





# Udvidet fejlretning

	Fejlretning & pris		Major fejl eksempler	Minor fejl eksempler	Aftalen dækker ikke	Betingelser
 <b>Fastnet</b> PSTN & ISDN PSTN (uden bredbånd) ISDN Prof. <sup>3)</sup> /ISDN2	Hverdage 8-20 Alle dage 8-22 Alle dage 0-24	Inkl. 61,67 kr. 92,67 kr.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forbindelsen er afbrudt</li> <li>• Der kan ikke ringes til kundens forbindelse</li> <li>• Der kan ikke ringes fra kundens forbindelse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kabelfejl, som kræver gravning</li> <li>• Støj på forbindelsen</li> <li>• Periodiske udfald</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundejet udstyr, herunder - apparater</li> <li>• Selvbetjening Erhverv</li> </ul>	Samme fejlretning på linje og evt. tilknyttet tjeneste. Du kan godt have flere løsninger (forbindelser) med forskellige fejlretningsaftaler.
 <b>Internet</b> TDC Bredbånd Work, TDC BizBase, TDC ExtraBase og TDC MultiBase	Hverdage 8-20 Alle dage 8-22 Alle dage 0-24 <sup>1)</sup>	Inkl. <sup>3)</sup> 81,33 kr. <sup>2)</sup> 124,00 kr. <sup>2)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forbindelsen er afbrudt</li> <li>• Routerfejl, hvor alle brugere, applikationer eller tjenester er nede</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kabelfejl, som kræver gravning</li> <li>• Periodiske udfald</li> <li>• Hastighedsforringelser</li> <li>• Pakketab</li> <li>• Routerfejl, hvor enkelt brugere, applikationer eller tjenester er nede</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundejet udstyr, herunder - routere - switche</li> <li>• Selvbetjening Erhverv</li> </ul>	Samme fejlretning på tjeneste og tilknyttet linje. Du kan godt have flere løsninger (forbindelser) med forskellige fejlretningsaftaler.
 <b>TDC Scale</b>	Hverdage 8-16 Hverdage 8-20 Alle dage 8-22 Alle dage 0-24	Inkl. 13,00 kr. <sup>5)</sup> 18,00 kr. <sup>5)</sup> 23,00 kr. <sup>5)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forbindelsen er afbrudt</li> <li>• Der kan ikke ringes til kundens adresse</li> <li>• Der kan ikke ringes fra kundens adresse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kabelfejl, som kræver gravning</li> <li>• Støj på forbindelsen</li> <li>• Periodiske udfald</li> <li>• Ekko</li> <li>• Enkeltbruger fejl</li> <li>• Klientfejl</li> <li>• Lamper blinker på kundens apparat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundejet udstyr, herunder - apparater - switche - ATA bokse - headsets</li> <li>• Selvbetjening Erhverv</li> <li>• Scaleweb</li> </ul>	Der skal tilknyttes fejlretning og samme pakke på alle abonnementer/brugere i virksomheden.
 <b>Mobil</b> Mobil data, mobil voice (herunder Scale Mobil)	Hverdage 8-16 Hverdage 8-20 Alle dage 8-22 Alle dage 0-24	8,00 kr. <sup>5)</sup> 13,00 kr. <sup>5)</sup> 18,00 kr. <sup>5)</sup> 23,00 kr. <sup>5)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adgang til mobilnettet</li> <li>• Mobildata</li> <li>• Mulighed for at ringe til andre brugere i TDC's mobile og faste net</li> <li>• Adgang til TDC Secure mobil</li> <li>• SMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IN services (eks. viderestilling, lokalnr.plan, og sekretærsv.)</li> <li>• Device Manager og Instant Messaging</li> <li>• Brug af browser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminaler og SIM kort</li> <li>• FLY, YouSee Musik og mobil tv/radio</li> <li>• Adgang til webkonti + andre internetfaciliteter</li> <li>• Roaming</li> <li>• Selvbetjening Erhverv</li> <li>• SMS LAC</li> <li>• Femto VIP</li> </ul>	Der skal tilknyttes service og samme pakke på alle abonnementer/brugere i virksomheden.

1) Er inkl. i TDC MultiBase

2) Prisen dækker internet + fastnet

3) ISDN2 Proff: Tilkøbspris: Alle dage 8.22: 25,67 kr. og Alle dage 0-24: 46,33 kr.

4) Er inkl. i TDC Bredbånd Work: Tilkøbspris for Hverdage 8-20: 61,67 kr.

5) Pr. bruger pr. måned

Bemærk, at fejlretningspakken er afhængig af hvilken løsning du har valgt.

Alle priser er ekskl. moms. pr. md.

# Udvidet fejlretning

	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 Mellem 8-16	10 timer	8 timer	4 timer
Max fejlfhjælpningstid Minor	2 arbejdsdage	Næste arbejdsdag Mellem 8-20	Næste arbejdsdag Mellem 8-22	Næste arbejdsdag Mellem 0-24
Max fejlfhjælpningstid Kabelfejl	2 arbejdsdage	Næste arbejdsdag Mellem 8-20	Næste arbejdsdag Mellem 8-22	Næste arbejdsdag Mellem 0-24



## Beskrivelser

- **Arbejdsdage** er de dage, hvor TDC udfører arbejde på opgaven.
- **Arbejdstimer** Det tidsinterval på døgnet, hvor TDC ifølge aftalen er forpligtet til at rette fejlen.
- **Reaktionstiden** beregnes som den tid der går, fra en fejl indmeldes (via telefon, email eller FASIN) og frem til fejlvisitering i TDC HelpDesk påbegyndes.
- **Major fejl** Løsningen er afbrudt eller kvalitetsmæssigt så forringet, at du er afskåret fra brug af de mest basale funktionaliteter i sin løsning.
- **Minor fejl** er fejl, hvor du oplever en forringet kvalitet på sin løsning eller en begrænsning i tilgængeligheden af udbudte funktionaliteter.
- **Max fejlfhjælpningstid** angiver, hvornår TDC har afhjulpnet en given fejl.