

Standardiseret protokol for udveksling af data mellem MU og AU i elektronisk format

Dato	Editor	Virksomhed	Beskrivelse af ændring
22.12.2022	SBBU Arbejdsgruppe	N/A	Klar til 1/1 2023
01.03.2023	SBBU Arbejdsgruppe	N/A	Opdateret med input fra ERFA. Skal være implementeret senest 1/6-2023
19.04.2023	SBBU Arbejdsgruppe	N/A	SBBU_CREATE_MULTI opdateret med manglende felter til gennemførsel af SBBU (fx installationsadresse etc.)
01.10.2025	SBBU Arbejdsgruppe	N/A	Indledende tekst over tabel refererende til Fase 1 slettet. Rettet SBBU type SBBU_CONFIRM_CREATE til SBBU_CREATE_CONFIRM. Indført rejectkode 17, 18 og 19 og konsekvensrettet forklaring til SBBU type 9 SBBU_Reject. Indsat "Firmanavn" som vejledning i venstre kolonne i formularfelterne i SBBU mailskabeloner. Derudover er der tilføjet "Fornavn Efternavn/Firmanavn" i SBBU_CANCEL_CONFIRM, SBBU_CHANGE_DATE, SBBU_CHANGE_DATE_CONFIRM, SBBU_REJECT Præciseret formulering vedr. mailadresser i afsnittet "Overordnede rammer".
14.04.2026	SBBU Arbejdsgruppe	N/A	Ændret uddybende tekst til rejectkode 4 (CUSTADD) efter drøftelse i ERFA den 13/4-2026. Ændring: "Kundens faktureringsadresse" ændres til "Kundens adresse" i kolonnen "Uddybning".

Overordnede rammer

Alle operatører opretter en e-mail-postkasse til afsendelse såvel som modtagelse af SBBU mails jf. dette dokument hvor navnet som minimum skal indeholde forkortelsen 'SBBU'. Eksempelvis men ikke begrænset til SBBU_CMPNY@domain.dk eller SBBU@domain.dk hvor:

- CMPNY er operatørens navn
- domain er operatørens mail domæne

Udvekslinger kan være underlagt en SLA for respons og/eller reaktion. SLA fremgår af specifikationen i nedenfor.

Fuldmagt skal indeholde de informationer og indhold, som fremgår af Bilag 1.A til SBBU-brancheaftalen.

Brug af fuldmagt-skabelonen og den branchefælles info-tekst er obligatorisk for udbydere, der har tiltrådt brancheaftalen. Indholdet af fuldmagtskabelonen og info-teksten må ikke fraviges, og afkrydsningsfelter må ikke være afkrydset på forhånd. Udbyderne må i nødvendigt omfang tilpasse fuldmagtskabelonen til eget design og opsætning, men tekster og indhold må ikke fraviges.

Fuldmagt vedhæftes e-mail indenfor rammerne fastsat i bilag 1.B. Hvis formatkrav ikke er defineret, forventes det, at Fuldmagt vedhæftes i gængs format som fx PDF, HTML, jpg.

E-mail inkl. vedhæftninger må ikke overstige en samlet størrelse på 20 Mb. E-mail skal formateres i overensstemmelse med den template arbejdsgruppen aftaler, herunder de specifikke acceptkriterier vedr. indhold og format.

E-mail template rummer de samme administrative data som fuldmagt, således at den indholdsmæssigt definerer hele grundlaget for ekspeditionen af sagen.

Alle e-mail-udvekslinger skal følge det aftalte flow, og ligge indenfor de aftaler SLA'er og er defineret i Brancheaftalen.

E-mail emnefeltet:

Skal som minimum indeholde forkortelsen: SBBU, og dermed ikke SBBU-type. Herudover kan emnefeltet eksempelvis indeholde udbyder- eller sagsspecifikt referencenummer (fx nøgle ID), som er påstemplet af Afgivende Udbyder, Modtagende Udbyder eller begge. Ved behandling af SBBU-mail, må der ikke slettes eller ændres i eksisterende informationer i emnefelt men alene tilføjes.

SBBU – udveksling af data

Følgende beskriver udformning af mailskabelon for udveksling af SBBU-data i forbindelse med opstart, annullering eller ændring af SBBU-flow. Fuldmagt og dokumentation skal vedhæftes til denne mailskabelon, og dermed kan en mailskabelon alene ikke betragtes som opstart af SBBU.

