

Retningslinier for håndtering af XDSL-kunder som skifter operatør

1. Indholdsfortegnelse:

Retningslinier for håndtering af XDSL-kunder som skifter operatør	1
1. Indholdsfortegnelse:.....	2
2. Formål	3
3. Forkortelser og definitioner	4
3.1. Definition:	4
4. Proces for bestilling af opsigelse og oprettelse af XDSL	5
5. Regler og procedurer for bestilling af opsigelse og oprettelse af XDSL-abonnement	6
5.1. Proces for opsigelse og bestilling omhandler	6
5.2. Validt kundeforhold	6
5.3. Opsigelse.....	8
5.4. Oprettelse af XDSL.....	8
5.5. Angiv aftale der ønskes benyttet til XDSL-abonnementet	8
5.6. Bestilling jf. Rå kobber aftalen	8
5.7. Bestilling jf. Rå kobber aftalen vedr. Overtagelse	9
5.8. Bestilling jf. Delt rå kobber aftalen.....	9
5.9. Bestilling jf. BSA aftalen el. Gensalgsaftalen	9
5.10. Opsigelse af XDSL-abonnement afvises og annulleres i TDC's systemer 9	
5.11. Kvittering for bestilling.....	9
6. Proces for bekræftelse af oprettelse og nedtagning, samt ombookning og annullering af ordre.....	10
7. Regler og procedure for bekræftelse af oprettelse og nedtagning, samt ombookning og annullering af ordre.....	11
7.1. Koordinering af nedtagelse og oprettelse	11
7.2. Bekræftelse af oprettelse til MO	11
7.3. MO opretter XDSL	11
7.4. Bekræftelse af nedtagning til AO	12
7.5. Bekræftelse af opsigelse samt tidspunkt for opsigelse overfor kunden... 12	
7.6. AO nedtager XDSL.....	12
7.7. Afvisning til MO.....	12
7.8. MO ønsker at ombooke oprettelse	12
7.9. Bekræftelse af ombookede oprettelse til MO	13
7.10. Bekræftelse af ombookede nedtagning til AO.....	13
7.11. AO eller MO ønsker at annullere skift af operatør	13
7.12. Bekræftelse af annullering til MO	13
7.13. MO annullerer oprettelse af XDSL-abonnement.....	14
7.14. Bekræftelse af annullering til AO	14
7.15. AO annullerer nedtagning af XDSL	14
7.16. Genetablering efter oprettelse	14
8. Systemkrav	15
8.1. HTML/XML	15
8.2. Styretabel	15
8.3. Log i systemet.....	15
9. Håndteringskrav	16
9.1. Ombookning efter ændring af installationsform.....	16

