
Tjänstespecifikation

1. Avtalets omfattning

- 1.1. Denna tjänstespecifikation för tjänsten Telia Smart Connect reglerar avtalsförhållandet mellan Telia Sverige AB ("Telia") och Kunden ("Kunden"). Denna tjänstespecifikation reglerar inte några andra tjänster som avtalats mellan Parterna, utan endast Telia Smart Connect med tillhörande servicenivå ("Tjänsten").
- 1.2. De villkor som gäller för Tjänsten framgår av en funktionsbeskrivning av Tjänsten, denna tjänstespecifikation samt i Telias Allmänna villkor för tjänster till företag ("Allmänna villkor").
- 1.3. Tjänstebeskrivning, Allmänna villkor och andra dokument som utgör en del av Parternas avtal, såsom Kundens beställning och särskilda bestämmelser i samband med vissa erbjudanden, utgör tillsammans avtalet mellan Telia och Kunden (Avtalet). Avtalet innehåller information som är konfidentiell mellan Kunden och Telia och får därför inte lämnas ut till tredje part.
- 1.4. I händelse av konflikt mellan bestämmelserna i Avtalet har Tjänstebeskrivningen företräde framför de Allmänna villkoren.

2. Ansvar

- 2.1. Telia Smart Connect är en kommunikationslösning som driftas i publika moln. Det ger användarna den växlingsfunktionalitet som behövs för att säkerställa effektiv hantering av inkommande och utgående samtal, med hjälp av mobiltelefoner, IP-konton eller webbgränssnitt.
- 2.2. Telia tillhandahåller, via specificerade gränssnitt, webb- och mobilappar Telia Smart Connect till officiellt anslutna användare. Telia Smart Connect mobila app finns för IOS och Android och stödjer den senaste versionen av operativsystemet och två versioner tillbaka. Kunderna måste själva hålla appen uppdaterad via App Store/Google Play.
- 2.3. Kunden är skyldig att hantera nödvändigt samtycke från sina användare för behandling av användardata såsom telefonnummer, nummerupplysning och samtalsregister. Kunden ska se till att användarna får lämplig information om insamlad användardata och användning och att den delas i lösningen (med andra användare).
- 2.4. Telia Smart Connect utvecklas och underhålls av Telia och drivs av Telia i publika moln, för att säkerställa hög tillgänglighet och säkerhet med hjälp av datacenter i norra Europa. Tjänsten stöds 7 dagar i veckan, 24 timmar om dygnet.
- 2.5. För att kunna använda Telia Smart Connect behöver Kunden ett mobilt ramavtal med Telia och att användarna är anslutna till Telias mobilnät eller internet. Kunden ansvarar för täckning för användning av Tjänsten. Om användarna befinner sig i ett område med begränsad mobiltäckning krävs tillräcklig internetkapacitet.

3. Geografisk täckning

- 3.1. Tjänsten är endast tillgänglig för svenska fasta nummer och svenska mobilnummer.

- 3.2. Telia kan inte garantera att Tjänsten fungerar när en mobilanvändare använder roaming hos en annan operatör utomlands.
- 3.3. Tjänsten är tillgänglig över hela världen med tillgänglig internetuppkoppling och softphone, men Telia kan inte garantera att Tjänsten fungerar.

4. Leverans

- 4.1. Leveranstid
Tiden för att aktivera Tjänsten och eventuella ändringar som beställs, anges i Telias orderbekräftelse.
- 4.2. Byte av operatör
I de fall Kundens nummer hos annan operatör ska övertas av Telia genom portering gäller följande.
 - 4.2.1. Kunden bemyndigar härmed Telia att portera de nummer som Kunden angett från Kundens nuvarande operatör till Telia. Kunden ska ange nummer och övriga uppgifter enligt Telias anvisningar. Kunden ansvarar för att porteringen kan utföras enligt dennes avtal med nuvarande operatör och Telia ansvarar inte för kostnader eller skador som Kundens nuvarande operatör kan kräva ersättning för i samband med eller till följd av porteringen eller Kundens avtal med nuvarande operatör. Kunden ansvarar för att informera användare av aktuella nummer om att portering kommer att ske.
 - 4.2.2. På Telias begäran ska Kunden underteckna en separat fullmakt för portering, lämna de uppgifter och underteckna de handlingar som krävs för att porteringen ska kunna genomföras. Telia har rätt att visa nuvarande operatör denna fullmakt och de övriga delar av Avtalet som krävs för att utföra porteringen.
 - 4.2.3. Om Telia inte kan genomföra porteringen på grund av omständigheter hänförliga till Kunden och detta förhindrar eller försvårar för Telia att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet, är Telia befriat från skyldigheten att erlagga vite, skadestånd eller annan kompensation till följd av detta.

5. Service och support (SLA)

- 5.1. Telia har rätt att uppgradera Tjänsten för att säkerställa att överenskommen funktionalitet upprätthålls. Uppgraderingar som innebär kundstörningar kommer att meddelas minst tio (10) arbetsdagar i förväg.
- 5.2. Rapporteringsfel
 - 5.2.1. Kunden kan registrera ett ärende 24 timmar om dygnet, 365 dagar om året, via Telias ordinarie ingång för felanmälan. Ärenden behandlas under avtalade servicetider.
 - 5.2.2. Kunden ansvarar för att konfigurera, testa och felsöka lösningen i Kundens(eller underleverantörernas) nätverk med relaterade nätverkskomponenter som brandväggar, routrar och switchar.

6. Ändringar och tillägg

- 6.1. Tjänsten kan utökas med tillägg och andra valfria funktioner under avtalsperioden.
- 6.2. Tjänsten kan utökas med valfritt antal nya användare och telefonnummer under avtalsperioden.

7. Pris och fakturering

- 7.1. Överenskommelse
Pris och uppsägningstider regleras av Avtalet och i Allmänna villkor.
- 7.2. Fakturering
 - 7.2.1. Telia fakturerar Kunden kvartalsvis. Månadsfakturering och gruppfacturering kan ske efter särskild överenskommelse.
 - 7.2.2. Fakturan förfaller till betalning trettio (30) dagar efter fakturadatum.
 - 7.2.3. Användare och användaralternativ faktureras som tillägg till användarens mobilabonnemang, övriga artiklar faktureras på en gemensam företagsfaktura, den gemensamma fakturan kan inte delas upp på olika kostnadsställen.
- 7.3. Samtalstrafik
 - 7.3.1. För utgående samtal från anslutna användare med mobilabonnemang gäller mobilabonnemangets samtalsavgifter oavsett om samtalet görs direkt från användarens mobiltelefon eller användarens Softphone.
 - 7.3.2. Extern trafik från funktionsnummer faktureras enligt prissättning Övrig Trafik till Kunden.
- 7.4. SMS
 - 7.4.1. SMS som skickas från SMS Center och samtalsflöden faktureras enligt SMS Center prissättning till Kunden. SMS-centrets prissättning gäller även SMS som skickas från användarens Softphone och meddelandemenyn i Smart Connect Mobila app.