrugeren om adgang til adressen ifm. udførslen – forudsat, at Slutbrugeren er hjemme.

6.9.2. Afgrænsning

Der er følgende afgrænsning:

- Produktet benyttes udelukkende, hvor en tekniker er involveret i koblinger på centralen og/eller i access-nettet, dvs. ledningsveje hvor der ikke skal kobles, f.eks. en overtagelse vil ikke blive testet, som beskrevet her. Teknikeren vil teste frem til Slutbrugens CPE, dvs. til KAP-stikket.
- Hvis der skal udføres udbedring i Slutbrugerens installation, forudsætter det at bilag 3a er underskrevet og Kunden bliver faktureret for dette arbejde.
- Ved kabelfejl opretter teknikeren en kabelfejl og Kunden orienteres.
- Processen omfatter TDC kobberbaserede DSL-produkter produceret på en TDC DSLAM, f.eks. Ethernet BSA, eller VULA. Kobber er ligeledes omfattet af processen.

¹ Eksempel på tekst på ordrebekræftelse til Slutbrugeren, hvor <HomeBox> er Kundens navn for Slutbrugerens CPE

Hvad skal du selv gøre?

Du har valgt en Gør Det Selv-løsning. Du modtager din <HomeBox> med posten nogle dage i forvejen.

Din <Homebox> skal være tilsluttet og tændt inden kl. 07.00, den dag din ordre bliver udført, så vi kan teste forbindelsen.

Din forbindelse vil være klar til brug i løbet af dagen – senest kl. 18.30.

Hvis vores tekniker finder et problem under testen, vil vi kontakte dig på <nn nn nn nn> og aftale nærmere

Følg den installationsvejledning, du modtager sammen med din <HomeBox>.

6.9.3. Installation

Teknikerens retningslinjer for test følger følgende cases:

A. Teknikeren får kontakt til slutbrugerens CPE

Hvis teknikeren kan måle Slutbrugerens CPE og forbindelsen virker, vil teknikeren tjekke at linjen træner op og understøtter den bestilte hastighed. Forbindelsen klarmeldes herefter, uden at Slutbrugerens kontaktes.

B. Teknikeren får ikke få kontakt til slutbrugerens CPE

B1. Teknikeren får kontakt til Slutbrugerens

Hvis forbindelsen ikke virker, vil teknikeren kontakte Slutbrugerens og tjekke at CPE er tilsluttet og tændt:

- Hvis CPE er tilsluttet og tændt vil teknikeren teste forbindelsen helt ud til Slutbrugerens adresse. Hvis Slutbrugerens er hjemme - og teknikeren vurderer det nødvendigt - vil testen med Slutbrugerens accept ske fra adressens KAP/1'ste stik. Hvis der er et problem i Slutbrugerens egen installation efter KAP-stikket, kan teknikeren aftale med Slutbrugerens at udbedre dette, forudsat at Kunden har underskrevet fuldmagtserklæring/bilag 3a og dereaf følgende fakturering. Hvis bilag 3a ikke er underskrevet, skal Slutbrugerens kontakte Kunden for at få rettet i installationen.
- Hvis Slutbrugerens ikke har tilsluttet og tændt sit CPE, vil teknikeren vejlede Slutbrugerens om, at når udstyret er tilsluttet og hvis forbindelsen mod forventning ikke virker, kan Slutbrugerens evt. prøve at skifte til andre stik i ejendommen, hvis muligt. Hvis der efterfølgende forsat er fejl på forbindelsen, skal Slutbrugerens fejlmelde til Kunden.

B2. Teknikeren får ikke kontakt til Slutbrugerens

Hvis forbindelsen ikke virker som forventet og teknikeren ikke kan få kontakt til Slutbrugerens, indtaler teknikeren en besked om, at forbindelsen er klar til brug og hvis den mod forventning ikke virker, bør Slutbrugerens evt. prøve andre stik² og evt kontakte Kunden.

7. Tillægsydelser

Der tilbydes i forbindelse med oprettelse og fejlretning efterfølgende Tillægsydelser. Tillægsydelser ved fejlretning udføres efter Slutkunders forudgående accept af udførelse:

7.1. Ekstra ledningstræk

Teknikeren kan udføre ekstra ledningstræk ud over det antal meter, der måtte medfølge i Standard installationsydelsen. Dette er betinget af, at ledningen kan fremføres på et sømbart underlag. Det er til enhver tid TDC, der udpeger udgangspunktet for det aktuelle ledningstræk.