2. Formål

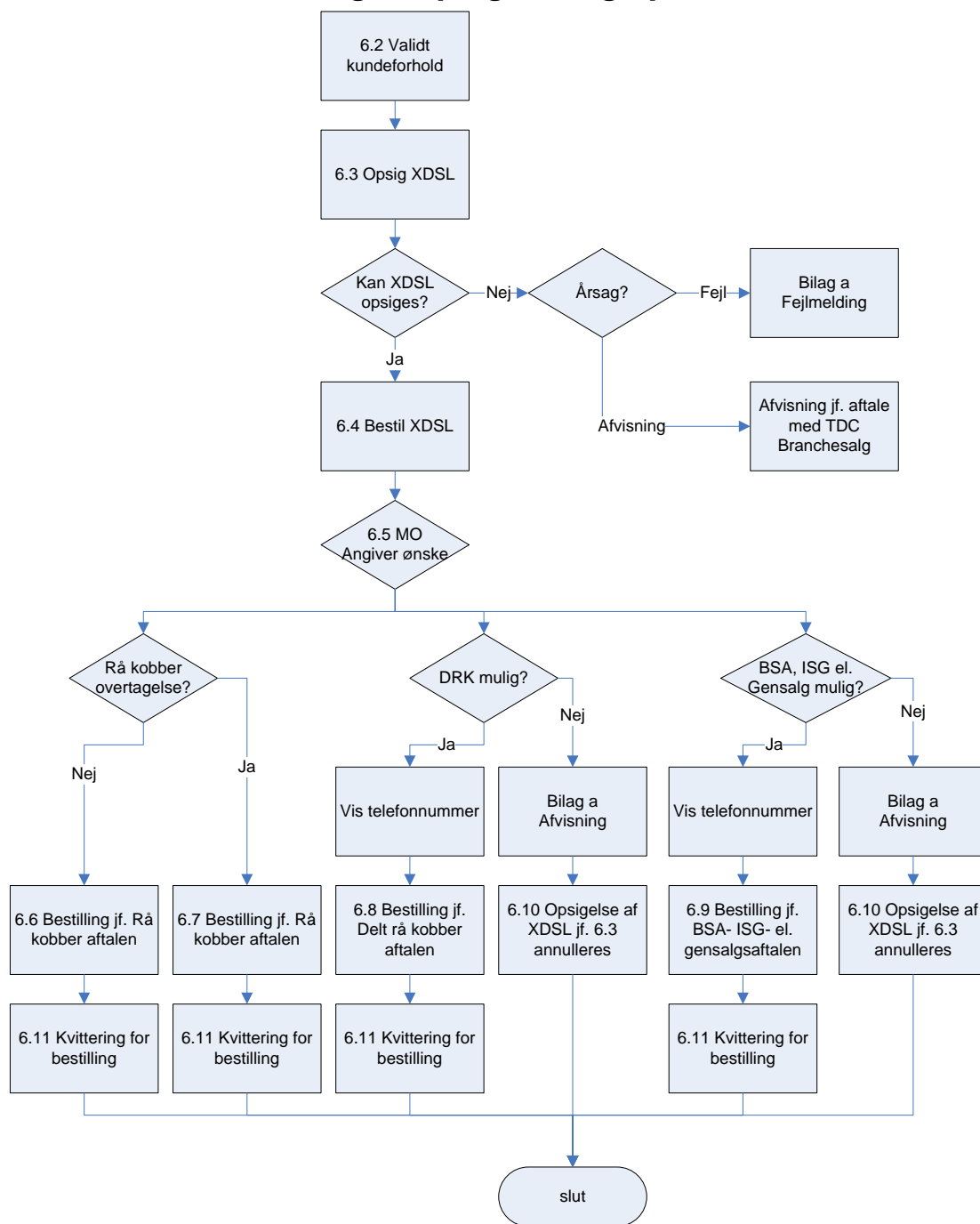
- 2.1. Formålet med retningslinierne er at gøre det lettere for slutbrugerne at skifte XDSL-operatør, dvs.:
- Skift foretages uden fuldmagt, jf. pkt. 5.2.4..
 - Skift af operatør foretages, så vidt muligt, på den af kunden ønskede dato, jf. pkt. 5.2.4.
 - Skiftet håndteres af MO i en samlet ekspedition. Ved dette forstås at opsigelsen og oprettelsen sker i den samme ekspedition på samme tidspunkt foretaget af MO.
 - Dokumentation af "validt kundeforhold" gennemføres hvor der konkret er tvivl, hvilket forventes kun at være for meget få ordrebehandlinger eller ved stikprøvekontrol, jf. pkt. 5.2.79 og 5.2.8.
 - Kundens skift af XDSL-abonnement håndteres på samme arbejdsdag, for at undgå nedetid, jf. pkt. 7.1.
- 2.2. Omfattet af disse retningslinier er produkterne:
- Rå Kobber, Delt Rå Kobber og Administrativ Rå Kobber anvendt til XDSL, herunder i en evt. gensolgt version.
 - Bitstream Acces (med ATM udgang, IP Connect, SHDSL og Gensolgt Bredbånd) i alle brandede versioner.
 - XDSL leveret via TDCs interne ISG aftaler.
- 2.3. Omfattet af disse retningslinier er blandt andet ikke:
- Genbrug af udstyr (modem, router, skillefilter oa.).
Da nogle operatører ønsker at deres udstyr returneres ved kundens opsigelse af XDSL, og da nogle operatører har konfigureret udstyret så det kun kan anvendes ved XDSL hos pågældende operatør, og da der ikke kan forventes at hverken TDC's systemer eller kunden kan overskue hvornår genbrug af udstyr er mulig eller ikke mulig, er 'Genbrug af udstyr' afgrænset ud af den maskinelle løsning.

