

TDC Servicekoncept

	Service			Major fejl eksempler	Minor fejl eksempler	Out of Scope Aftalen dækker ikke	Betingelser	Support
TDC Fastnet PSTN & ISDN	Inkl. Tilkøb Tilkøb Tilkøb	Hverdage Hverdage Alle dage Alle dage	8-16 8-20 8-22 0-24	<ul style="list-style-type: none"> • Forbindelsen er afbrudt • Der kan ikke ringes til kundens forbindelse • Der kan ikke ringes fra kundens forbindelse 	<ul style="list-style-type: none"> • Kabelfejl, som kræver gravning • Støj på forbindelsen • Periodiske udfald 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundejet udstyr, herunder - apparater • Selvbetjening Erhverv 	Samme service på linie og evt. tilknyttet tjeneste. Kunden kan godt have flere løsninger (forbindelser) med forskellige servicegrader.	Support er indeholdt i servicegraden og følger parametrene for denne.
TDC Bredbånd Erhvervs bredbåndsprødukter, faste kredsløb, og fiber - herunder tilknyttet router, modem samt managed udstyr.	Inkl. Tilkøb Tilkøb Tilkøb	Hverdage Hverdage Alle dage Alle dage	8-16 8-20 8-22 0-24	<ul style="list-style-type: none"> • Forbindelsen er afbrudt • Routerfejl, hvor alle brugere, applikationer eller tjenester er nede 	<ul style="list-style-type: none"> • Kabelfejl, som kræver gravning • Periodiske udfald • Hastighedsforringelser • Pakketab • Routerfejl, hvor enkelt brugere, applikationer eller tjenester er nede 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundejet udstyr, herunder - routere - switche • Selvbetjening Erhverv 	Samme service på tjeneste og tilknyttet linie. Kunden kan godt have flere løsninger (forbindelser) med forskellige servicegrader.	Support er indeholdt i servicegraden og følger parametrene for denne.
TDC Scale	Inkl. Tilkøb Tilkøb Tilkøb	Hverdage Hverdage Alle dage Alle dage	8-16 8-20 8-22 0-24	<ul style="list-style-type: none"> • Forbindelsen er afbrudt • Der kan ikke ringes til kundens adresse • Der kan ikke ringes fra kundens adresse 	<ul style="list-style-type: none"> • Kabelfejl, som kræver gravning • Støj på forbindelsen • Periodiske udfald • Ekko • Enkeltbruger fejl • Klientfejl • Lamper blinker på kundens apparat 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundejet udstyr, herunder - apparater - switche - ATA bokse - headsets • Selvbetjening Erhverv • Scaleweb 	Der skal tilknyttes service og samme servicegrad på alle abonnementer/brugere hos kunden.	Support er en betalbar ydelse, der afregnes pr. kald. Supportaftale "8-16" tilbydes som tilkøb (muligt fra dec. 2010).
TDC Mobil Mobil data, mobil voice (herunder Scale Mobil)	Tilkøb Tilkøb Tilkøb Tilkøb	Hverdage Hverdage Alle dage Alle dage	8-16 8-20 8-22 0-24	<ul style="list-style-type: none"> • Adgang til mobilnettet • Mobildata • Mulighed for at ringe til andre brugere i TDC's mobile og faste net • Adgang til TDC Secure mobil • SMS 	<ul style="list-style-type: none"> • IN services (eks. viderestilling, lokalnr.plan, og sekretærserv.) • Deviser Manager og Instant Mes • Brug af WAP og browserfac 	<ul style="list-style-type: none"> • Terminaler og SIM kort • FLY, TDC Play og mobil tv/radio • Adgang til webkonti + andre internetfaciliteter • Roaming • Selvbetjening Erhverv • SMS LAC 	Der skal tilknyttes service og samme servicegrad på alle abonnementer/brugere hos kunden.	Support ydes frit - men er ikke en del af serviceaftalen og følger derfor ikke parametrene for denne.

TDC Servicepakker

	Hverdage 8-16	Hverdage 8-20	Alle dage 8-22	Alle dage 0-24
Arbejdsdage	Mandag - fredag	Mandag - fredag	Mandag - søndag	Mandag - søndag
Arbejdstimer	8 - 16	8 - 20	8 - 22	0 - 24
Reaktionstid Major fejl	3 timer	1 timer	1 timer	30 min.
Reaktionstid Minor fejl	8 timer	4 timer	4 timer	2 timer
Max fejlfhjælpningstid Major	Næste arbejdsdag	10 timer	8 timer	4 timer
Max fejlfhjælpningstid Minor	2 arbejdsdage	Næste arbejdsdag	Næste arbejdsdag	Næste arbejdsdag
Max fejlfhjælpningstid Kabelfejl	2 arbejdsdage	Næste arbejdsdag	Næste arbejdsdag	Næste arbejdsdag

Arbejdstimer Det tidsinterval på døgnet, hvor TDC ifølge serviceaftalen er forpligtet til at rette fejlen. **Arbejdsdage** er de dage, hvor TDC udfører arbejde på serviceopgaven. **Reaktionstiden** beregnes som den tid der går, fra en fejl indmeldes (via telefon, email eller FASIN) og frem til fejlvisitering i TDC HelpDesk påbegyndes. Der skelnes mellem reaktionstid for major og minor fejl. **Major fejl** Kundens løsning er afbrudt eller kvalitetsmæssigt så forringet, at kunden er afskåret fra brug af de mest basale funktionaliteter i sin løsning. **Minor fejl** er fejl, hvor kunden oplever en forringet kvalitet på sin løsning eller en begrænsning i tilgængeligheden af udbudte funktionaliteter. **Max fejlfhjælpningstid** angiver, hvornår TDC har afhjulpet en given fejl. Der skelnes mellem maksimal fejlfhjælpningstid for major og minor fejl.

