

## Bilaga 2 Tjänstespecifika villkor - Unified

### 1. Inledning

De Tjänstespecifika villkoren reglerar Tjänsten Dialect Unified och har företräde Allmänna villkor om något skiljer sig åt mellan villkoren.

### 2. Avtalet

Unified är en telefoniplattform där kunder ansluts för att få en växelfunktionalitet gentemot det allmänna telenätet (fast- och mobilt).

Plattformen hanterar ett flertal funktioner som används gentemot olika hårdvaruenheter (s.k. "klienter" i form av fast ip-telefon, mobiltelefon, eller ip-telefoni via en dator. Tjänsten levereras via plattformen och klienterna över internet, alternativt en dedikerad fast förbindelse och via mobilnäten.

De mobila klienterna kräver datahastighet och kvalitet av minimum 3G för att full funktionalitet skall erhållas.

Plattformen är placerad i ett säkert datacenter med en optimal miljö för server och datorer. Datacentret omfattas av redundant kraftförsörjning, redundant kylsystem, avancerad brandsläckning, samt övervakning av systemet.

Plattformen omfattas av ett antal olika larmfunktioner. Larmfunktionerna, de s.k "proberna" utlöser ett larm i händelse av att en process eller att trafikflödet slutar att fungera eller ej går att sätta upp alternativt ej går att stänga ned.

### 3. Leverans

Leveranstiden är i normala fall fjorton (14 arbetsdagar) av tjänsten från det att en komplett beställning inkommit.

Leveranstiden innefattar inte "portering" av nummer.

Bedömer part att försening kommer att inträffa, eller framstår försening som sannolik ska detta utan dröjsmål meddelas den andra parten.

Part ska samtidigt meddelas orsak till försening, samt om möjligt meddelas ny leveranstidpunkt.

### 4. Support

Support ingår i den fasta månadsavgiften för Dialect Unified för fel relaterade till tjänsten. I service ingår drift, underhåll och support av plattformen.

Support inkluderar ej fel i kundens nätverksmiljö, kundplacerad hårdvara eller fel orsakade av kundens underleverantörer. Utbildning av användare inkluderas inte heller i supportåtagandet om inte utbildning har köpts.

Av kunden begärda åtgärder som ligger utanför supportåtagandet debiteras arbete och material enligt vid varje tillfälle gällande prislista.

#### Definitioner Servicetider:

**Omfattande fel:** Ett omfattande fel avser ett fel där hela eller stora delar av tjänsten ligger nere och påverkar på ett sådant sätt att samtal ej kan besvaras eller genomföras.

**Begränsat fel:** Ett begränsat fel avser ett fel där enskilda delar av tjänsten ligger nere. Det kan påverka en enskild användare eller delar av tjänsten, men påverkar inte förmågan att för hela företaget ta emot eller genomföra samtal.

**Responstid:** Responstid avser tiden från att det att en felanmälan tas emot till dess att ärendet påbörjas. (responstid räknas inom ramen för supportens öppettider).

**Återkoppling:** Återkoppling avser tiden från det att en felanmälan tas emot till dess att kund erhåller återkoppling om status på ärendet.

**Statusrapport:** Statusrapport avser löpande statusrapportering om hur ärendet fortskrider.

**Klarrapport:** Klarrapport avser klarrapportering av ärendet med en beskrivning av orsak och lösning.

### 5. Avtalade servicetider

Dialect erbjuder support, helgfri vardag, måndag-fredag, 08.00-17.00.

För åtgärd på plats vänligen kontakta ansvarig säljare som kan erbjuda olika typer av lokala supportavtal.

Nedlagd tid för felsökning som avser felsökning utanför tjänsten debiteras per timme enligt vid tillfället gällande taxa. Felavhjälpningstid startas då en felanmälan från kund rapporteras till Dialects support.

Kontaktuppgifter: [unified@dialect.se](mailto:unified@dialect.se), 010 601 90 90

Vid felanmälan klassificeras felet som ett omfattande fel eller ett begränsat fel. Inom responstiden ska felavhjälpning ha påbörjats. Som ned tid räknas ackumulerat antal timmar som en komplett felanmälan kategoriserad som omfattande fel varit öppen inom åtgärdsfönstret. Då felet är avhjälpklart rapporterar Dialect till kundens kontaktperson.