Tabel 1:

ID	Type	Formål
1.	SBBU_CREATE_DSL	Indikerer, at MU har startet SBBU op på DSL til DSL.
2.	SBBU_CREATE	Indikerer, at MU har startet SBBU op. SBBU kan være administrativ som teknisk men ikke DSL til DSL.
3.	SBBU_CREATE_MULTI	Indikerer, at MU har startet en Multi SBBU – dvs. >1 linje der skal flyttes. Multi SBBU skelner ikke mellem teknisk- og administrativ SBBU.
4.	SBBU_CREATE_CONFIRM	Sendes fra AU til MU som bekræftelse på at SBBU er accepteret. SLA er 3 arbejdsdage for enkelt fuldmagt og 5 arbejdsdage for multifuldmagt. Herefter kan MU rykke for svar fra AU.
5.	SBBU_CANCEL	Annullering af SBBU. Initieres af MU og betyder, at kunden har annulleret SBBU processen, og AU skal annullere opsigelsen. Kan benyttes ved teknisk og administrativ SBBU. PONR: 5 dage.
6.	SBBU_CANCEL_CONFIRM	Benyttes som svar til SBBU_CANCEL og bekræfter at SBBU er annulleret. Sendes fra AU til MU. SLA: 3 dage
7.	SBBU_CHANGE_DATE	Ombooking af SBBU. Initieres af MU, som informerer AU om ændring i SBBU-opsigelsesdatoen. PONR: 5 dage.
8.	SBBU_CHANGE_DATE_CONFIRM	Initieres af AU, som bekræfter ombooking af kundens eksisterende forbindelse. Såfremt ombooking er sket før aftalt PON. SLA: 3 dage
9.	SBBU_REJECT	Informerer om at SBBU request (CREATE eller CHANGE_DATE) er afvist. Afvisning inkluderer reject kode, så MU kan rette fejl. Ved reject anses SBBU request som afsluttet, og en ny SBBU skal startes op ved brug af SBBU_CREATE. Oprindeligt nøgle ID kan genanvendes, eller der kan genereres nyt nøgle ID.

En SBBU-proces vil altid starte som SBBU-CREATE, SBBU-CREATE-DSL eller SBBU_CREATE_MULTI. For alle følgende transaktioner skal der som minimum listes historik for den transaktion, der besvares. Dette kan enten være i mailbodyen eller som én eller flere vedhæftede filer. Det er op til den enkelte udbyder at vælge hvor meget historik, der inkluderes, blot der som minimum inkluderes den forudgående transaktion, og at størrelsen på mailen inkl. vedhæftede filer ikke overstiger 20 MB.

En SBBU-transaktion skal altid følge det flow, som er specificeret i Tabel 1. Dermed er det fx ikke tilladt at sende 'autosvar' retur i forbindelse med en SBBU-transaktion. SBBU_CREATE må således kun anvendes på nye sager og kun med samme adresse hvis den oprindelige SBBU_CREATE er annulleret med en SBBU_CANCEL eller besvaret med en SBBU_REJECT.

Et SBBU_CREATE flow initieret af MU skal generere et af MU valgt nøgle ID, som i kombination med MU's afsendelsesmail sikrer sporbarhed i SBBU-processen. Dette nøgle ID skal fremgå i SBBU-mailtabellen i alle transaktioner/mailudvekslinger.

Nøgle ID'et skal indeholde 10 tal og må ikke indeholde specialtegn eller bogstaver. Når AU/MU besvarer en e-mail, skal det originale nøgle ID fremgå i SBBU-mailtabellen. Det vil sige, at en SBBU_CREATE_CONFIRM, SBBU_REJECT eller SBBU_CANCEL_CONFIRM altid vil indeholde det nøgle ID, der fremgik i den foregående mail, som igangsatte SBBU-processen. Hvis en SBBU_CREATE bliver afvist med SBBU_REJECT, og MU efterfølgende sender en ny request, så kan MU vælge at generere et nyt nøgle ID.

Nedenfor angives de enkelte e-mail templates, som MU og AU kan benytte. Kolonne 1 lister navne på de obligatoriske parametre, som den enkelte template skal indeholde, og kolonne 2 lister værdien af de obligatoriske parametre. Rækkefølgen, visning samt formatering skal i den enkelte mail være angivet 1:1 som nedenfor. Dette indbefatter stavemåde, store- og små bogstaver, specialtegn og mellemrum.

