

## Bilag 1a: Serviceaftaler

### Indholdsfortegnelse

1. Oversigt over serviceaftaler .....	1
2. Procedure for Fejlklassificering – major/minor fejl .....	1
3. Omklassificering .....	2
4. Oversigt over øer hvor TDC ikke tilbyder serviceaftaler .....	2

### 1. Oversigt over serviceaftaler

Serviceelementer	Hverdag 8-16 <sup>1</sup>	Hverdag 8-19	Hverdag 8-20 Plus	Alle dage 8-22	Alle dage 00-24
Arbejdsdage	Man- til fredag	Man- til fredag	Man- til fredag	Man- til Søndag	Man- til søndag
Serviceperiode / Arbejdstimer	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
Kundebesøg (Booking intervaller for teknikerbesøg)	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 Major	NA	11 arbejdstimer	10 arbejdstimer	8 arbejdstimer	4 arbejdstimer
Fejlafhjælpningstid Minor	2NA	NA	NA	NA	NA

NA: næste arbejdsdag

For uddybning og definition af de enkelte serviceelementer se pkt. 2 i Rameaftaletillæg om Serviceaftaler.

### 2. Procedure for Fejlklassificering – major/minor fejl

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.

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.

<sup>1</sup> Hverdag 8-16 leveres ikke til ISDN.

### 3. 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.

### 4. Oversigt over øer hvor TDC ikke tilbyder serviceaftaler

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
Middelgrundsfartet	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