#### Följande avtalade servicetider finns:

| Omfattande fel | Responstid | Återkoppling | Statusrapport | Klarrapport |
|----------------|------------|--------------|---------------|-------------|
| Distans hjälp  | 2 h        | Inom 4 h     | Ja            | Ja          |
| Begränsat fel  | Responstid | Återkoppling | Statusrapport | Klarrapport |
| Distans hjälp  | 8 h        | Ja           | Nej           | Ja          |

### 6. Felanmälan

För att en komplett felanmälan ska godkännas ska kunden vid felanmälan ange följande information;

- Kundnamn
- Beskrivning av felet inklusive tidsangivelse när felet uppstod.
- Berörda A-nummer (uppringandennummer) och B-nummer (svarsnummer)
- Annan relevant teknisk information, till exempel förändringar som har genomförts i kundens nätverk från installation av tjänst till felanmälan.
- Vilka åtgärder har genomförts för att hjälpa felet
- Kontaktperson för felanmälan

### 7 Dialects ansvar

Driftsavbrott som uppstår på grund av planerade åtgärder för utbyggnad, uppgradering, införande av nya funktioner, nödvändigt underhåll och reparationer eller motsvarande sker normalt mellan 00.00-06.00. Mindre, icke kundpåverkande arbeten och felavhjälpning utförs vid behov.

Dialect informerar kunden via [www.dialect.se](http://www.dialect.se) minst åtta arbetsdagar före större arbeten som kan bli kundpåverkande.

Dialect har rätt att företa kritisk felrättning utan föregående varsel, men grundregeln är att när kunden ska bli informerad om detta ska detta kunna ske utan olägenhet för Dialect.

kan i händelse av bristfällig täckning vara behjälplig för att upprätta täckningsförstärkning mot ersättning

Att kontakta Dialect och informera om eventuellt byte av bredbandsoperatör innan beställning görs. För att säkerställa kvalitet och funktion rekommenderar vi att kunden kontaktar Dialect för rådgivning.

\*\*\*

## Begränsningar i Dialects åtagande

I följande fall är Dialects åtagande begränsat:

- Felavhjälpning avseende kundens egen kommunikationsutrustning, inklusive hårdvara, LAN och kommunikationstjänster levererade av annan leverantör.
- Fel som orsakas av fel i mobilnäten såsom bristande täckning, fel i routing och kapacitetsbrister.
- Fel som orsakas av fel i mobil hårdvara såsom brist på minne, applikationer som stör tjänsten eller fel orsakade av användaren.
- Fel som orsakas av bristande routingfunktionalitet i tredje parts fasta telefoni nät, såsom avbrott, routingfel eller kapacitetsbrist.

## 8 Kunden åtar sig följande

Kunden åtar sig följande:

Att anmäla fel till Dialect och då uppge kundnamn, kontaktperson samt uppgift om hur och vid vilken tidpunkt felet uppstod, vilken tjänst som är berörd, typ av utrustning och applikation som används samt en enklare beskrivning av felet.

Att vid behov bereda tillträde till lokal och utrymmen där system och annan teknisk utrustning förvaras, samt beakta säkerhetsaspekter avseende Dialects tekniska personal.

Att bistå med assistans och samarbete till Dialects tekniska personal vid utförd felavhjälpning, på distans alternativt på plats (kan vid vissa tillfällen ske utanför kontorstid).

Att förse Dialect med aktuell och riktig kontaktinformation.

Att säkerställa att erforderlig kvalitet finns på kundens LAN. Tjänsten Dialect Unified kräver minst CAT-5. (Kategori 5-kabel eller Cat 5 är en standard i nätverksöverföring över kabel. Kategorin garanterar en överföringshastighet på upp till 100 megabit per sekund)

Att konfigurera brandvägg för att tillåta SIP trafik. Dialect kan mot ersättning hjälpa kunden att konfigurera brandvägg.

Att säkerställa att erforderlig Internetkapacitet finns för att hantera den totala mängden samtliga telefonsamtal. Respektive uppkopplat samtal med Dialect Unified upptar cirka 100 Kbit/s.

Att säkerställa att en stabil och tillräcklig mobiltäckning finns lokalt i kontorslokalerna för både röst och datatrafik. Dialect