

Tillægsvilkår for TDC Erhverv IoT Connectivity (M2M)

April 2021

1. Tillægsaftalen

For aftaler om abonnementsformen TDC Erhverv IoT Connectivity gælder følgende vilkår i tillæg til Abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester. Ved modstrid mellem vilkårene går disse særskilte vilkår for TDC Erhverv IoT Connectivity forud.

Det fremgår af ordrebekræftelsen fra TDC, hvilken abonnementsform aftalen omfatter. Indholdet af TDC Erhverv IoT Connectivity er beskrevet i produktbladet herfor.

En aftale om TDC Erhverv IoT Connectivity giver kunden ret til, mod betaling af et fast beløb pr. måned, at anvende telemetri på TDC's net samt telemetri på udenlandske net.

TDC Erhverv IoT Connectivity udbydes via tre forskellige teknologier. Kunden kan således enten abonnere på IoT Connectivity via TDC's mobiltjenester, dvs. via 2G, 3G og 4G, jf. pkt. 1 i Abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester, via Narrowband-IoT (herefter NB-IoT) eller via LTE-M, jf. nedenfor.

NB-IoT er en mobiltjeneste udviklet specielt til IoT (Internet of Things). Teknologien indebærer en bedre indendørs dækning og mulighed for lang levetid for batteridrevet udstyr. IoT-enheder kan sende data med en hastighed op til 43 Kbit/s og modtage med hastighed op til 23 Kbit/s. Kunden kan ikke sende SMS via NB-IoT. NB-IoT indebærer begrænsede muligheder for roaming, hvorfor teknologien kun kan anvendes til roaming i udvalgte lande, jf. nedenfor i pkt. 6.

LTE-M er ligesom NB-IoT en mobiltjeneste udviklet specielt til IoT. LTE-M indebærer også bedre indendørs dækning og optimering af batterilevetid, dog ikke så godt som NB-IoT. Teknologien giver bedre datahastigheder med mulighed for at sende data med en hastighed op til 380 Kbit/s og modtage med hastighed op til 300 Kbit/s. LTE-M indebærer begrænsede muligheder for roaming, hvorfor teknologien kun kan anvendes til roaming i udvalgte lande, jf. nedenfor i pkt. 6.

En aftale om TDC Erhverv IoT Connectivity forudsætter, at kundens terminal er beregnet til dette, samt at kundens terminal og eventuelt øvrigt udstyr er opsat korrekt til brug af telemetri. Kunden er forpligtet til at anvende telemetrisk udstyr, som er kompatibelt med det/de udleverede SIM-kort, samt at anvende udstyret i overensstemmelse med de retningslinjer, TDC har givet.

Oplysning om de til enhver tid gældende priser på TDC Erhverv IoT Connectivity, samt om mulighederne for at kombinere en aftale om TDC Erhverv IoT Connectivity med TDC's øvrige produkter og rabataftaler, kan fås ved henvendelse til TDC.

Det fremgår af skemaet nedenfor, hvilke moduler, der er inkluderet i abonnementsformen (angivet med "Inkl."), og hvilke moduler, kunden kan tilvælge mod yderligere betaling (angivet med "Tilvalg"). Hvis et felt i skemaet er blankt, kan modulet ikke tilvælges.

Det fremgår af ordrebekræftelsen fra TDC, hvilken abonnementsform aftalen omfatter, og hvilke moduler kunden eventuelt har tilvalgt. Moduler, som er inkluderet i den valgte abonnementsform, er ikke nævnt i ordrebekræftelsen, men fremgår i skemaet nedenfor (angivet med "inkl."). Vilklårene for de enkelte moduler fremgår af de anførte punkter i disse tillægsvilkår.

