

Tjenestevilkår

Telias skybaserte telefoni- og samhandlingstjenester

1. Innledning

Disse tjenestevilkår gjelder for levering og bruk av Telias skybaserte telefoni- og samhandlingstjenester, som Telia Smart Connect, SIP-Trunk, Telia Operator Connect og Teams Phone Mobile, samt tilleggstjenester til disse tjenestene, samlet benevnt som "Tjenestene".

I tillegg gjelder Telias Generelle vilkår for bedriftskunder og de vedlegg som ellers er spesifisert som del av Avtalen.

Punkt 2-4 gjelder de enkelte tjenester.

Punkt 5 er fellesbestemmelser som gjelder alle tjenester omfattet av tjenestevilkår.

2. Telia Smart Connect

2.1 Om tjenesten

Telia Smart Connect er en skybasert, selvbetjent kommunikasjon- og kontaktsenterløsning med integrasjoner for bedrifter med virksomhet i Norge og Norden/Baltikum. Tjenesten kombinerer mobil- og IP-telefoni med samhandlingsfunksjoner i en fleksibel løsning.

Telia leverer og fakturerer brukere med norske fasttelefoner og norske mobilnumre. Telia Smart Connect kan også benyttes mellom bedriftens ansatte på tvers av landegrenser, se Tjenestebeskrivelse for ytterligere informasjon.

2.2 Roaming

I utlandet går trafikken i nettverk tilhørende utenlandske tilbydere som Telia har roamingavtaler med. Utenlandske tilbydere er underlagt avtaler og jurisdiksjon i det landet man oppholder seg i. Telia har ikke ansvar for dekning, kvalitet, sikkerhet, tjenestetilbud mv. i utenlandske kommunikasjonsnett.

2.3 Kundens ansvar

Kunden må innhente nødvendige fullmakter fra sine ansatte for behandling av de samtaledata som gjøres tilgjengelig gjennom tjenesten. Kunden må også sørge for at egne ansatte får tilstrekkelig informasjon om hvilke opplysninger som gjøres tilgjengelig for andre ansatte. Telias tilgjengeliggjøring og annen behandling av data i Telia i Tjenesten vil skje som databehandling for Kunden i henhold til Telias Generelle Bedriftsvilkår (Del A – Vedlegg 3). Telias forhandlere, både interne og eksterne, gis adgang til å sette opp Tjenesten for Kunden, og tildeles av den grunn administrasjonsrettigheter for tjenesten.

For at Telia skal kunne levere tjenesten må Brukeren være tilknyttet enten Telias mobilnett eller internett. Kunden har selv ansvar for at dekning og kapasitet til internett er tilfredsstillende for bruk av tjenestene dersom brukere befinner seg i et område uten tilfredsstillende mobildekning.

Punkt 2.2 og 2.3 gjelder tilsvarende for Kunder som har Telia Bedriftsnett.

3. SIP-Trunk

SIP-Trunk er en tjeneste som gir Kunden tilgang til det offentlige elektroniske kommunikasjonsnett for telefoni. Tjenesten leveres over et IP-basert nettverk og baserer seg på SIP-protokollen. SIP-trunk kan leveres over noen Telia Datakom-tjenester, eller over Kundens eksisterende tredjeparts internettforbindelse. For sistnevnte har Kunden har selv ansvar for at internettkapasiteten er tilfredsstillende for bruk av tjenesten.

Med SIP-trunk får Kunden tildelt en eller flere serier med telefonnummer tilknyttet løsningen. For å tilfredsstille regulatoriske krav til håndtering av nødsamtaler må Kunden informere om hvilken adresse numrene benyttes på. Telia kan ikke kontrollere korrektheten i denne informasjonen og det er Kundes ansvar å oppgi korrekt informasjon, både ved etablering av tjenesten og senere endringer.

SIP-trunk tillater at Kunde setter et annet visningsnummer ved utgående samtaler. Det er et krav at kunden har et eierskapsforhold til det visningsnummer som benyttes.