3. Forkortelser og definitioner

3.1. Definition:

AO	Ved "AO" forstås Afgivende Operatør, dvs. den operatør, som leverer den XDSL forbindelse som opsiges af en kunde.
Arbejdsdage	Hverdage undtagen lørdage, juleaftensdag, nytårsaftensdag, grundlovsdag og 1. maj.
Autodage	Minimum leveringstid defineret af TDC. Autodage opgøres i arbejdsdage.
Bruger/slutbruger	Bruger/slutbruger er den person eller juridiske enhed der benytter XDSL-forbindelsen.
Dokumentation af validt kundeforhold	Kopi af aftale med kunde eller udtræk af database, hvoraf kundens navn samt den aktive tilmelding fremgår.
ISG	Ved "ISG" forstås Interne Samtrafik Grænseflade, hvilket er en betegnelse for aftale internt i TDC-koncernen om tilvejebringelse af XDSL leveret via BSA, fx mellem TDC Totalløsninger, Branchesalg og TDC Totalløsninger, Privat.
Kunde	Den juridiske enhed der har indgået aftale om at abonnere på XDSL (som ikke nødvendigvis er den samme juridiske enhed som brugeren/slutbrugeren).
MO	Ved "MO" forstås Modtagende Operatør, dvs. den operatør som kunden opretter et nyt XDSL abonnement hos i stedet for.
TDC	TDC Branchesalg
Validt Kundeforhold	Se definition i pkt. 6.2.1

4. Proces for bestilling af opsigelse og oprettelse af XDSL



5. Regler og procedurer for bestilling af opsigelse og oprettelse af XDSL-abonnement

5.1. Proces for opsigelse og bestilling omhandler

- 5.1.1. Procesbeskrivelsen er en grundlæggende beskrivelse af det flow, hvor der foregår en koordinering af opsigelse og oprettelse af et XDSL-abonnement.
- 5.1.2. Disse retningslinier og de heri beskrevne processer og procedurer gælder kun håndtering af ordrer der både indeholder opsigelse af et eksisterende XDSL-abonnement og indgåelse af aftale om et nyt XDSL-abonnement, hvor både nedtagning og etablering er på samme leveringsadresse.
- 5.1.3. Afvisning af skift af operatør kan kun ske på baggrund af de anførte afvisningsårsager i den omhandlende aftale med TDC Branchesalg.

5.2. Validt kundeforhold

- 5.2.1. MO skal sikre at der er indgået aftale med kunden til det XDSL-abonnement der opsiges om at der skal ske operatørskift, og at der dermed er tale om et validt kundeforhold mellem MO og kunden.
- 5.2.2. Såfremt der i abonnementsaftalen med AO måtte være anført personer som er udpeget til at være de eneste hos kunden der kan indgå og underskive ændringer af abonnementsaftalen, skal et operatørskift være bestilt og underskrevet af disse personer for at der kan siges at være indgået aftale med kunden om operatørskift - og dermed kan siges at være tale om et validt kundeforhold.
- 5.2.3. MO skal sikre at denne kan dokumentere at der er tale om et validt kundeforhold, dvs. at kunden har bestilt et skift af operatør.
- 5.2.4. MO skal, som et led i sikringen af at der er tale om et validt kundeforhold, sikre at MO's kunde har råderet over XDSL-abonnementet hos AO, jf. følgende eksempler:

Ex 1) En medarbejder stopper hos et firma: Firmaet ejer XDSL-forbindelsen. For at kunne opsiges ADSL-forbindelsen hos AO skal medarbejderen have underskift fra den fuldmagtberettigede i firmaet.