7.2. Gennemboring i vibreret beton

Ved installation af ekstra stikkontakt, hvor Slutbrugerens ønsker at få trukket ledningen gennem vibreret beton, kan dette udføres af teknikeren.

² Et eksempel på besked fra teknikeren: "Din forbindelse er nu koblet, men vi kan ikke se, om du har tilsluttet og tændt dit udstyr. Hvis din forbindelse mod forventning ikke virker, anbefaler vi, at du tjekker din installation – se evt. den installationsvejledning, du kan have modtaget. Hvis du har flere stik i ejendommen, kan du prøve at skifte stik. Er der forsat fejl på forbindelsen, skal du fejlmelde den til din udbyder".

7.3. Fremføring på ikke sømbart underlag.

Såfremt teknikeren skal trække ledning på ikke sømbart underlag vil dette være muligt som Tillægsydelse.

7.4. Ekstra Stikkontakt

Ekstra stikkontakt leveres ligeledes som tillægsydelse. Se beskrivelse under punkt 5.3.

7.5. Ombytning af NT-boks

Ombytning af NT-boks leveres ligeledes som tillægsydelse. Se beskrivelse under punkt 5.4.

8. Forretningsgange

8.1. Bestilling af Plug & Play test i forbindelse med CPE whitelistning

Ved test af Kundeleveret CPE kontakter Kunden sin account manager hos TDC, som foranlediger kontakt til TDC's testafdeling.

Når Kunden fremsender CPE til udlån til test, skal der medsendes en installationsvejledning for udstyrer, samt de aktuelle soft- og firmwareversioner.

Hvis der i forbindelse med installation af aktuelt CPE skal foretages specielle opsætninger, skal dette aftales i forbindelse med Plug & Play testen.

Når udstyret er testet, vil Kunden via sin account manager få besked om resultatet. Ved godkendelse bliver udstyret tilføjet Whitelisten, som er tilgængelig på Wholesale Online.

Prisen for udarbejdelse af Plug & Play test afregnes efter forbrugt tid, med timepris angivet i bilag 2.

8.2. Bestilling af 2-timersbesøg

2-timers besøg kan bestilles i forbindelse med afgivelse af ordre med teknikerbesøg, både via blanketter på Wholesale Online og via Columbine HTML/XML for de produktområder, der tilbyder Columbinefunktionalitet.

Angivelse af ønske om 2-timers besøg samt specifikke ønsker til dag og tidsrum skal afgives samtidig med ordren.

Installationsbesøg vil blive opkrævet på den pågældende ordre.

8.3. Bestilling af Flexbooking

Bestillingsblanketterne forefindes på Wholesale Online hvor der skal angives ugenummer og år.

Flexbooking kan også bestilles i Columbine for de produktområder, der tilbyder Columbinefunktionalitet. Bestilling sker ved i Dato-feltet at skrive "uUUÅÅ", fx "u0507" for book at installationsbesøg i uge 05 2007.

8.4. Bestilling af Fremrykning

Fremrykninger bestilles ved at fremsende en anmodning til TDC Wholesales Kundeservice. Afhængig af produkt skal denne anmodning fremsendes på følgende vis:

Gensalg Fastnet/Rå kobber/Bitstream Acces/Delt rå kobber/IPConnect RBE, DHCP, MPLS/Bredbånd Basic:

Fremrykning skal ordres via blanket på Wholesale Online. Benyt blanketten Ombooking under menupunktet ændringer.

Følgende skal anføres i bemærkningsfeltet:

- Gør opmærksom på at det omhandler fremrykning
- 1-2 ønskedatoer for ny leveringsdato/periode

IP Connect FK

Fremrykning skal ordres via mail til:

wsokbranchesalg@tdc.dk

I den pågældende mail skal følgende fremgå:

I emnefeltet skrives: Fremrykning / kredsløbsnummer

I mail skrives 1-2 ønskedatoer for ny leveringsdato/periode

Fakturering:

En Fremrykning opkræves pr. installationsadresse og produkt. Hvis fremrykningen indeholder flere ordrer, der bliver udført på samme dato og tid, vil dette kun medføre en opkrævning pr. produkt.

Fremrykning opkræves på den pågældende installationsordre ud fra følgende principper.

