

Tillægsvilkår for Udvidet Fejlretning Erhverv:
Fejlretning Hverdage 8-16
Fejlretning Hverdage 8-20
Fejlretning Alle dage 8-22
Fejlretning Alle dage 0-24 (døgnservice)

November 2017

Indholdsfortegnelse

1. Fejlretningsaftalen	1
2. Serviceelementer og definitioner	2
2.1 Serviceperioden, Servicetimer og Servicedage	2
2.2 Reaktionsid 2	
2.3 Fejlafhjælpningstid	3
2.4 Klassificering af fejl (major eller minor)	3
2.4.1 Major fejl 3	
2.4.2 Minor fejl, kabelfejl og fejl i net, som TDC lejer af tredjepart	4
2.5 Næste servicedag (NA)	4
2.6 Indenfor 2 servicedage (2NA)	4
2.8 Fejlmeldingstidspunktet	5
3. Afgrænsninger	5
3.1. Fejl, som har opsættende virkning	5
3.2. Fejlretning af alvorlige fejl, der omfatter mange kunder	5
3.3. Fejlretning på ikke brofaste øer	5
3.4. Særligt om fejlretningsaftaler til mobiltjenester (Mobil Service)	6
3.5. Særligt om fejlretningsaftaler til TDC Scale	6
4. TDC's adgang til installationsadressen	7
5. TDC's misligholdelse	7
6. Ikrafttrædelse 7	
Bilag 1 – Serviceelementer i fejlretningsaftaler	8

1. Fejlretningsaftalen

For aftaler om udvidet fejlretning på TDC's tjenester (herefter fejlretningsaftaler) gælder følgende vilkår i tillæg til Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester (herefter TDC's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for Udvidet Fejlretning Erhverv forud.

TDC afhjælper fejl i egne anlæg og installationer, jf. pkt. 15.A. i TDC's Generelle Vilkår. En fejlretningsaftale indebærer, at TDC yder udvidet fejlretnings-service ved afhjælpning af fejl i TDC's anlæg og installationer med de undtagelser og begrænsninger, som følger af pkt. 3. En fejlretningsaftale kan indgås i tilknytning til kundens aftale om abonnement på TDC's tjenester med fast installation leveret via TDC's offentlige kobberbaserede telenet, leveret via TDC's offentlige kabel-tv-net (coax) eller leveret via TDC's offentlige fiber-net og/eller i tilknytning til kundens aftale om abonnement på TDC's mobiltjenester, jf. pkt. 3.4 om Mobil Service. TDC's offentlige net kan både være baseret på net, som TDC ejer, og på net, som TDC lejer af tredjemand.

TDC tilbyder følgende varianter af fejlretningsaftaler om udvidet fejlretning:

- Fejlretning Hverdage 8-16
- Fejlretning Hverdage 8-20
- Fejlretning Alle dage 8-22
- Fejlretning Alle dage 0-24 (døgnservice)

I bilag 1 findes en oversigt over indholdet af og serviceelementer i de fire varianter af fejlretningsaftaler.

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

Visse former for abonnement på TDC's tjenester inkluderer automatisk en fejlretningsaftale. Oplysning om, hvilke abonnementsformer der automatisk inkluderer en fejlretningsaftale og i hvilken variant, kan fås ved henvendelse til TDC.

En fejlretningsaftale gælder fra aftaleindgåelsestidspunktet og frem. Fejl, som er opstået og anmeldt til TDC før indgåelsen af aftalen om udvidet fejlretning er ikke omfattet af udvidet fejlretningservice.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser for Udvidet Fejlretning Erhverv kan fås ved henvendelse til TDC.

