

Rammeaftaletillæg:
Serviceaftaler

til
Rammeaftale om levering og drift af TDC's engrosthje-
nester

1. Præambel

Dette Rammeaftaletillæg indeholder de produktspecifikke vilkår for TDC's levering af Ydelsen Serviceaftaler.

2. Parter

Dette Rammeaftaletillæg er indgået i tillæg til den mellem

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

indgåede Rammeaftale om levering og drift af TDC's engrostdjenester.

3. Indholdsfortegnelse

1. Præambel	2
2. Parter	2
3. Indholdsfortegnelse	2
4. Bilagsliste	2
5. Serviceaftalen	2
6. Serviceelementer og definitioner	3
6.1 Serviceperioden, Arbejdstimer og Arbejdsdage	3
6.2 Reaktionsid	3
6.3 Fejlafhjælpningstid.....	3
6.4 Klassificering af fejl (major eller minor)	4
6.4.1 Major fejl.....	4
6.4.2 Minor fejl.....	4
6.5 Næste arbejdsdag (NA)	4
6.6 Inden for 2 arbejdsdage (2NA)	4
6.7 Tidsintervaller for teknikerbesøg (kundebesøg).....	4
6.8 Fejlmeldingstidspunktet	4
7. Afgrænsninger	5
7.1. Fejl, som har opsættende virkning	5
7.2. Fejlretning af alvorlige fejl, der omfatter mange kunder	5
7.3. Service på ikke-brofaste øer.....	5
8. TDC's adgang til installationsadressen	5
9. TDC's misligholdelse	5

4. Bilagsliste

Bilag 1a:	Service aftaler
Bilag 1b:	Straks service
Bilag 2:	Priser

5. Serviceaftalen

For aftaler mellem TDC Wholesale og Kunden om udvidet fejlretningsservice på TDC's tjenester med fast installation (herefter Serviceaftaler) gælder følgende vilkår i tillæg til Generelle vilkår og betingelser for levering og drift af TDC's engrostdjenester (herefter Generelle vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for Serviceaftaler forud.

TDC afhjælper fejl i egne anlæg og installationer, jf. pkt. 9.3 i Generelle Vilkår.

En Serviceaftale indebærer, at TDC yder udvidet fejlretningsservice ved afhjælpning af fejl i TDC's anlæg og installationer.

TDC tilbyder følgende Serviceaftaler om udvidet fejlretningsservice:

- Hverdage 8-16
- Hverdage 8-19
- Hverdage 8-20
- Alle dage 8-22
- Alle dage 00-24

Alle varianter er ikke tilgængelige til alle aftaler. For BSA Coax kan der kun indgås serviceaftalerne: Hverdag 8-20, Alle dage 8-22 og Alle dage 00-24.

I bilag 1 findes 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.

En serviceaftale gælder fra aftaleindgåelsestidspunktet. En serviceaftale kan opsiges på samme vilkår som det produkt serviceaftalen knytter sig til.

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.

Fejl, som er opstået og anmeldt til TDC før indgåelsen af serviceaftalen, er ikke omfattet af udvidet fejlretningsservice.

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.

6. Serviceelementer og definitioner

6.1 Serviceperioden, Arbejdstimer og Arbejdsdage

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.

6.2 Reaktionstid

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

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. 6.7, beregnes reaktionstiden fra starten af teknikerbesøget.

Der differentieres mellem reaktionstid for major fejl og minor fejl.

6.3 Fejlfhjælpningstid

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

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

Ved fejlretning, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, og som efter kundens ønske udskydes, jf. pkt. 6.7, beregnes fejlafhjælpningstiden fra starten af teknikerbesøget.

Der differentieres mellem fejlafhjælpningstid for major fejl og minor fejl.

6.4 Klassificering af fejl (major eller minor)

Kunden angiver i forbindelsen med fejlmeldingen om en given fejl skal klassificeres som major eller minor. Retningslinjer for klassificering af fejl er beskrevet i bilag 1.

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. Procedure for omklassificering fremgår af bilag 1.

6.4.1 Major fejl

Kundens løsning er afbrudt eller kvalitetsmæssigt forringet, så kunden er afskåret fra brug af tjeneestens mest basale funktioner.

Major fejl omfatter bl.a.

- Forbindelsen er afbrudt
- Der kan ikke ringes til kundens forbindelse (telefonitjenester)
- Der kan ikke ringes fra kundens forbindelse (telefonitjenester)

6.4.2 Minor fejl

Mindre fejl, hvor kunden oplever en forringet kvalitet af tjenesten eller en begrænsning i tilgængeligheden af tjenestens funktioner.

Kabelfejl, som kræver gravning, behandles altid som minor fejl, jf. dog pkt. 3.1 om fejl, der ikke er omfattet af serviceaftalens fejlretningstider.

Minor fejl omfatter bl.a.

- Kabelfejl, som kræver gravning, jf. dog pkt. 7.1
- Støj på forbindelsen
- Periodiske udfald
- Hastighedsforringelser
- Pakketab

6.5 Næste arbejdsdag (NA)

Fejlafhjælpning skal være fuldført førstkommende arbejdsdag efter kunden har anmeldt en fejl til TDC.

6.6 Inden for 2 arbejdsdage (2NA)

Fejlafhjælpning skal være fuldført anden arbejdsdag efter kunden har anmeldt en fejl til TDC.

6.7 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, jf. bilag 1. 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.

6.8 Fejlmeldingstidspunktet

Det tidspunkt på døgnet, hvor Kunden anmelder en fejl til TDC. TDC tilbyder mulighed for fejlmelding døgnet rundt, året rundt.

7. Afgrænsninger

7.1. 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 indsatte 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, jf. pkt. 17 i Generelle Vilkår,
- 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.

7.2. 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 afhjulpnet.

7.3. Service på ikke-brofaste øer

TDC tilbyder ikke udvidet fejlretningsservice, og der kan ikke tegnes serviceaftaler for tjenester, der leveres til installationsadresser på ikke-brofaste øer i Danmark uden fast tekniker fra TDC, jf. bilag 1.

Hvis sådan serviceaftale fejlagtigt er særskilt indgået, er aftalen ugyldig, og Kunden er berettiget til at få tilbagebetalt abonnementsafgiften for serviceaftalen for hele aftaleperioden.

8. TDC's adgang til installationsadressen

Kunden skal sikre, at TDC med henblik på fejlsøgning og fejlretning snarest kan få adgang til anlæg og installationer på installationsadressen, jf. pkt. 9.3 i Generelle Vilkår. Giver der ikke TDC uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er TDC berettiget til at fakturere Kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel.

Kunden sikrer endvidere, at dennes Slutkunde i nødvendigt omfang medvirker til fejlsøgning og fejlretning i anlæg og installationer på Slutkundens installationsadresse.

Hvis Kunden anmelder en fejl, og det viser sig, at der ikke er fejl i TDC's offentlige telenet eller tjenesten, eller at fejlen ligger i Slutkundens udstyr eller interne net, er Kunden forpligtet til at dække TDC's udgifter til fejlsøgning, jf. pkt. 9.3.5 i Generelle Vilkår.

9. TDC's misligholdelse

Ved TDC's misligholdelse af Serviceaftalen gælder pkt. 12 og 16 i Generelle Vilkår.