

## Connection Business Servicebetingelser



### Forsikring

- Påbegyndt fejlretning indenfor 3 timer
- Udskiftning af defekte dele
- Arbejds løn og kørsel
- En samarbejdspartner



### Vedligeholdelse

- Online vedligeholdelse
- Kortnumre
- Navne/lokalnummerplan
- Ringetider, sommer/vintertid etc.
- Hotline support



### Fremtidssikring

- Statusmøder
- Løbende undervisning
- Opgraderingstilbud

### Serviceaftalen kan indeholde:

Telefoncentraler, systemtelefoner og integreret teleudstyr

#### BUSINESS SERVICE

Påbegyndt fejlretning indenfor 3 timer alle hverdage mandag til torsdag kl. 08:00 - 16:00 og fredag kl. 08:00 - 15:00.

Inkluderer:

1. Remote fejlretning via helpdesk
2. Hot-Line support via telefon til kundens navngivne systemansvarlige
3. Fejlretning hos kunden inkl. reservedele, løn og transport
4. Justering/tilpasning af systemprogrammel via helpdesk (maks. 10 minutter)
5. Mulighed for forebyggende statusmøder vedr. anlæggets drift og dimensionering
5. Efteruddannelse af 1-2 nye medarbejdere i omstillingen pr. kalenderår

#### BUSINESS SERVICE TOTAL

Inkluderer BUSINESS SERVICE og:

Fejlretning og koordinering mod teleoperatør

#### BUSINESS SERVICE PLUS

Inkluderer BUSINESS SERVICE og:

1 times reaktionstid

#### BUSINESS SERVICE DØGN

Inkluderer BUSINESS SERVICE og:

Døgnservice

Ovenstående servicepakker kan kombineres efter behov

#### STANDBY SERVICE

Påbegyndt fejlretning indenfor 3 timer alle hverdage mandag til torsdag kl. 08:00 - 16:00 og fredag kl. 08:00 - 15:00.

Der afregnes for forbrugt tid og materialer.

#### CONNECTION REMOTE SERVICE

1. Hot-Line support via telefon til kundens navngivne systemansvarlige
2. Justering/tilpasning af systemprogrammel via helpdesk (maks. 10 minutter), indenfor 48 timer.

### Vilkår og betingelser for PABC'ere samt tilhørende udstyr

Hvor intet andet er aftalt eller reguleret i.h.t. gældende Danske ret, herunder regler om forbrugerbeskyttelse m.v..

#### Definitioner:

**1. Ved ANLÆG** forstås såvel selve telefonanlægget som det udstyr og tilbehør, der er omfattet af serviceaftalen i.h.t. ordrebekræftelsen, eller hvor dette er nødvendigt med en mere udførlig beskrivelse af udstyret (jævnfør ekstra bilag), der kan være en del af serviceaftalen.

**2. Ved SERVICEMODUL** forstås, selvstændig ydelse der ikke er uden særlig aftale og er knyttet til det i sagen omhandlede ANLÆG. SERVICEMODULERNE er opremset i INDHOLD AF SERVICEAFTALE, og begrænset til 5 sædvanlige hovedgrupper BUSINESS SERVICE, BUSINESS SERVICE TOTAL, BUSINESS SERVICE PLUS, BUSINESS SERVICE DØGN og STANDBY SERVICE med mulighed for individuelle aftaler omkring andre servicemodul løsninger til det konkrete anlæg.

**3. Ved OMFANG** forstås den tidsperiode og tilkaldefrist som service ydes indenfor.

3 timers tilkald betyder at servicen er påbegyndt remote indenfor 3 timer efter der er tilkaldt service.

De 3 timer regnes indenfor den aftalte tidsperiode.

Er der eksempelvis aftalt 08:00 -16:00 service med 3 timers tilkald og service tilkaldes kl. 15:00 vil rettidig service være påbegyndt inden kl. 10:00 næste dag.

Normal arbejdstid kun på hverdage mandag til torsdag kl. 08:00 - 16:00 og fredag kl. 08:00 - 15:00.

**4. Ved BASISSTRUKTUR** forstås, lokalnummerplan, sammenmærkning, indrigningsmønstre, søgegrupper, system kortnumre, spærreplan m.v. som dette er på serviceaftalens underskriftstidspunkt i.h.t. Connections egne notater der er forevist kunden.

## Vilkår for Connection Business Serviceaftale version 2.11

### 1. Serviceaftalen omfatter

- 1.1 . Onsite service udføres over hele Danmark. Ved onsite service på ikke brofaste øer viderefaktureres afholdte ekstra omkostninger til færge el.lign. til kunden.
- 1.2. Udbedring af fejl på det i serviceaftalen specificerede anlæg i forhold til den aftalte servicemodul type.
- 1.3. Nødvendig servicering og udskiftning af defekte dele, så det af serviceaftalen omfattede anlæg - med undtagelse af reparations- og fejlretningsperioder - er fuldt funktionsdygtigt.
- 1.4. Reparation samt udbedring af fejl kan eventuelt ske ved brug af midlertidigt erstatningsudstyr.
- 1.5. Nødvendige funktionsmæssige programændringer.
- 1.6. Tegning af Serviceaftale forudsætter mulighed for remote adgang til det serviceerede.