	TDC Erhverv IoT Connectivity (2G, 3G, 4G)	TDC Erhverv IoT Connectivity (NB-IoT)	TDC Erhverv IoT Connectivity (LTE-M)
Support, jf. pkt. 3 samt bilag 1	Inkl.	Inkl.	Inkl.
Datadeling mellem SIM-kort knyttet til den samme datapakke, jf. pkt. 5.	Inkl.	Inkl.	Inkl.
Mulighed for anvendelse i udlandet (roaming), jf. pkt. 6.	Tilvalg	Tilvalg (begrænset pga. manglende understøttelse hos andre operatører)	Tilvalg (begrænset pga. manglende understøttelse hos andre operatører)
Brug af SMS, jf. pkt. 7.	Inkl.		
Inkluderet testforbrug, jf. pkt. 8.	100 kb og 5 SMS'er	100 kb	100 kb
Testperiode, jf. pkt. 8.	3 måneder	3 måneder	3 måneder
Delt APN, jf. pkt. 9.	Inkl.	Inkl.	Inkl.
Privat APN, jf. pkt. 9.	Tilvalg	Tilvalg	Tilvalg
Web API, jf. pkt. 10.	Tilvalg	Tilvalg	Tilvalg

2. Aftalens parter - erhvervsdrivende

Aftaler om TDC Erhverv IoT Connectivity kan kun indgås af erhvervsdrivende, og abonnementet må kun anvendes erhvervsmæssigt. Hvis kunden benytter abonnementet ikke-erhvervsmæssigt betragtes dette som væsentlig misligholdelse af aftalen.

3. Support

En aftale om IoT Connectivity giver kunden ret til support som beskrevet i bilag 1.

4. Forbrugstaksering, aktivering og brug af SIM-kort

TDC Erhverv IoT Connectivity giver kunden adgang til TDC's samarbejdspartners Connectivity Management platform, hvor kunden selv har mulighed for at styre egne SIM-kort.

Kunden bestiller et nærmere bestemt antal SIM-kort. Antallet fremgår af ordrebekræftelsen. Kunden er forpligtet til at aktivere det bestilte antal SIM-kort, inden aftalen udløber eller opsiges af én af parterne. Aktiverer kunden ikke det bestilte antal SIM-kort, vil TDC opkræve en pris pr. ubrugt SIM-kort op til en mellem parterne aftalt aktiveringsgrad.

Kunden kan løbende aktivere sine SIM-kort via platformen efter behov.

I aktiveringsprocessen vælger kunden, hvilken datapakke, SIM-kortet skal have, jf. i øvrigt pkt. 4.

Kunden betaler et fast månedligt beløb for hvert aktivt SIM-kort, kunden har aktiveret. Kunden forbrugstakseres for forbrug udover det aftalte abonnementsindhold, som det fremgår af ordrebekræftelsen eller en eventuelt skriftlig aftale mellem kunden og TDC.

TDC fremsender, så vidt muligt, en meddelelse pr. mail til kunden, når kunden har brugt 80% af den inkluderede datamængde. TDC Erhverv kan ikke drages til ansvar for forsinket eller manglende fremsendelse af de nævnte meddelelser.

Det faste månedlige beløb opkræves af TDC fra tidspunktet, hvor SIM-kort er aktivt enten efter kundens testforbrug er opbrugt eller testperiode er udløbet, jf. pkt. 5 eller ved direkte aktivering.

5. Datadeling

Kunden vælger ved aktivering hvilken størrelse datapakke, SIM-kortet skal have samt hvilke lande, SIM-kortet skal kunne bruges i. Der er datadeling mellem alle SIM-kort, der har den samme størrelse datapakke. Kunden har herefter adgang til at forbruge den samlede tildelte datamængde på alle SIM-kort med samme størrelse datapakke.

Modsat gælder, at der ikke er datadeling mellem SIM-kort med forskellige størrelser datapakker.

6. Roaming

For kunder, der abonnerer på TDC Erhverv IoT Connectivity via 2G, 3G, 4G gælder, at abonnementsformen kan bruges i udlandet inden for EU, lande med Vodafone operatører samt Norge, Schweiz og Lichtenstein. Kunden har som udgangspunkt mulighed for roaming i disse lande på TDC's samarbejdspartners primære mobilnetværk.

En oversigt over lande, hvor kunden kan anvende sit abonnement, kan findes på www.tdc.dk.

For kunder, der abonnerer på TDC Erhverv IoT Connectivity via NB-IoT og LTE-M gælder, at abonnementsformerne kun kan bruges i Danmark, jf. dog nedenfor.