Ex 2) En medarbejder beslutter at firmaet skal have ny MO. Det er imidlertid den fuldmagtsberettigede i firmaet, der skal underskrive for at få XDSL-forbindelsen opsagt hos AO.

Ex 3) En Søn/datter har fundet ud af at familien skal have ny XDSL operatør (MO). Det er imidlertid det medlem af familien der har indgået abonnementsaftalen om XDSL, der skal underskrive opsigelsen af XDSL hos AO.

5.2.5. Den i pkt. 5.2.4 nævnte sikring af råderetten over XDSL-abonnementet sker med henblik på at sikre at der er indgået validt kundeforhold mellem MO og kunden.

5.2.6. Kunden bemyndiger MO til på kundens vegne at opsiges kundens abonnementsaftale med AO ved etablering af XDSL hos MO, men der er ikke behov for at slutbrugeren eller kunden underskriver en fuldmagt eller har taget XDSL-abonnementet i brug, for at der er tale om et validt kundeforhold.

MO eller kunden skal, hvor kundens abonnementsaftale med AO måtte foreskrive skriftlig opsigelse, afgive en sådan til AO. Dette er et krav for at der er tale om et validt kundeforhold.

5.2.7. MO skal sikre at kunden får information om at denne aktivt skal meddele MO at være indforstået med at der kan være en opsigelses- og/eller bindingsperiode hos AO, som skal betales af kunden, såfremt kunden ønsker at overgå til MO inden udløb af aftalen hos AO. Ved aktiv meddelelse forstås afkrydsning/angivelse på hjemmeside, eller fremsendelse pr. e-mail eller pr. brev.

5.2.8. Operatørskitet kan kun finde sted umiddelbart efter udløbet af kundens opsigelsesvarsel og evt. bindingsperiode i henhold til kundens abonnementsaftale.

MO har dog mulighed for ved kundens accept at begære operatørskitet foretaget før opsigelsesvarslets og bindingsperiodens udløb mod at kunden betaler et beløb til AO, svarende til betaling for opsigelsesperioden og evt. bindingsperiode.

Kunden skal aktivt oplyse MO om dato for udløb af opsigelsesvarsel og bindingsperiode. Ved aktiv meddelelse forstås afkrydsning/angivelse på hjemmeside, eller fremsendelse pr. e-mail eller pr. brev.

MO vejleder kunden om at skift af operatør vil blive koordineret, så det gennemføres ved udløb af bindingsperiode hos AO medmindre andet aftales med kunden.

5.2.9. AO kan afprøve validiteten af det indgåede kundeforhold stikprøvevis eller ved tvivl om validiteten af det indgåede kundeforhold. AO skal ikke være pligtig at betale for rekvirering af sådan dokumentation.

Dokumentationen fra MO til AO skal indeholde en kopi af skriftlig ordrebekræftelse eller underskrevet kontrakt. Som minimum skal kundens navn samt den aktive meddelelse jf. afsnit 6.2.7 og 6.2.8 fremgå af dokumentationen.

Det skal fremgå af ordrebekræftelsen eller kontrakten at kunden er indforstået med at XDSL hos AO opsiges og XDSL hos MO oprettes.

Dokumentationen kan tilvejebringes ved fremvisning af ordrebekræftelse fremsendt pr. post eller e-mail.

Kundenummer hos MO kan af tekniske grunde ikke fremgå af dokumentationen. Kundenummeret hos AO er allerede overført ved en oprindelig transaktion, hvorfor det ikke behøver indgå i dokumentation for validt kundeforhold.

- 5.2.10. I tilfælde af, at opsigelse af XDSL-abonnementet kan have konsekvenser for andre produkter som kunden aftager fra AO, kan AO kontakte slutbrugeren eller kunden for at sikre at kunden har taget stilling til hvad der skal ske med de andre produkter.

