



# Tillægsvilkår for TDC Serviceaftaler Privat

Januar 2009



## 1. Serviceaftalen

For aftaler mellem TDC og privatkunder eller mindre erhvervs-kunder om udvidet fejlrætningservice på TDC's tjenester med fast installation (herefter Serviceaftaler) gælder følgende vilkår i tillæg til Generelle Vilkår for levering og drift af TDC's tjenester, Privatkunder og mindre erhvervs-kunder (herefter TDC's Generelle Vilkår). Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for TDC Serviceaftaler forud.

TDC afhjælper fejl i egne anlæg og installationer, jf. pkt. 15.A i TDC's Generelle Vilkår.

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

TDC tilbyder følgende Serviceaftaler om udvidet fejlrætnings-service:

- Hverdage 8-19
- Alle dage 8-22

I bilag 1 findes en oversigt over indholdet af og serviceeele-menter i de to 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 hvil-ken variant.

En serviceaftale gælder fra aftaleindgåelsestidspunktet og frem. Fejl, som er opstået og anmeldt til TDC før indgåelsen af service-aftalen er ikke omfattet af udvidet fejlrætnings-service.

## 2. Serviceelementer og definitioner

### 2.1 Serviceperioden, Arbejdstimer og Arbejdsdage:

**Serviceperioden** er perioden, hvor TDC ifølge serviceaftalen som minimum er forpligtet til at udføre fejlrætning, og define-res af kombinationen af arbejdstimer og arbejdsdage:

**Arbejdstimer** er det tidsinterval på døgnet, hvor TDC ifølge ser-viceaftalen som minimum er forpligtet til at udføre fejlrætning.

**Arbejdsdage** er de dage, hvor TDC ifølge serviceaftalen som mi-nimum er forpligtet til at udføre fejlrætning. For serviceaftaler om Hverdage 8-19 omfatter arbejdsdage ikke helligdage. For serviceaftaler om Alle dage 8-22 omfatter arbejdsdage også helligdage. Følgende dage er helligdage: Nytårsdag, Skærtors-dag, Langfredag, Påskedag, 2. Påskedag, Storbededag, Grund-lovsdag, Kr. Himmelfartsdag, Pinsedag, 2. Pinsedag, Juleaftens-dag, Juledag, 2. Juledag og Nytårsaftensdag.

### 2.2 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 førstkom-mende serviceperiode.

Ved fejlrætning, som kræver teknikerbesøg på installationsad-ressen, 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.

### 2.3 Fejlfhjælpningstid:

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

Ved fejl som anmeldes uden for serviceperioden, starter be-regningen af fejlfhjælpningstiden ved starten af den først-kommende serviceperiode.

Ved fejlrætning, som kræver teknikerbesøg på installations-adressen, og som efter kundens ønske udskydes, jf. pkt. 2.7, beregnes fejlfhjælpningstiden fra starten af teknikerbesøget.

Der differentieres mellem fejlfhjælpningstid for major fejl og minor fejl.

Om fejl, der ikke er omfattet af serviceaftalens fejlrætningssti-der, 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 fejlrætningen eller i øvrigt viser sig, at fejlen er forkert klassificeret.

#### 2.4.1 Major fejl

Kundens løsning er afbrudt eller kvalitetsmæssigt forringet, så kunden er afskåret fra brug af tjenestens mest basale funk-tioner, jf. dog pkt. 2.4.2 om kabelfejl, der kræver gravning og pkt. 3.1 om fejl, der ikke er omfattet af serviceaftalens fejlrætningstider.

Major fejl omfatter bl.a.

- Forbindelsen er afbrudt
- Der kan ikke ringes til kundens forbindelse (telefoni-tjenester)
- Der kan ikke ringes fra kundens forbindelse (telefoni-tjenester)
- Routerfejl, hvor alle brugere, applikationer eller tje-nester er nede

#### 2.4.2 Minor fejl

Mindre fejl, hvor kunden oplever en forringet kvalitet af tje-nesten 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 serviceaf-talens fejlrætningstider.

Minor fejl omfatter bl.a.

- Kabelfejl, som kræver gravning, jf. dog pkt. 3.1
- Støj på forbindelsen
- Periodiske udfald
- Hastighedsforringelser
- Pakketab
- Routerfejl, hvor enkelt brugere, applikationer eller tje-nester er nede

### 2.5 Næste arbejdsdag (NA):

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

### 2.6 Indenfor 2 arbejdsdage (2NA):

Fejlfhjælpning skal være fuldført anden arbejdsdag efter kun-den har anmeldt en fejl til TDC.

### 2.7 Tidsintervaller for teknikerbesøg (kundebesøg)

Fejlfhjælpning, som kræver teknikerbesøg på installations-adressen, 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 servicepe-riode.

Hvis fejlrætningen, som kræver teknikerbesøg på installati-onsadressen, efter kundens ønske udskydes til et tidsinterval, som ligger efter udløbet af de reaktionstider, jf. pkt. 2.2, og fejlfhjælpningstiden, jf. pkt. 2.3, som gælder for kundens serviceaftale, starter beregningen af reaktionstiden hen-holdsvis fejlfhjælpningstiden ved starten af teknikerbesøget.

Om forgæves teknikerbesøg og kundens medvirken med hen-blik på fejlsøgning, se pkt. 4.

### 2.8 Fejlmeldingstidspunkt

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 fejlrrette 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 fejlrretning,
- 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 fejlfajl hjælpning 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 Serviceaftalens fejlrretningstider.

#### **3.2. Fejlrretning af alvorlige fejl, der omfatter mange kunder**

Alvorlige fejl i TDC's anlæg og installationer, som omfatter mange kunder, fejlrrettes altid hurtigst muligt og uafbrudt af TDC, indtil fejlen er afhjulpet.

#### **3.3. Service på ikke brofaste øer**

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

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

#### **4. TDC's adgang til installationsadressen**

Kunden skal sikre, at TDC med henblik på fejlsøgning og fejlrretning snarest kan få adgang til anlæg og installationer på installationsadressen, jf. pkt. 15 i TDC's 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 er forpligtet til i nødvendigt omfang at medvirke med henblik på fejlsøgning og fejlrretning i kundens 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.A i TDC's Generelle Vilkår, samt installationer med mere end et telestik på installationsadressen.

#### **5. TDC's misligholdelse**

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

Serviceelementer	Hverdage 8-19	Alle dage 8-22
Serviceperiode/ Arbejdsdage	Man- til fredag ekskl. helligdage	Man- til søndag inkl. helligdage
Serviceperiode/ Arbejdstimer	8-19	8-22
Reaktionstid Major fejl	10 arbejdstimer	1 arbejdstime
Reaktionstid Minor fejl	10 arbejdstimer	4 arbejdstimer
Fejlmelde tidspunkt	00-24	00-24
Kundebesøg (Booking intervaller for tekni- kerbesøg)	4 og 8 timers intervaller	2, 4 og 8 timers inter- valler
FejlafhjælpningstidMajor fejl	Næste arbejdsdag (NA)	8 timer
Fejlafhjælpningstid Minor fejl	Næste arbejdsdag (NA)	Næste arbejdsdag (NA)

For uddybning og definition af de enkelte serviceelementer se pkt. 2 i Tillægsvilkår for TDC's Serviceaftaler.