

## Bilag 4

### **Minimumsliste over elementer og vilkår, der skal indgå i de standardtilbud, som AURA er forpligtet til at udarbejde**

- Produktbeskrivelse i form af en detaljeret, transparent og gennemskuelig beskrivelse af de tilbudte netadgangsprodukter og ydelser.
- Tekniske vilkår for adgang til de tilbudte netadgangsprodukter og ydelser, herunder tekniske specifikationer som fx information om, fra hvilket punkt i nettet adgang kan opnås og med hvilket udstyr.
- Retningslinjer og vilkår for sikring af sameksistens i nettet, herunder opretholdelse af kvalitet.
- Bestillingsprocedurer for hvert af de tilbudte netadgangsprodukter og ydelser.
- Vilkår for systemadgang (fx til informationssystemer og driftssupportsystemer, til forhåndsbestilling, bestilling, levering, vedligeholdelses- og reparationsbestilling samt fakturering), herunder serviceniveuaftaler (SLA'er).
- Vilkår for levering, herunder serviceniveuaftaler (SLA'er).
- Vilkår for fejlfhjælpning, herunder serviceniveuaftaler (SLA'er).
- Priser for hvert af de tilbudte netadgangsprodukter og ydelser.
- Betalingsbetingelser, herunder faktureringsprocedurer.
- Vilkår for midlertidig afbrydelse af netadgang.
- Vilkår ved misligholdelse, herunder bl.a. ophævelse af aftale.
- Fastlæggelse og begrænsning af ansvar.
- Forhold til detailkunden, herunder kontakt til detailkunden samt ændringer i detailkundeforhold.
- Vilkår for gyldighedsperiode, genforhandling og opsigelse.
- Specificering af, hvilke priser og vilkår der kan ændres uden genforhandling (fx ændringer i regulatorisk fastsatte priser samt ændringer af tekniske specifikationer, hvor ændringerne er uden betydning for den rette funktion og virkemåde af det aftalte produkt), herunder tilhørende varslingsfrister.
- Klage- og forligsprocedurer.