5.3. Opsigelse

- 5.3.1. MO opretter opsigelsesordren i TDC's systemer. Dette sker ved enten at angive slutbrugeradressen eller ved at angive husnummer, postnummer og eksisterende telefonnummer.
- 5.3.2. Såfremt der kun er en XDSL forbindelse på slutbrugeradressen, opsiges abonnementet vedrørende denne.
- 5.3.3. Såfremt der er flere XDSL forbindelser på slutbrugeradressen, vil det være nødvendigt at angive kredsløbsnummeret på det XDSL-abonnement der skal opsiges.
- 5.3.4. MO dokumenterer kundens bestilling af operatørskift (jf. pkt. 5.2) ved at angive kundereferencenummer hos AO. TDC foretager kun validering af hvorvidt det oplyste kundereferencenummer hos AO er korrekt i de tilfælde hvor referencenummeret er kendt for TDC.

5.4. Oprettelse af XDSL

- 5.4.1. Det opsagte XDSL-abonnement vises i TDCs systemer som: 'Helt kredsløb opsagt' el. 'Øvre bånd på telefonnummer 12345678 (PSTN/ISDN) opsagt' incl central, samhusning og ATM knude.
- 5.4.2. Oprettelse af XDSL foretages snarest muligt, dog under hensyn til evt. opsigelsesvarsel, bindingsperiode mv. for det opsagte XDSL-abonnement, jf. bl.a. 5.2.7 og 5.2.8., og minimumsleveringstiden nævnt i pkt. 7.1.3, og bør, med forbehold for evt. opsigelsesvarsel, bindingsperiode mv., være effektueret senest 30 dage efter kundens anmodning via MO er kommet frem til AO.
- Dato for skift kan maksimalt bestilles 6 kalendermåneder fremme i tiden.
- 5.4.3. Levering kan ikke kræves gennemført hurtigere end de i pkt. 5.11.4 anførte dage.

5.5. Angiv aftale der ønskes benyttet til XDSL-abonnementet

- 5.5.1. MO vælger i TDCs systemer den aftale der ønskes benyttet til oprettelse af XDSL-abonnementet, jf. nedenfor pkt. 5.6-5.9.

5.6. Bestilling jf. Rå kobber aftalen

- 5.6.1. Bestilling gennemføres jf. MO's aftale om Rå kobber.

5.7. Bestilling jf. Rå kobber aftalen vedr. Overtagelse

- 5.7.1. Bestilling gennemføres jf. MO's aftale om Rå kobber vedr. Overtagelse.

5.8. Bestilling jf. Delt rå kobber aftalen

- 5.8.1. Bestilling gennemføres jf. MO's aftale om Delt rå kobber.

5.9. Bestilling jf. BSA aftalen el. Gensalgsaftalen

- 5.9.1. Bestilling gennemføres jf. MO's aftale om BSA (ISG) eller Gensalg.

5.10. Opsigelse af XDSL-abonnement afvises og annulleres i TDC's systemer

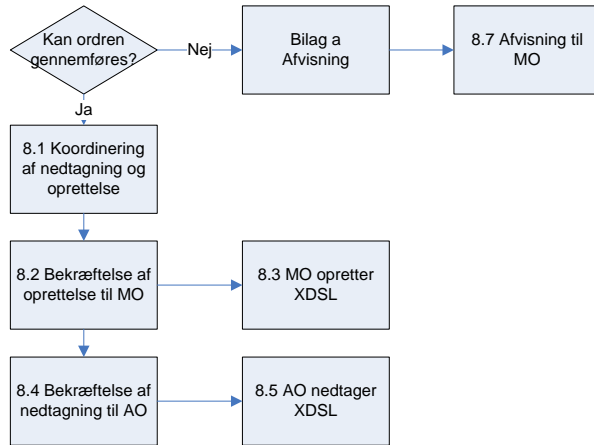
- 5.10.1. Såfremt en opsigelse jf. pkt. 5.3 afvises annulleres nedtagningsordren automatisk i TDCs systemer.