For alle abonnementsformer kan der tilbydes udvidet roaming i EU og i udvalgte lande i resten af verden. Der aftales ved særskilt aftale i hvilke lande og til hvilke forbrugspriser, kunden kan anvende sit abonnement. Prisen aftales på baggrund af kundens oplysninger om sit forbrugsbehov og det påtænkte forbrugsmønster. Hvis kundens forbrug eller forbrugsmønster afviger væsentligt fra det af kunden oplyste, forbeholder TDC sig ret til at ændre priserne for kundens aftale om TDC Erhverv IoT Connectivity. En oversigt over lande og forbrugspriser for kundens aftale om TDC Erhverv IoT Connectivity vil fremgå af en særskilt aftale mellem kunden og TDC.

7. SMS

For kunder, der abonnerer på TDC Erhverv IoT Connectivity via 2G, 3G, 4G gælder, at kundens enheder kan sende og modtage SMS via Connectivity Management platformens portal eller Web API, jf. pkt. 9. Yderligere kan enheder vækkes via 'wake-up' SMS. Antal af inkluderede SMS'er fremgår af ordrebekræftelsen.

Kunden har mulighed for at tilkøbe yderligere SMS'er.

Kunder, der abonnerer på TDC Erhverv IoT Connectivity via NB-IoT eller LTE-M, har ikke inkluderet SMS.

8. Test af SIM-kort

Kunden kan inden for en testperiode, som fremgår af skemaet ovenfor, gennemføre tests af SIM-kort.

I testperioden har kunden et samlet testforbrug, jf. skemaet ovenfor, som ikke forbrugsafregnes over for kunden.

Kundens SIM-kort kan anvendes til tests frem til det førstkommende af følgende tidspunkter:

- når kundens testperiode er udløbet,
- når kunden har opbrugt den inkluderede data i testforbruget, eller
- når kunden har opbrugt de inkluderede SMS'er i testforbruget.

Herefter vil kunden blive afregnet i overensstemmelse med de oplyste priser for kundens aftale om TDC Erhverv IoT Connectivity.

Ovennævnte testforbrug og testperioder gælder pr. SIM-kort, som kunden har oprettet.

9. Delt APN og Privat APN

TDC Erhverv IoT Connectivity inkluderer dataforbindelser via delt APN. Kunden kan mod betaling af et fast beløb pr. måned, som fremgår af ordrebekræftelsen, tilkøbe Privat APN.

Ved tilkøb af Privat APN kan kunden opnå dataforbindelse via et til kunden specifikt oprettet APN i Vodafones netværk. Dette APN vil være forbeholdt kundens trafik, og trafikken vil således være isoleret fra al øvrig trafik.

10. Web API

Hvis aftalen omfatter mulighed for anvendelse af Web API (*Application Platform Interface*), jf. skemaet ovenfor, kan kunden mod betaling opnå adgang til en selvbetjeningsløsning via API.

11. Begrænsninger i kundens brug

En aftale om TDC Erhverv IoT Connectivity giver udelukkende kunden ret til at anvende den valgte abonnementsform til kundes eget telemetriske formål og i kundens eget IoT-system (Internet of Things). Derfor må en aftale om TDC Erhverv IoT Connectivity ikke anvendes til blandt andet:

- Transmission af data- og taletrafik mellem andre enheder end de pågældende enheder i kundens IoT-løsning
- Almindelig brug af Internet, herunder tilgang til almentilgængelige IP-adresser
- Spam

Aftaler om TDC Erhverv IoT Connectivity må af kunden kun anvendes på en måde og til formål, der er i overensstemmelse med gældende lovgivning.

Kundens manglende overholdelse af dette punkt 11 betragtes som væsentlig misligholdelse af aftalen.

12. Bortkomst, uberettiget brug og ændringer af SIM-kort

Efter indgåelse af abonnementsaftalen sender TDC et eller flere SIM-kort til kunden eller dennes repræsentant. SIM-kortene er ikke beskyttet af PIN-kode og PUK-kode, jf. punkt 7.A. i Abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester. Punkt 7.B, samt den del af punkt 7.A. i Abonnementsvilkår for TDC's mobiltjenester, der vedrører lov om betalingsmidler, gælder ikke.