Ved fremsendelse af SBBU-transaktion skal det sikres, at mailbodyen alene indeholder tabelfdata som specificeret nedenfor. Fuldmagt skal altid vedhæftes, hvor sagshistorik kan vedhæftes. Med henblik på understøttelse af eventuel automatisering anbefales det, at diverse signaturinfo, logo eller lignende ikke medsendes eller så vidt muligt placeres efter tabellen i forbindelse med fremsendelse af en SBBU-transaktion.

Det skal tilsikres, at SBBU-data altid sendes i én samlet tabel, som specificeret nedenfor.

Fravigelse fra ovennævnte specifikationer kan resultere i afvisninger fra MU og AU.

Ad. 1. SBBU_CREATE_DSL

Formularfelter i mail-skabelon:

SBBU nøgle ID:	0123456789
SBBU type:	Se SBBU tabel
Fuldmagtsdato:	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
SBBU Dato (nedtagelsesdato oplyst af MU):	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
Modtagende udbyder:	Service Provider
Kundenavn (Fornavn Efternavn/Firmanavn):	Navn Navnesen / Firmanavn
CVR-nummer (Erhvervskunder):	12345678
Kontraktansvarlig/Underskriver (Erhvervskunder):	Navn Navnesen
LID (valgfri):	
Juridisk kundeadresse:	Vejnavn nr.
Juridisk postnummer:	1234
Juridisk by:	By
Installationsadresse:	Vejnavn nr.
Postnummer:	1234
By:	By
Nuværende udbyder:	Service Provider
Kundenummer (nuværende udbyder):	XXXXXXXXXX
Kunde har fravalgt markedsføring af internet:	Ja/Nej

Ad. 2. SBBU_CREATE

Formularfelter i mail-skabelon:

SBBU nøgle ID:	0123456789
SBBU type:	Se SBBU tabel
Fuldmagtsdato:	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
SBBU Dato (nedtagelsesdato oplyst af MU):	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
Modtagende udbyder:	Service Provider
Kundenavn (Fornavn Efternavn/Firmanavn):	Navn Navnesen / Firmanavn
CVR-nummer (Erhvervskunder):	12345678
Kontraktansvarlig/Underskriver (Erhvervskunder):	Navn Navnesen
LID (valgfri):	
Juridisk kundeadresse:	Vejnavn nr.
Juridisk postnummer:	1234
Juridisk by:	By
Installationsadresse:	Vejnavn nr.
Postnummer:	1234
By:	By
Nuværende udbyder:	Service Provider
Kundenummer (nuværende udbyder):	XXXXXXXXXX
Kunde har fravalgt markedsføring af internet:	Ja/Nej

Ad. 3. SBBU_CREATE_MULTI

Formularfelter i mail-skabelon:

SBBU nøgle ID:	0123456789
SBBU type:	Se SBBU tabel
Fuldmagtsdato:	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
SBBU Dato (nedtagelsesdato oplyst af MU):	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
Modtagende udbyder:	Service Provider
Kundenavn (Fornavn Efternavn/Firmanavn):	Navn Navnesen / Firmanavn
CVR-nummer (Erhvervskunder):	12345678
Kontraktansvarlig/Underskriver (Erhvervskunder):	Navn Navnesen
LID (valgfri):	
Juridisk kundeadresse:	Vejnavn nr.
Juridisk postnummer:	1234
Juridisk by:	By
Installationsadresse:	Vejnavn nr.
Postnummer:	1234
By:	By
Nuværende udbyder:	Service Provider
Kundenummer (nuværende udbyder):	xxxxxxxxxx
Kunde har fravalgt markedsføring af internet:	Ja/Nej

Ad. 4. SBBU_CREATE_CONFIRM

Formularfelter i mail-skabelon:

SBBU nøgle ID:	0123456789
SBBU type:	Se SBBU tabel
Fuldmagtsdato:	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
SBBU Dato (nedtagelsesdato oplyst af MU):	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
Modtagende udbyder:	Service Provider
Kundenavn (Fornavn Efternavn/Firmanavn):	Navn Navnesen / Firmanavn
CVR-nummer (Erhvervskunder):	12345678
Kontraktansvarlig/Underskriver (Erhvervskunder):	Navn Navnesen
LID (valgfri):	
Juridisk kundeadresse:	Vejnavn nr.
Juridisk postnummer:	1234
Juridisk by:	By
Installationsadresse:	Vejnavn nr.
Postnummer:	1234
By:	By
Nuværende udbyder:	Service Provider
Kundenummer (nuværende udbyder):	xxxxxxxxxx
Kunde har fravalgt markedsføring af internet:	Ja/Nej