5.11. Kvittering for bestilling

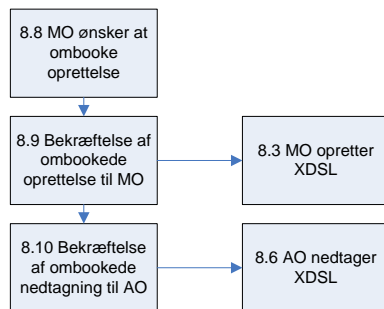
- 5.11.1. MO modtager i TDC's systemer en kvittering for bestilling af oprettelse af XDSL-abonnement. (Der gives først besked til AO ved ordrebekræftelse jf. 7.4).
- 5.11.2. Af kvitteringen kan der fremgå en vejledende nedtagningsdato med angivelse af tidsrum for nedtagning.
- 5.11.3. Af kvitteringen kan der fremgå en vejledende etableringsdato og eventuelt teknikerløft.
- 5.11.4. Minimumsleveringstiden for et operatørskift (inkl. både nedtagelse og oprettelse) er 15 arbejdsdage fra bestillingsdatoen, da der benyttes op til 5 arbejdsdage til fremsendelse af ordrebekræftelse, samt 10 arbejdsdage hvor AO kan annullere bestillingen hvis der ikke er tale om et validt kundeforhold.

6. Proces for bekræftelse af oprettelse og nedtagning, samt ombookning og annullering af ordre

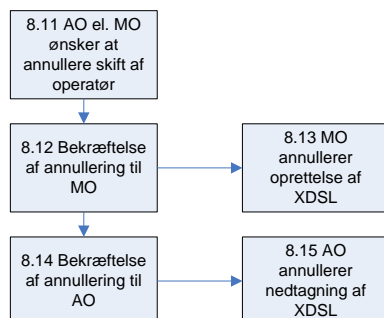
Ordrebehandling



Ombookning



Annullering



7. Regler og procedure for bekræftelse af oprettelse og nedtagning, samt ombookning og annullering af ordre

7.1. Koordinering af nedtagelse og oprettelse

- 7.1.1. Der skal i TDC's behandling ske en koordinering af nedtagnings- og oprettelsesordren, så disse ordrer altid udføres samme dag. Dette koordineres så nedtagningsordren altid gennemføres på et tidligere tidspunkt end oprettelsesordren.
- 7.1.2. Koordineringen af nedtagning og oprettelse, sker uanset hvilke aftaler der nedtages eller oprettes på (BSA, ISG, Gensalg, Delt rå kobber eller Rå kobber).
- 7.1.3. Med henblik på at kunne undersøge validiteten af kundeforholdet skal der mindst være 10 arbejdsdage fra ordrebekræftelsens datering til dato for udførelsen af nedtagnings- og oprettelsesordren.
- 7.1.4. AO og MO kan indgå særaftale, der bemyndiger MO til at afvige fra aftalen om minimumsleveringstid på 10 arbejdsdage nævnt ovenfor pkt. 7.1.3. Der skal være tale om ekstreme nødsituationer (f.eks. i tilfælde hvor MO overtager samtlige slutbrugere fra AO). TDC skal efterfølgende informeres om denne aftale via AO og MO's Account Manager. Denne aftale om at afvige fra minimumsleveringstid på 10 arbejdsdage i pkt. 7.1.3 håndteres ikke automatisk i TDCs systemer, dvs. den skal manuelt behandles.
- 7.1.5. Skift af operatør skal så vidt muligt finde sted på den af MO ønskede dato.

Såfremt der fremgår nedtagnings/oprettelsesdato på bestillingskvitteringen, jf. pkt. 5.11, skal det tilstræbes at ordren gennemføres på denne dato.
- 7.1.6. Det er MO og AO's ansvar løbende at orientere hinanden om eventuelle forsinkelser eller problemer med operatørskiftet.

På nær pkt. 7.5 er det er dog MO's ansvar bl.a. på baggrund af ovenfor nævnte orientering at holde kunden løbende orienteret om forløbet af operatørskiftet.

7.2. Bekræftelse af oprettelse til MO

- 7.2.1. MO skal snarest muligt efter modtagelse af kundens anmodning underrette AO om kundens opsigelse, hvilket typisk vil ske via de fastlagte regler og procedurer i denne aftale.
- 7.2.2. TDC fremsender bekræftelse på nedtagnings/oprettelsesdato og tidspunkt til MO jf. den samtrafikaftale der er bestilt oprettelse på.