Efter kundens eller dennes repræsentants modtagelse af SIM-kortene, hæfter kunden uden begrænsning for tab som følge af andres uberettigede brug af SIM-kortene. Kunden har således selv ansvar for at sikre sig mod andres uberettigede brug af kortet.

De udleverede SIM-kort må ikke anvendes til andre formål end IoT og M2M.

TDC forbeholder sig ret til at spærre kundens SIM-kort ved mistanke om misbrug og ved forstyrrelser i netværket.

Fysiske og tekniske ændringer af SIM-kort må kun foretages af autoriserede teknikere. TDC og TDC's samarbejdspartnere er berettiget til at foretage ændringer og opdateringer af SIM-kort, herunder ændringer via OTA (*Over The Air*), blandt andet som følge af funktionalitetshensyn eller for at overholde gældende lovgivning eller påbud. Kunden er, hvis det er nødvendigt, forpligtet til at acceptere sådanne ændringer og opdateringer.

13. TDC's erstatningsansvar

Udover de begrænsninger, der følger af punkt 15.C. i TDC's Generelle Vilkår, er TDC's erstatningsansvar begrænset til 25.000 kr. for hver ansvarspådragende handling eller undladelse.

Bilag 1 – Support

1. Support

Som en del af aftalen om IoT Connectivity, har kunden adgang til support. Supporten tilbydes som en 'hjælp til selvhjælps-løsning' og henvendelse til supporten kan ske via mail eller telefonisk. Der ydes support alle hverdage fra 08.00-16.00 ved alle minor og medium cases. Endvidere ydes der døgnåben 24/7-support, ved alle major cases. Den døgnåbne support kan kontaktes alle årets dage.

2. Supportens indhold

Supporten yder hjælp til spørgsmål, der relaterer sig til IoT Connectivity-aftalen, herunder spørgsmål vedrørende udleverede simkort og eventuelle tilkøbte tillægstjenester til IoT Connectivity-aftalen. Endvidere ydes der support vedrørende spørgsmål angående selvbetjeningsplatformen.

Der ydes alene support via mail eller telefonisk.

Kunden kan som en del af aftalen, bl.a. få besvaret spørgsmål, der relaterer sig til brug, administration og vedligeholdelse samt få udført almindelig teknisk fjern-support.

Kundens adgang til support, skal forstås ud fra princippet 'hjælp til selvhjælp'. Supporten vil alene udføre ændringer, oprettelser og opsætning (almindelig drift af løsningen), som kunden ikke selv har mulighed for at foretage via den webbaserede selvbetjeningsplatform.

Ændringer, oprettelser og opsætning (almindelig drift af løsningen), som kunden selv har mulighed for at foretage via den webbaserede selvbetjeningsplatform, er ikke omfattet af denne aftale om support. Kunden kan dog mod betaling kontakte supporten med henblik på at få løst denne type af opgaver som afregnes særskilt. Prisen opgøres på baggrund af en afregning baseret på forbrugt tid. Kunden vil altid blive informeret forud for udførelsen af opgaven, hvis den ønskede hjælp til opgaven ikke er omfattet af adgangen til support og derfor takseres særskilt.

3. Klassificering af case

TDC afgør om en case skal betrages som major, medium eller minor. TDC kan til hver en tid omklassificere en case fra eksempelvis major til medium eller minor eller fra minor til medium eller major, hvis det i forbindelse med udførelsen af support eller i øvrigt viser sig, at casen er forkert klassificeret.

3.1. Minor cases

En case klassificeres som 'minor', hvis kunden eksempelvis oplever mindre fejl, som ikke har en direkte effekt på muligheden for at anvende IoT

Connectivity-tjensten, herunder ikke har en effekt på at kunne sende data, foretage SMS og tale.