### 2. Serviceaftalen omfatter ikke

- 2.1 Fejl og driftsforstyrrelser der hidrører fra det offentlige telefonnet, herunder ændringer foretaget af teleselskaberne i kundens bylinier samt funktion.
- 2.2 Hvis kunden på egen foranledning vælger alternativ netoperatør, uden skriftligt at informere Connection, forbeholder Connection sig ret til at fakturere kunden for medgået tidsforbrug i fejlsituationer eller andet der kan relateres til netoperatøren.
- 2.3. Ændringer der er nødvendiggjort på grund af forandringer i kundens oprindelige basisstruktur.
- 2.4. Afhjælpning af fejl, som hidrører fra kunden eller personer, for hvilke kunden hæfter. Der kan eksempelvis være tale om misbrug eller betjeningsfejl jævnfør betjeningsvejledning.
- 2.5. Afhjælpning af fejl, der skyldes tilsluttet udstyr, som ikke er omfattet af serviceaftalen, herunder udstyr ej godkendt af Post & Telegrafvæsenet samt forbrugsmidler der kræver periodevis udskiftning eller servicering, bl.a. batterier, batteri backup o.s.v.
- 2.6. Skader som følge af brand, vandskader, andet udslip samt atmosfæriske forstyrrelser eksempelvis lynnedslag m.v..
- 2.7. Skader på anlægget indtruffet under kundens transport, flytning, eller behandling af anlægget m.v..
- 2.8. Omkostninger til rengøring af anlægget.
- 2.9. Mindre skader så som ridser, skrammer o.s.v. afhjælpes ikke i det omfang de af Connection henføres til alene at være af kosmetisk karakter uden betydning for anlæggets funktions- og driftssikkerhed.
- 2.10. Skader, hvis årsag skyldes kundens manglende vedligeholdelse, eller at de beskadigede genstande ikke er behandlet i overensstemmelse med betjenings-vejledningen.
- 2.11. Service på løsninger, hvor kunden enten frabeder sig, eller frakobler mulighed for remote adgang jf. pkt. 1.6. Kunden vil i disse tilfælde blive opkrævet for kørsel og transporttid. Ved tilkald for serviceassistance efter ordinær arbejdstid vil der blive opkrævet et tillæg. Ligeledes vil reaktionstid ikke med sikkerhed kunne overholdes.

### 3. Force majeure

- 3.1 Kunden har intet krav mod Connection som følge af skade ved jordskælv, andre naturforstyrrelser og krigslignende handlinger, oprør, borgerlige uroligheder og udløsning af atomenergi eller radioaktivitet.
- 3.2 Connection kan fravige de aftalte serviceydelser og -tider i tilfælde af omfattende forstyrrelser i arbejdsgangen, som Connection ikke er herre over, f.eks. strejker, lockout, omfattende kabelfejl, langvarigt strømsvigt,

induceret overspænding, konstateret principfejl fra offentlig central eller ekstreme vejforhold.

Hvis Connection overfor kunden vil påberåbe force majeure, har kunden krav på en skriftlig begrundelse.

### 4. Kundens forpligtelser

- 4.1 I fornødent omfang må kunden medvirke ved fejlafhjælpningen.
- 4.2 Connection skal have uhindret adgang til det udstyr, der serviceres.
- 4.3 Når serviceaftale er indgået, må der ikke foretages indgreb eller arbejde på anlægget af andre end Connection.
- 4.4 Kunden kan ikke overdrage sine rettigheder i henhold til denne serviceaftale.  
Hvis anlægget sælges, skal Connection underrettes.

### 5. Servicepræmie og betaling

- 5.1 Servicepræmien er baseret på Byggeomkostningsindeks for elinstallationer. Ved ændringer af nettoprisindekset reguleres servicepræmien tilsvarende den efterfølgende periode. Ændringer i Connections omkostningsstruktur kan også medføre servicepræmie reguleringer.
- 5.2 Betaling sker kvartalsvis forud, hvis intet andet er aftalt.

### 6. Aftalens varighed

- 6.1 Serviceaftalen er gældende fra det på Ordrebekræftelsen anførte tidspunkt (Service periodestart) med mindre dette ligger forud for begge parter underskrift, idet denne da først er gældende fra det seneste tidspunkt at regne.
- 6.2 Serviceaftalen er gældende i minimum et år efter periodestart og kan herefter opsiges af begge parter med et skriftligt anbefalet fremsendt varsel på 90 dage til udgangen af et kvartal. Hvis aftalen ikke opsiges fortsætter aftalen uændret.
- 6.3 Såfremt der er indgået en flerårig aftale kan denne ikke opsiges i kontraktperioden og vilkår i afsnit 6.2 er ikke gældende for disse aftaler.

### 7. Mistlighold

- 7.1 Ved væsentlig mistlighold af servicekontrakten, kan aftalen opsiges med øjeblikkelig varsel af begge parter.
- 7.2 Med væsentlig mistlighold skal forstås gentagne forsømmelser i strid med aftalens ordlyd. Herunder Connections manglende overholdelse af tilkalde- og reaktionstider samt manglende fejlretning af væsentlige driftsforstyrrelser. Samt kundens manglende rettidige betaling, nægtelse af adgang til anlægget on-site eller via modem samt servicering/indgreb på anlægget ved ikke autoriserede firmaer eller personale m.v..
- 7.3 Eventuelle stridigheder forsøges først afklaret i mindelighed mellem parterne ved forlig. Evner parterne ikke at forlige tvisten, må sagen afgøres ved Københavns byret, der er aftalt som værende rette værning jævnfør Retsplejelovens regler herom.