2. Serviceelementer og definitioner

I bilag 1 findes en oversigt over indholdet af og serviceelementer i de fire varianter af fejlretningsaftaler. Definitionen af de enkelte serviceelementer er følgende:

2.1 Serviceperioden, Servicetimer og Servicedage

Serviceperioden er perioden, hvor TDC ifølge fejlretningsaftaler som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning, og defineres af kombinationen af servicetimer og servicedage:

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

Servicedage er de dage, jf. oversigten i bilag 1, hvor TDC ifølge fejlretningsaftalen som minimum er forpligtet til at udføre fejlretning. For aftaler om Fejlretning Hverdage 8-16 og Fejlretning Hverdage 8-20 omfatter servicedage ikke helligdage. For aftaler om Fejlretning Alle dage 8-22 og Fejlretning Alle dage 0-24 omfatter servicedage også helligdage. Følgende dage er helligdage: Nytårsdag, Skærtorsdag, Langfredag, Påskedag, 2. Påskedag, Storbededag, 1. maj efter kl. 12, Grundlovsdag, Kr. Himmelfartsdag, Pinsedag, 2. Pinsedag, Juleaftensdag, Juledag, 2. Juledag og Nytårsaftensdag.

2.2 Reaktions tid

Den tid inden for kundens serviceperiode, der maksimalt vil gå, fra kunden anmelder en fejl til TDC og til TDC påbegynder fejlfhjælpsningen.

Ved fejl som anmeldes uden for serviceperiode, 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. 2.7, beregnes reaktionstiden fra starten af teknikerbesøget.

Der differentieres mellem reaktionstid for major fejl og minor fejl, jf. pkt. 2.4.

2.3 Fejlafhjælpningstid

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 serviceperiode, 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. 2.7, beregnes fejlafhjælpningstiden fra starten af teknikerbesøget.

Der differentieres mellem fejlafhjælpningstid for major fejl og minor fejl, jf. pkt. 2.4.

Om fejl, der ikke er omfattet af fejlretningsaftalens fejlafhjælpningstider, se pkt. 3.1.

2.4 Klassificering af fejl (major eller minor)

TDC afgør om en fejl er major eller minor, jf. nedenfor. 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.

2.4.1 Major fejl

En fejl kategoriseres som "major", hvis kundens løsning er afbrudt eller kvalitetsmæssigt forringet, så kunden er afskåret fra brug af tjenestens mest basale funktioner, jf. dog pkt. 2.4.2 om kabelfejl, der kræver gravning og fejl i infrastruktur i net, som TDC lejer af tredjemand, samt pkt. 3.1 om fejl, der ikke er omfattet af fejlretningsaftalens fejlafhjælpningstider.

Med ovennævnte undtagelser, omfatter "Major fejl" bl.a. følgende:

- Forbindelsen er afbrudt
- Der kan ikke ringes til og fra kundens forbindelse (telefonitjenester)
- Der kan ikke hentes/sendes nogen form for data fra kundens forbindelse (internet- og datatjenester)
- Routerfejl, hvor alle brugere, applikationer eller tjenester er nede

2.4.2 Minor fejl, kabelfejl og fejl i net, som TDC lejer af tredjepart

En fejl kategoriseres som "minor", hvis kunden oplever en forringet kvalitet af tjenesten eller en begrænsning i tilgængeligheden af tjenestens funktioner.

Derudover kategoriseres kabelfejl, som kræver gravning, samt infrastrukturfejl i net, som TDC lejer af tredjemand, også altid som minor, jf. dog pkt. 3.1 om fejl, der ikke er omfattet af fejlretningsaftalens fejlafhjælpningstider.

Minor fejl omfatter bl.a.

- Kabelfejl, som kræver gravning, jf. dog pkt. 3.1
- Infrastrukturfejl i net, som TDC lejer af tredjemand, jf. dog pkt. 3.1
- Støj på forbindelsen
- Periodiske udfald
- Hastighedsforringelser
- Der kan i begrænset omfang hentes/sendes data fra kundens forbindelse (internet- og datatjenester)
- Pakketab
- Routerfejl, hvor enkelt brugere, applikationer eller tjenester er nede

Ved "net, som TDC lejer af tredjemand" forstås kabelbaseret teleinfrastruktur, som er ejet af tredjemand, og som TDC lejer til brug for levering af teletjenester med fast installation. Infrastrukturfejl i sådanne net ejet af tredjemand omfatter bl.a. fejl i nettermineringspunktet (NTP), fejl i kabelafslutningspunktet (KAP), fejl i al infrastruktur mellem KAP og centralen, herunder kabelfejl og fejl i fordelerskabe, samt fejl på centraler. Hvis kundens abonnement på TDC's teletjenester leveres via net ejet af tredjemand, fremgår dette af ordrebekræftelsen om Udvidet Fejlretning.