Som eksempler på minor cases kan oplistes:

- Fejl i forbindelse med administration og anden håndtering af simkort på selvbetjeningsportalen.
- Problemer med at oprette, redigere og slette brugere samt foretage ændringer i brugerindstillinger via selvbetjeningsportalen
- Problemer med administration af SIM-kort på selvbetjeningsportalen f.eks. ændring af tilstand på et eller flere simkort, oprettelse af nye serviceprofiler, flytning af SIM-kort mellem serviceprofiler m.m.
- Problemer med at lave rapporter på selvbetjeningsplatformen
- Problemer med opsætning af event-trigger og problemer med at foretage ændring af kundens konfiguration m.m. på selvbetjeningsplatformen
- Problemer med regning og anden kommunikation fra TDC Erhverv.
- Anmodning om udbedring af fejlagtig dokumentation så som brugermanual, API beskrivelser mv.
- Spørgsmål eller ønsker til forbedringer

3.2 Medium cases

En case klassificeres som 'medium', hvis kunden oplever fejl, som i nogen eller sporadisk grad har en negativ effekt på muligheden for at anvende IoT Connectivity-tjensten herunder en effekt på muligheden for at kunne sende data, foretage SMS og tale.

Som eksempler på medium cases kan oplistes:

- En eller et mindre antal af kundens enheder kan ikke få forbindelse til IoT Connectivity-tjensten (manglende adgang for data, SMS, tale)
- Kunden kan ikke bruge en eller flere funktioner på portalen, hvilket giver en begrænset mulighed for administration og anden håndtering af simkort
- Begrænset adgang via API dvs. et eller et mindre antal af API-kald fejler, så ikke alle funktioner kan bruges til håndteringen af SIM-kortene

3.3. Major cases

En case klassificeres som 'major', hvis kunden eksempelvis oplever pludseligt opståede situationer, der bevirker, at størstedelen af virksomhedens enheder ikke er i stand til at anvende IoT Connectivity-tjensten.

Som eksempler på major cases kan oplistes:

- Nedbrud der bevirker, at adgangen til dataforbindelse, SMS og tale er ude af funktion

- Ingen adgang til selvbetjeningsplatformen herunder ingen adgang via API
- Transmissionsnedbrug for kunder med tillægsproduktet privat APN der medfører manglende adgang til data, SMS og tale (f.eks. fejl på eller fejl forbundet med kundens MPLS forbindelse som er forbundet til IoT Connectivity-tjenesten

4. Fejlafhjælpningstid, udbedringstid og supporttid

Fejlafhjælpningstiden defineres som den tid, der maksimalt vil gå, fra kunden kontakter den telefoniske support, og indtil den telefoniske support har afhjulpet fejlen, udbedret fejlen, supporteret kunden midlertidigt eller fuldstændig.

Der differentieres mellem fejlretningstiden/udbedringstiden/supporttiden for minor cases, medium cases og major cases.

Ved minor cases starter fejlretningen/udbedringen/supporten førstkommande arbejdsdag og afsluttes indenfor 18 arbejdsdage afhængig af forespørgslens størrelse og kompleksitet.

Ved medium cases starter fejlretningen/udbedringen/supporten indenfor 4 timer eller førstkommande arbejdsdag og afsluttes indenfor 9 arbejdsdage afhængig af forespørgslens størrelse og kompleksitet.

Ved major cases starter fejlretningen/udbedringen/supporten indenfor 2 timer og afsluttes indenfor 16 timer afhængig af forespørgslens størrelse og kompleksitet.

5. Afgrænsninger

5.1 Fejl, som har opsættende virkning

I visse situationer, kan TDC ikke fejlrette 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 fejlretning, herunder fx oversvømmelser eller elektromagnetisk støj.
- 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 fejlafhjælpning 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.
- G. Mangelfuld dækning eller problemer med roaming i udlandet, som ikke skyldes TDC's forhold.

Sådanne forhold uden for TDC's kontrol har opsættende virkning i forholdt til fejlafhjælpningstider.

5.2 Fejlrettelse af alvorlige fejl, der omfatter mange kunder

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

6. TDC's misligholdelse

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

7. Kontakt

TDC Cloud Support kan nås på tlf.: 65 99 78 95.