Ad. 5. SBBU_CANCEL

Formularfelter i mail-skabelon:

SBBU nøgle ID:	0123456789
SBBU type:	Se SBBU tabel
Fuldmagtsdato:	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
SBBU Dato (nedtagelsesdato oplyst af MU):	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
Modtagende udbyder:	Service Provider
Kundenavn (Fornavn Efternavn/Firmanavn):	Navn Navnesen / Firmanavn
CVR-nummer (Erhvervskunder):	12345678
Kontraktansvarlig/Underskriver (Erhvervskunder):	Navn Navnesen
LID (valgfri):	
Juridisk kundeadresse:	Vejnavn nr.
Juridisk postnummer:	1234
Juridisk by:	By
Installationsadresse:	Vejnavn nr.
Postnummer:	1234
By:	By
Nuværende udbyder:	Service Provider
Kundenummer (nuværende udbyder):	xxxxxxxxxx
Kunde har fravalgt markedsføring af internet:	Ja/Nej

Ad. 6. SBBU_CANCEL_CONFIRM

Formularfelter i mail-skabelon:

SBBU nøgle ID:	0123456789
SBBU type:	Se SBBU tabel
Fuldmagtsdato:	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
SBBU Dato (nedtagelsesdato oplyst af MU):	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
Modtagende udbyder:	Service Provider
Kundenavn (Fornavn Efternavn/Firmanavn):	Navn Navnesen / Firmanavn
CVR-nummer (Erhvervskunder):	12345678
Kontraktansvarlig/Underskriver (Erhvervskunder):	Navn Navnesen
LID (valgfri):	
Juridisk kundeadresse:	Vejnavn nr.
Juridisk postnummer:	1234
Juridisk by:	By
Installationsadresse:	Vejnavn nr.
Postnummer:	1234
By:	By
Nuværende udbyder:	Service Provider
Kundenummer (nuværende udbyder):	xxxxxxxxxx
Kunde har fravalgt af markedsføring af internet:	Ja/Nej

Ad. 7. SBBU_CHANGE_DATE

Formularfelter i mail-skabelon:

SBBU nøgle ID:	0123456789
SBBU type:	Se SBBU tabel
Fuldmagtsdato:	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
Oprindelig SBBU Dato (angivet af MU):	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
Ny SBBU dato (nedtagelsesdato oplyst af MU):	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
Modtagende udbyder:	Service Provider
Kundenavn (Fornavn Efternavn/Firmanavn):	Navn Navnesen / Firmanavn
CVR-nummer (Erhvervskunder):	12345678
Kontraktansvarlig/Underskriver (Erhvervskunder):	Navn Navnesen
Juridisk kundeadresse:	Vejnavn nr.
Juridisk postnummer:	1234
Juridisk by:	By
Installationsadresse :	Vejnavn nr.
Postnummer:	1234
By:	By
Nuværende udbyder:	Service Provider
Kundenummer (nuværende udbyder):	xxxxxxxxxxx
Kunde har fravalgt markedsføring af internet:	Ja / Nej

Ad. 8. SBBU_CHANGE_DATE_CONFIRM

Formularfelter i mail-skabelon:

SBBU nøgle ID:	0123456789
SBBU type:	Se SBBU tabel
Fuldmagtsdato:	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
Oprindelig SBBU Dato (angivet af MU):	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
Ny SBBU dato (nedtagelsesdato oplyst af MU):	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
Modtagende udbyder:	Service Provider
Kundenavn (Fornavn Efternavn/Firmanavn):	Navn Navnesen/ Firmanavn
CVR-nummer (Erhvervskunder):	12345678
Kontraktansvarlig/Underskriver (Erhvervskunder):	Navn Navnesen
Juridisk kundeadresse:	Vejnavn nr.
Juridisk postnummer:	1234
Juridisk by:	By
Installationsadresse:	Vejnavn nr.
Postnummer:	1234
By:	By
Nuværende udbyder:	Service Provider
Kundenummer (nuværende udbyder):	xxxxxxxxxxx
Kunde har fravalgt markedsføring af internet:	Ja / Nej

Ad. 9. SBBU_REJECT

Formularfelter i mail-skabelon:

