

Betalingsbetingelser:

Den årlige præmie er baseret på nettopris-indekset fra Danmarks Statistik. Ved ændringer af nettoprisindekset reguleres servicepræmien tilsvarende det efterfølgende år. Betaling sker årligt forud.

Aftalens varighed:

Denne aftale er gældende fra tidspunktet for idriftsættelse medmindre andet er aftalt i nærværende aftale. Aftalen er gældende i 3 år og kan inden for sin gyldighedsperiode opsiges skriftligt af begge parter med 3 måneders varsel til en periodes udløb. Opsiges aftalen ikke, fortsætter aftalen i en ny 12 måneders periode.

Tilkaldetid og væsentlige fejl:

Udbedring af væsentlige fejl påbegyndes indenfor det anførte tidsinterval, efter servicekald er modtaget. Fejlretningen foretages indenfor normal arbejdstid. Efter aftale kan udbedring af fejl ske udenfor normal arbejdstid. Ønsker kunden dette, betaler kunden herfor.

Som væsentlige fejl regnes:

- Totalt nedbrud af telefoncentralen (fx strømforsyning/processorkort)
- Totalt nedbrud af lokalliniekort (dvs. kort med 4-8 eller 16-32 lokalnumre er ude af drift)
- Totalt nedbrud af byliniekort.
- Totalt nedbrud af dataport (forbindelse mellem to centraler)

Som mindre væsentlige fejl regnes:

- Enkelte lokalnumre ude af drift
- Ændring af søgegruppe

Mindre væsentlige fejl udbedres indenfor max. 3 dage.

A: Serviceaftalen (HW) dækker:

- Fejlretning hos kunden inkl. reservedele, løn og transport.
- Indbygning af modem i PABC for fjerndiagnosticering og fejlretning.
- Fejlretning via modem.

Serviceaftalen (HW) dækker ikke:

- Justering/tilpasning af systemprogrammel.
- Fejl og driftsforstyrrelser der skyldes fejl/ustabilitet fra det eksterne telefonnet, herunder ændringer foretaget af teleselskaberne i kundens bylinier samt funktion.
- Fejl som opstår, når kunden på egen foranledning vælger alternativ netoperatør, uden skriftligt at informere TPNetworks. TPNetworks forbeholder sig ret til at fakturere kunden for medgået tidsforbrug i fejlsituationen, eller andet der kan relateres til netoperatøren.
- Afhjælpning af fejl, som hidrører fra kunden eller personer, for hvilke kunden hæfter eller 3. part. Der kan eksempelvis være tale om misbrug eller betjeningsfejl jævnfør betjeningsvejledningen.
- Ændringer der er nødvendiggjort pga. forandringer i kundens oprindelige basisstruktur.
- Afhjælpning af fejl, der skyldes tilsluttet udstyr, som ikke er omfattet af serviceaftalen, herunder udstyr der ikke er godkendt af Telestyrelsen.
- Fejl som skyldes perifere enheder som telefon, DECT-terminaler, telefax, modem, og svarmaskiner.
- Skader som følge af brand, vandskader, andet udslip samt atmosfæriske forstyrrelser som lynnedslag m.v.
- Skader på strømforsyning og elektronik, som skyldes strømsvigt og induceret overspænding, herunder lynnedslag, i strømforsyningsnettet, bylinieforsyningen, krydsfelter og netværkstilslutninger.
- Skader på anlægget indtruffet under kundens transport, flytning, eller håndtering af anlægget.
- Omkostninger til rengøring af anlægget og rummet omkring det.

- Mindre skader, der ikke nedsætter anlæggets brugsværdi, såsom ridser, skrammer o.lign.
- Skader hvis årsag skyldes kundens manglende vedligeholdelse, herunder temperaturregulering, eller at de beskadigede genstande ikke er behandlet i overensstemmelse med betjeningsvejledningen.
- Tilkald, som skyldes fejl i perifert udstyr, som ikke er dækket under nærværende serviceaftale, vil blive faktureret efter regning i den udstrækning, de ikke er dækket af andre aftaler med TPNetworks.
- Rekvireres assistance, og der ikke kan konstateres fejl på udstyret dækket af nærværende aftale, vil kunden blive faktureret efter gældende regler.

I øvrigt er gældende:

TPNetworks ydelser omfatter nødvendig servicering og udskiftning af defekte dele, så det af serviceaftalen omfattende udstyr, med undtagelse af reparation- og fejlretningsperioder, er fuldt funktionsdygtigt. Reparation kan eventuelt ske ved brug af midlertidigt erstatningsudstyr.