7.3. MO opretter XDSL

- 7.3.1. MO etablerer kundens XDSL på nedtagnings/oprettelsesdatoen.

7.3.2. Det er MOs ansvar skriftligt at bekræfte etableringen overfor kunden samt at informere kunden om dato for etablering af XDSL.

7.3.3. Såfremt kunden ønsker at annullere oprettelsesordren hos MO, sker det efter principperne i pkt. 7.11.

7.3.4. Såfremt MO eller kunden ønsker at ombooke oprettelsesordren, sker det efter principperne i pkt. 7.8.

7.4. Bekræftelse af nedtagning til AO

7.4.1. TDC fremsender bekræftelse på nedtagningsdato og tidspunkt til AO.

7.4.2. TDC videresender AO's kundereferencenummer, som MO har oplyst i forbindelse med opsigelsen (jf. pkt. 5.3.4), til AO. AO bruger oplysning om kundereferencenummer til at sikre, at MO har skabt "Validt kundeforhold". TDC oplyser ligeledes AO om kredsløbsnummer, så AO kan sikre at kundereferencenummer og kredsløbsnummer tilhører samme slutbruger. TDC sender navnet på MO til AO, så AO har mulighed for at tage kontakt til MO.

7.5. Bekræftelse af opsigelse samt tidspunkt for opsigelse overfor kunden

7.5.1. AO skal skriftligt bekræfte modtagelsen af kundens anmodning om operatørskift (via MO) ved at oplyse tidspunktet for opsigelsen af det eksisterende abonnement (dvs. nedtagningstidspunktet).

7.6. AO nedtager XDSL

7.6.1. AO opretholder XDSL indtil det bekræftede nedtagningstidspunkt.

7.7. Afvisning til MO

7.7.1. Såfremt en afvisningsårsag fremkommer, sender TDC afvisning af oprettelse og nedtagningsordre til MO, med henvisning til årsag.

7.7.2. Såfremt en afvisningsgrund fremkommer, annullerer TDC endvidere opsigelse af XDSL-abonnement hos AO. Der sendes ikke bekræftelse til AO.

7.8. MO ønsker at ombooke oprettelse

7.8.1. Kunden kan ved henvendelse til MO anmode om at datoen for skift af operatør ændres.

7.8.2. MO kan på vegne af slutbrugeren ombooke udførelsesdatoen for skift af operatør, via TDC's systemer.

7.8.3. Ombookning kan foretages indtil kl. 1200, 2 arbejdsdage før udførelsesdatoen.

- 7.8.4. AO kan ikke på vegne af kunder anmode om ændring af dato for skift af operatør, og kunder der henvender sig til AO for at ændre datoen, skal således henvises til MO.

7.9. Bekræftelse af ombookede oprettelse til MO

- 7.9.1. TDC fremsender bekræftelse på den ombookede oprettelsesordre til MO.
- 7.9.2. TDC tilstræber at fremsende bekræftelse, så MO modtager bekræftelsen samme dag som ordren er behandlet dog senest næste arbejdsdag.

7.10. Bekræftelse af ombookede nedtagning til AO

- 7.10.1. TDC fremsender bekræftelse på den ombookede nedtagningsordre til AO.
- 7.10.2. TDC tilstræber at fremsende bekræftelse, så AO modtager bekræftelsen samme dag som ordren er behandlet dog senest næste arbejdsdag.