2.5 Næste servicedag (NA)

Fejlafhjælpning skal være fuldført førstkommande servicedag efter kunden har anmeldt en fejl til TDC.

2.6 Indenfor 2 servicedage (2NA)

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

2.7 Tidsintervaller for teknikerbesøg (kundebesøg)

For fejlafhjælpning, som kræver teknikerbesøg på installationsadressen, kan teknikerbesøget aftales inden for kundens serviceperiode og inden for de tidsintervaller, som er givet for fejlretningsaftalen, 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, jf. pkt. 2.2, og fejlafhjælpningstider, jf. pkt. 2.3, som gælder for

kundens fejlretningsaftale, starter beregningen af reaktionstiden henholdsvis fejlafhjælpningstiden ved starten af teknikerbesøget.

Om forgæves teknikerbesøg og kundens medvirken med henblik på fejlsøgning, se pkt. 4.

2.8 Fejlmeldingstidspunktet

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

3. Afgrænsninger

3.1. 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, herunder fx oversvømmelser eller elektromagnetisk støj.
- 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, jf. pkt. 15.D i TDC's 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 fejlretningsaftalens fejlafhjælpningstider.

3.2. 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.

3.3. Fejlretning på ikke brofaste øer

TDC tilbyder ikke udvidet fejlretningservice, og der kan ikke tegnes fejlretningsaftaler for tjenester, der leveres til installationsadresser på øer i Danmark uden fast broforbindelse til Jylland, Fyn, Sjælland eller Bornholm.

Hvis sådan fejlretningsaftale fejlagtigt er særskilt indgået, er aftalen ugyldig, og kunden er berettiget til at få tilbagebetalt abonnementsafgiften for fejlretningsaftalen for hele aftaleperioden.

For fejlretningsaftaler, som automatisk er inkluderet i et abonnement, jf. pkt. 1, er kunden dog ikke berettiget til afslag i abonnementsafgiften, uanset at udvidet fejlretning ikke tilbydes til adresser på øer uden fast broforbindelse.

3.4. Særligt om fejlretningsaftaler til mobiltjenester (Mobil Service)

En fejlretningsaftale til et abonnement på TDC's mobiltjenester (Mobil Service) indebærer, at TDC yder følgende udvidede fejlretning ved afhjælpning af fejl i anlæg og installationer i TDC's mobilnet:

- TDC foretager udvidet fejlretning ved afhjælpning af fejl i de mobilmaster, mobilcentraler og øvrige dele af TDC's mobilnetværk, som benyttes ved brug af kundens mobilabonnementer, som er omfattet af aftalen om Mobil Service, jf. dog pkt. 3.2
- TDC tilbyder ikke udvidet fejlretningservice, og der kan ikke tegnes fejlretningsaftaler på abonnementer på TDC's mobiltjenester, der leveres til kunder eller registrerede brugere med adresse på øer i Danmark uden fast broforbindelse til Jylland, Fyn, Sjælland eller Bornholm. I øvrigt gælder pkt. 3.3.
- Mobil Service omfatter ikke fejlretning af udstyr på kundens adresse, fejlretning af SIM-kort og mobilterminaler, YouSee Musik, tv/radio, roaming samt adgang til webkonti og andre internetfaciliteter.

For Mobil Service gælder, at fejl kan kun anmeldes til TDC af kundens IT- eller telefoniansvarlige. Kundens brugere, herunder registrerede brugere kan således ikke selv anmelde fejl til TDC.