SBBU nøgle ID:	0123456789
SBBU type:	Se SBBU tabel
Fuldmagtsdato:	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
SBBU Dato (nedtagelsesdato oplyst af MU):	DD.MM.ÅÅÅÅ / DD-MM-ÅÅÅÅ
Modtagende udbyder:	Service Provider
Kundenavn (Fornavn Efternavn/Firmanavn):	Navn Navnesen /Firmanavn
CVR-nummer (Erhvervskunder):	12345678
Kontraktansvarlig/Underskriver (Erhvervskunder):	Navn Navnesen
Juridisk kundeadresse:	Vejnavn nr.
Juridisk postnummer:	1234
Juridisk by:	By
Installationsadresse:	Vejnavn nr.
Postnummer:	1234
By:	By
Nuværende udbyder:	Service Provider
Kundenummer (nuværende udbyder):	xxxxxxxxxxx
Kunde har fravalgt markedsføring af internet:	Ja / Nej

Rejectkoder:

Fejl (X)	Nummer	Årsag	Kode	Uddybning
	1	Forkert/manglende kundenummer	CUSTID	- Kunde nr. er ikke udfyldt - Det angivne kundenr. er forkert eller kan ikke genkendes hos AU
	2	Forkert/manglende navn (stavemåde)	CUSTNAMESPL	- Kundens navn er ikke udfyldt - Kundens navn er skrevet forkert eller har mangler
	3	Forkert juridisk kunde	CUSTNAME	Det angivne navn er ikke det navn, som AU har en juridisk aftale med
	4	Forkert/manglende kundeadresse	CUSTADD	- Kundens adresse er ikke udfyldt - Kundens adresse er skrevet forkert - Kundens adresse kan ikke genkendes ved AU
	5	Forkert/manglende installations adresse	INSADD	- Kundens installationsadresse er ikke udfyldt - Kundens installationsadresse er skrevet forkert - Kundens installationsadresse kan ikke genkendes ved AU
	6	Forkert/manglende CVR-nummer	CVRNO	Gælder kun ved erhvervskunder: - CVR nr. er ikke udfyldt - CVR nr. er ikke korrekt på kunden/kan ikke genkendes hos AU
	7	Ønsket dato er ikke inden for krav	REQDAT	Ønsket leveringsdato er angivet til senere end 6 måneder fra fuldmagtens datostempel

				• Ønsket leveringsdato er angivet til mindre end 14 dage fra fuldmagtens datostempel
	8	En opsigelse er allerede registreret på internetforbindelsen / kunden er i restance	TERM	• AU har allerede en almindelig opsigelse registreret på kunden på den pågældende installationsadresse • Kunden er i restance hos AU
	9	Manglende underskrift / Samtykke	SIGNNO	• Fuldmagten mangler underskrift eller dokumentation på kundens samtykke
	10	Manglende leveringsdato	NREQDAT	• Ønsket leveringsdato er ikke udfyldt
	11	POA er ikke vedhæftet mail	POAMIS	• Opsigelsen mangler vedhæftet fuldmagt
	12	Fuldmagt følger ikke aftalte skabeloner	POACOM	• Kommunikation følger ikke aftalte skabeloner
	13	Manglende sags ID/nøgle eller følger ikke aftalte skabeloner	KEYMIS	• SagsID/nøgle er ikke oplyst eller lever ikke op til aftalte kriterier
	14	Manglende SBBU-type eller følger ikke aftalte skabeloner	TYPMIS	• Der mangler info om der er tale om SBBU_CREATE, SBBU_CHANGE, SBBU_CANCEL mv. • SBBU-type er ikke oplyst eller lever ikke op til aftalte kriterier
	15	Ukendt kunde	CUSTUNKN	• Kunden kan ikke genkendes på nogle parametre • Kan fx være sendt til forkert udbyder eller forkert SBBU-mail
	16	Kunde under etablering ved AU	CUSTETAB	• Kunden er under etablering ved AU og har dermed ikke en aktiv linje, som kan flyttes. Kunden skal vejledes til blot at annullere sin bestilling hos AU.
	17	Spærring for ændring af SBBU dato	HINDRING	• CHANGE_DATE kan ikke udføres af AU pga. teknisk hindring
	18	SBBU dato er ikke inden for krav	CHANDAT	• CHANGE_DATE er angivet til senere end 6 måneder fra fuldmagtens datostempel • CHANGE_DATE er angivet til mindre end 14 dage fra fuldmagtens datostempel
	19	Kundens produkt er ikke fast Internet	CUSTPRO	• Kundens produkt hos AU er mobilt internet (fx mobilt bredbånd, 5G Internet, satellit, Starlink), dvs. kundens produkt falder udenfor Bekendtgørelsens anvendelsesområde for SBBU