B: Vedligeholdelsesaftalen (SW) dækker:

PABC SW:

- Løbende opdatering af operativsystem excl. evt. nødvendige hardwareopgraderinger.
- Implementering af patches efter fabrikkens anvisninger.
- Gratis levering af nye fejlfri programmer, såfremt der konstateres programfejl i den leverede version.
- Gratis levering af nye versioner excl. eventuelt HW-opdatering.
- Konsulentassistance efter behov på TPNetworks normale betingelser.

Vedligeholdelsesaftalen (SW) dækker ikke:

- Opdatering af operativsystemer (f.eks. Windows).

Applikations SW:

- Gratis levering af nye fejlfri programmer, såfremt der konstateres programfejl i den leverede version.
- Gratis levering af nye versioner excl. evt. HW-opdatering.
- TPNetworks gør opmærksom på, at alt applikationsprogrammel kun leveres i maskinekskerbar kode.
- Konsulentassistance ydes efter behov på TPNetworks normale betingelser.

C: Driftsaftalen dækker:

- Forebyggende statusmøder vedr. anlæggets drift og dimensionering.
- Løbende justering/tilpasning af telefoncentralens opsætning via modem, herunder:
 - Ajourføring af kortnummerlister.
 - Nedlæggelse/flytning af lokalnumre.
 - Nedlægning og ændring af initialer.
 - Ændring af spæringskategorier på lokalnr. niveau.
 - Oprettelse/nedlæggelse af indtrækningsgrupper og lokalnumre i forbindelse hermed.
 - Oprettelse/nedlæggelse af eksisterende telefoner i søgegrupper.
 - Oprettelse og sletning af spæringer på lokalnr. niveau.
 - Af - og tilmelding af eksisterende DECT-håndsat.
 - Remote genstart af telefoncentral.
 - Justering og tilpasning af systemprogrammel (IRMX operativsystem) tabeller og parametre via modem.
 - Fejlretning via modem.
 - Telefonassistance med besvarelse af korte generelle spørgsmål.

Driftsaftalen dækker ikke:

- Ændringer i kunden indrings- og udrings-opsætning, herunder least cost routing og tilslutning af flere teleudbydere.
- Oprettelse af nye lokalnumre.
- Omfattende ændringer af lokalnummerplaner.
- Oprettelse og nedlæggelse af søgegrupper.
- Oprettelse af nye DECT- og IP-telefoner.
- Dækningsprøver til DECT-telefoner.
- Systemtelefoner, med mindre det udtrykkeligt er specificeret i nærværende aftale.
- Oprettelse, ændringer og nedlæggelse af taster på systemtelefoner.
- Oprettelse, nedlæggelse, ændringer og verificeringer af viderestillinger.
- Uddannelse af medarbejdere.
- Servicearbejde hos kunden, som kunne være udført remote, men hvor kunden ønsker en tekniker ud på adressen.
- Ekstraarbejde bestilt af kunden, mens teknikeren er på adressen.
- Alt arbejde hos kunden og kørsel.
- Fejl som opstår hos kunden som følge af kundens eller anden ekstern brugers anvendelse af M7425 eller andet managementsystem.

Force majeure:

Kunden har intet krav mod TPNetworks som følge af skade ved jordskælv og andre naturforstyrrelser og krigslignende handlinger, oprør, borgerlige uroligheder og udløsning af atomenergi eller radioaktivitet.

TPNetworks kan fravige de aftalte serviceydelser- og tider i tilfælde af omfattende forstyrrelser i arbejdsgangen, som TPNetworks ikke er herre over, f.eks. strejker, lockout, omfattende kabelfejl, langvarigt strømsvigt, induceret overspænding, konstateret principfejl fra offentlig central eller ekstreme vejrforhold. Hvis TPNetworks overfor kunden vil påberåbe force majeure, har kunden krav på skriftlig begrundelse.

Kundens ansvar:

I fornødent omfang må kunden medvirke ved fejlfhjælpning. TPNetworks skal have uhindret adgang til det udstyr, der skal serviceres.

Når serviceaftale er indgået, må der ikke foretages indgreb eller arbejdes på anlægget af andre end TPNetworks.

Kunden må ikke uden TPNetworks skriftlige samtykke ændre på telefoncentralens parameteropsætning, konfigurering og ej heller ændre tilslutningen til det offentlige telefonnet.

Kunden kan ikke overdrage sine rettigheder i nærværende aftale til tredjepart uden TPNetworks skriftlige samtykke.

TPNetworks bevarer den fulde ejendomsret til det leverede systemprogrammel. Kundens adgang til at anvende systemprogrammet, er ikke eksklusiv.

Systemprogrammet og informationer om systemprogrammets opbygning og telefoncentralens konfigurering, må ikke overdrages eller videresælges til tredjepart eller gøres til genstand for mønsterbeskyttelse eller copyright. Ej heller må udenforstående, direkte eller indirekte, gives adgang til de leverede systemer.

Hvis anlægget sælges skal TPNetworks underrettes.