7.11. AO eller MO ønsker at annullere skift af operatør

- 7.11.1. MO kan på opfordring fra kunden annullere skift af operatør, indtil kl. 1200, 2 arbejdsdage før udførelsesdatoen.
- 7.11.2. AO kan annullere ordren på kundens vegne, såfremt kunden ikke har kunnet få kontakt til MO med dette annulleringsønske. Hvis AO annullerer ordren på vegne af kunden skal AO fremsende kundens skriftlige bekræftelse på ønsket til MO.
- 7.11.3. AO kan derudover annullere skift af operatør, såfremt det på trods af opfordring af AO, ikke har været muligt for MO at tilvejebringe dokumentation for at pkt. 5.2 "Validt kundeforhold" er opfyldt. Annullering skal foretages senest 10 arbejdsdage efter ordrebekræftelse er modtaget hos AO.
- 7.11.4. AO skal anmode om dokumentation for at pkt. 6.2 "Validt kundeforhold" er opfyldt senest 5 arbejdsdage efter ordrebekræftelse er modtaget hos AO. MO skal herefter senest 5 arbejdsdage efter anmodningen dokumentere at der er indgået validt kundeforhold med kunden jf. pkt. 6.2.9.
- 7.11.5. Annulleringer efter kl. 1200, 2 arbejdsdage før udførelsesdatoen skal håndbæres hos TDC, AO og MO, og kan ikke garanteres gennemført.
- 7.11.6. AO skal vælge, muligvis vha. en dropdownboks, ud fra følgende hvad årsagen til annulleringen er:
- 7.11.6.1. Forkert referencenummer.
 - 7.11.6.2. Manglende dokumentation af validt kundeforhold.
 - 7.11.6.3. Kunden kan ikke få kontakt til MO.

7.12. Bekræftelse af annullering til MO

- 7.12.1. TDC fremsender bekræftelse på annullering til MO.

7.12.2. TDC skal sende AOs fritekst med årsag til annullering videre til MO.

7.12.3. TDC fremsender bekræftelse elektronisk, så det tilstræbes at MO modtager bekræftelsen samme dag som ordren er behandlet.

7.13. MO annullerer oprettelse af XDSL-abonnement

7.13.1. MO annullerer oprettelse af XDSL-abonnement i egne systemer.

7.14. Bekræftelse af annullering til AO

7.14.1. TDC fremsender bekræftelse på annullering til AO.

7.14.2. TDC fremsender bekræftelse elektronisk, så det tilstræbes at AO modtager bekræftelsen samme dag som ordren er behandlet.

7.15. AO annullerer nedtagning af XDSL

7.15.1. AO annullerer nedtagning af XDSL i egne systemer.

7.16. Genetablering efter oprettelse

7.16.1. Ved genetablering efter oprettelse forstås at der ønskes at få genetableret forbindelsen hos AO.

7.16.2. Hvis validt kundeforhold er opnået er det kundens eget ansvar at få genetableret forbindelsen hos AO.

7.16.3. Hvis validt kundeforhold ikke er opnået, eks. hvis kunden hos AO og kunden hos MO ikke stemmer, forpligtes AO og MO til at få genetableret kundens forbindelse hos AO, såfremt kunden hos AO ønsker dette.

7.16.4. Genetablering hos AO sker uden hensyn til bindingsperiode hos MO og omkostningerne oppebæres af MO. Omkostningerne vil gælde oprettelsesgebyr hos Branchesalg.

8. Systemkrav

8.1. HTML/XML

- 8.1.1. Det nye system skal udvikles således, at samtlige funktioner kan tilgås både via en HTML og en XML grænseflade.

8.2. Styretabel

- 8.2.1. Der skal etableres en tabel (matrix) der viser hvilke operatører der via systemet må overtage kunder fra hvilke operatører.
- 8.2.2. Tabellen skal kunne håndtere en situation, hvor Operatør A blokeres fra at kunne overtage kunder fra Operatør B, men gerne må overtage kunder fra andre operatører.

8.3. Log i systemet

- 8.3.1. Systemet skal logge de bestillinger og opslag der finder sted.

9. Håndteringskrav

9.1. Ombookning efter ændring af installationsform

- 9.1.1. Hvis en Rå kobber oprettelse af TDC Branchesalg er ændret fra GDS til Standard skal dette tydeligt fremgå af ordrebekræftelsen til MO. Såfremt ændringen af installationsformen nødvendiggør en ændring af teknikertiden for oprettelsen er det TDC Branchesalgs pligt at ombooke opsigelsen til samme dato.