3.5. Særligt om fejlretningsaftaler til TDC Scale

For aftaler om udvidet fejlretningservice på TDC Scale gælder, at servicen ikke omfatter kundeplaceret udstyr i form af apparater, switcher, ATA bokse, headsets mv. Herudover omfatter aftalen ikke service på Selvbetjening Erhverv eller Scale Web.

For mobilabonnementer til TDC Scale gælder pkt. 3.4 om Mobil Service tilsvarende.

For fejlretningsaftaler til TDC Scale gælder, at fejl kun kan anmeldes til TDC af kundens it- eller telefoniansvarlige. Kundens brugere, herunder registrerede brugere kan således ikke selv anmelde fejl til TDC.

4. 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. 15 i TDC's Generelle Vilkår. Gives der ikke TDC uhindret adgang på det aftalte tidspunkt, er TDC berettiget til at fakturere kunden for den forgæves anvendte tid og kørsel. Kunden er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlretning i anlæg og installationer på installationsadressen.

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 kundens udstyr eller interne net, er kunden forpligtet til at dække TDC's udgifter til fejlsøgning, jf. pkt. 15 i TDC's Generelle Vilkår. Ved interne net forstås telenet til kundens eget brug på installationsadressen, herunder installationer efter NTP, jf. pkt. 5.B i TDC's Generelle Vilkår, samt installationer med mere end et telestik på installationsadressen.

5. TDC's misligholdelse

Ved TDC's misligholdelse af fejlretningsaftalen gælder pkt. 15 i TDC's Generelle Vilkår om afslag i abonnementsafgiften, erstatningsansvar og force majeure.

6. Ikrafttrædelse

Disse vilkår træder i kraft den 1. november 2017.

Bilag 1 – Serviceelementer i fejlretningsaftaler

For uddybning og definition af de enkelte serviceelementer se pkt. 2 i Tillægsvilkår for Udvidet Fejlretning Erhverv.

Serviceelementer	Fejlretning Hverdage 8-16	Fejlretning Hverdage 8-20	Fejlretning Alle dage 8-22	Fejlretning Alle dage 0-24
Serviceperiode: servicedage	Man- til fredag ekskl. helligdage	Man- til fredag ekskl. helligdage	Man- til søndag inkl. helligdage	Man- til søndag inkl. helligdag
Serviceperiode: servicetimer	8-16	8-20	8-22	Hele døgnet
Reaktionstid Major fejl	3 servicetimer	1 servicetime	1 servicetime	½ servicetime
Reaktionstid Minor fejl	8 servicetimer	4 servicetimer	4 servicetimer	2 servicetimer
Fejlmelde tidspunkt	0-24	0-24	0-24	0-24
Kundebesøg* (Booking intervaller for teknikerbesøg)	4 og 8 timers in- tervaller	4 og 8 timers in- tervaller	2, 4 og 8 timers intervaller	2, 4 og 8 timers interval- ler
Fejlfhjælpningstid, Major fejl	Næste service- dag	10 servicetimer	8 servicetimer	4 servicetimer
Fejlfhjælpningstid, Minor fejl, kabelfejl og infrastrukturfejl i net, som TDC lejer af tredjemand**	Indenfor 2 ser- vicedage	Næste servicedag	Næste service- dag	Næste service- dag

*Kundebesøg er kun relevant for kunder med abonnement på tjenester med fast installation

** Ved "net, som TDC lejer af tredjemand" forstås kabelbaseret teleinfrastruktur, som er ejet af tredjemand, og som TDC lejer til brug for levering af teletjenester med fast installation. "Infrastrukturfejl" i sådanne net ejet af tredjemand omfatter bl.a. fejl i nettermineringspunktet (NTP), fejl i kabelafslutningspunktet (KAP), fejl i al infrastruktur mellem KAP og centralen, herunder kabelfejl og fejl i fordelerskabe, samt fejl på centraler. Hvis kundens abonnement på TDC's teletjenester leveres via net ejet af tredjemand, fremgår dette af ordrebekræftelsen om Udvidet Fejlretning.