- Hvis teknikeren kører forgæves, opkræves der for fremrykning og forgæves besøg
- Hvis teknikeren svigter, vil Fremrykning ikke blive opkrævet
- Hvis ordren annulleres fra Kundens side, vil der blive opkrævet for Fremrykning, såfremt annulleringen sker efter accept af ny dato
- Hvis Kunden takker nej til Fremrykningen i forespørgselsbehandlingen, vil der ikke blive opkrævet

8.5. Bestilling og levering af Installationsydelser

Installationsydelser kan bestilles sammen med en ordre på et af de produkter som denne tillægsaftale er knyttet til. Installationsydelsen kan også bestilles uafhængigt af anden ordre. Ved bestillingen skal det imidlertid fremgå, hvilken allerede etableret accessforbindelse, installationsydelsen skal leveres i tilknytning til.

Såfremt der efter modtagelse af ordrebekræftelse på en nyetablering af en accessforbindelse med teknikerbesøg ønskes tilføjet ekstra bestillinger, kan dette ske via Wholesale Online hhv. Columbine, hvor det angives hvilken installationsydelse der ønskes tilføjet ordren. Afhængig af de ønskede ekstra bestillinger kan dette medføre ændret etableringstidspunkt.

Bestilles der installationsydelse uden at der samtidig er ordre på en accessforbindelse med teknikerbesøg, vil der blive opkrævet startgebyr, jf. bilag 2.

8.6. Mangelfuld levering

Ved mangelfuld levering forstås, at TDC i forbindelse med en installationsordre ikke leverer den bestilte ydelse til aftalt tid.

Ved mangelfuld levering skal Kunden og TDC følge den nedenfor beskrevne proces for afhjælpning.

Processen kan anvendes af Kunden inden for 14 kalenderdage fra klarmeldingsdatoen. Herefter er Kunden henvist til at fejlmelde i henhold til standardvilkårene om fejlmelding.

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.

<i>Hvis...</i>	<i>Så...</i>
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 ved brug af produktgruppen "Mangelfuld Levering". Indmeldes fejlen inden kl. 16.00, booker Fejlservice en tid den efterfølgende arbejdsdag i tidsrummet kl. 07.30-12:30, 12:30-16:30 eller 7:30-16:30. Operatøren skal noterer i FASIN

	hvilket tidsrum, der er aftalt med Slutbrugeren. Indmeldes fejlen efter kl. 16.00, betragtes modtagelsen sket den efterfølgende hverdag.
--	--

8.7. Bestilling af "Ring ½ time før"

Ordretype	Enhed	Hvad gøres?
Installationsordrer Bestilling af Ring ½ time før sker samtidig med ordreafgivelse.	<i>Kunde</i>	Ring ½ time før bestilles via TDC Wholesales ordresystemer (Columbine eller Wholesale Online). Det fremgår af tastevejledning eller blanketterne, hvordan Ring ½ time før bestilles.
	<i>Kundeservice</i>	Booker ordrer på formiddag/eftermiddag eller heldags besøg. Noterer på ordren, hvilket telefonnummer og hvilken kontaktperson teknikeren skal ringe til forud. Bekræfter ordren til Kunde med udført dato og book-interval.
Serviceordre/fejlorder	<i>Kunde</i>	I FASIN afkrydses i feltet "Ring Forud". Teknikeren ringer til det tastede træffenummer og kontaktperson. Alternativt ringes til fejlservice på 70 10 14 20. Gør opmærksom på ved afgivelse af fejlordren at, Slutbrugeren ønsker tilringning ½ time før og afgiv træffenummer og kontaktperson på Slutbrugeren.
	<i>Fejlservice/Net Access</i>	Booker ordren på formiddag/eftermiddag eller heldagsbesøg og noterer på ordren, hvilket telefonnummer og hvilken kontaktperson teknikeren skal ringe til forud.

8.8. Teknikerens forgæves besøg

Såfremt teknikeren kører forgæves ved kundebesøg, følges nedenstående procedure:

Ved første forgæves besøg bookes ny tid af TDC Wholesales kundeservice, som orienterer Kunden om den nye bookingtid. Den nye bookingtid kan ændres ved at Kunden giver besked til TDC Wholesales kundeservice om et andet ønske. Beskeden skal gives inden kl. 12.00 arbejdsdagen før den af TDC Wholesale kundeservice lovede nye bookingtid. Kunden opkræves 1. gebyr for forgæves besøg svarende til startgebyr, jf. bilag 2a.

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

Ved tredje forgæves besøg følges proceduren ved første forgæves besøg og 3. gebyr for forgæves kundebesøg opkræves.

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