4. Telia Operator Connect og Teams Phone Mobile

4.1 Om tjenesten

Tjenesten gjør det mulig for brukere å ringe og motta eksterne anrop ved hjelp av Microsoft Teams klienter på et hvilket som helst Teams-sertifisert endepunkt, samt funksjoner for samtalekøer, talepost og integrasjon av sertifiserte tredjeparts sentralbord- og kontaktsenterapplikasjoner.

Telia Teams Operator Connect er basert på en integrasjon med Microsoft Teams basert på en kontrakt mellom Microsoft og Telia, hvor Microsoft har rett til ensidig å endre kravene og funksjonsspesifikasjonene for deres integrering. Eventuelle endringer fra Microsoft i Operator Connect-kontrakt og/eller i tjenesten kan påvirke Telias mulighet til å levere tjenesten..

4.2 Definisjoner

Teams Admin Center ("TAC") - er et administrasjonsverktøy i Microsoft 365 for administrasjon og tilpasning av kundens Teams-løsning.

4.3 Kundens ansvar og grensesnitt

4.3.1 Teknisk konfigurasjon

Kunden er ansvarlig for at konfigurasjonen i Teams Admin Center er i henhold til Telias forutsetninger for Tjenesten angitt i Tjenestebeskrivelsen.

4.3.2 Microsoft Office 365-lisenser

Kunden er ansvarlig for at brukerne har Microsoftlisenser med tilstrekkelig funksjonalitet, f.eks. Teams Phone System.

4.3.3 Support kundeside

Kunden er ansvarlig for:

- a) Kundens Microsoft-applikasjoner og Teams-klienter.
- b) Kommunikasjonsutstyr som PCer, telefonapparater og hodetelefoner.
- c) IP-nettverk og forbindelse mellom klientene og applikasjonene og Microsofts skybaserte plattform for Microsoft 365 og Azure.
- d) Kunden er ansvarlig for sikkerheten i sin Microsoft 365-løsning all bruk og behandling av løsningen som følger av Tjenesten fra klienter, utstyr og applikasjoner som følge av tilgang til kundens Microsoft 365-løsning.

4.4 Support Telias side

Telia er ansvarlig for

- a) drift og feilretting for Tjenesten frem til overleveringspunktet for sammenknytning med Microsoft som beskrevet i Tjenestebeskrivelsen.
- b) håndtering av supporthenvelser for samtalekvalitet og tilgjengeliggjøring av telefonnummer i Teams Admin Center.
- c) Feil kan meldes 24/7 til Telias normale mottakssted for feilmeldinger og driftsforstyrrelser for bedriftskunder, og håndteres i kundesenterets åpningstid.

Både Telia og Microsoft overvåker Tjenesten 24/7.

4.5 Leveranse

4.5.1 Bestilling

I forbindelse med bestilling, og for at Telia skal kunne levere tjenesten, må Kunden velge Telia som operatør i Teams Admin Center og godta Microsoft sine betingelser for tjenesten.

4.5.2 Leveransetid

Leveransetider ved etablering av tjenesten og tilleggsbestillinger oppgis av Telia etter bestilling. Tjenesten anses levert når Telia har klargjort tjenesten for bruk.

4.5.3 Aksept av leveranse

Leveransen anses akseptert når tjenesten tas i normal bruk, eller hvis det ikke er mottatt innsigelser på leveransen senest 14 dager etter at Telia har klargjort tjenesten for bruk.

4.6 Personvern

Telia er ansvarlig for GDPR og personvern for samtaleoverføring og levering til/fra overleveringspunktet (IP-peering) til Microsoft. Microsoft er ansvarlig for GDPR og personvern utover overleveringspunktet.

5. Felles

5.1 Feilretting mv.

Kunden er ansvarlig for konfigurasjon, testing og feilsøking på eget oppsett i hussentralen og i underleverandørens nettverk. Kunden er også ansvarlig for konfigurasjon, testing og feilsøking i andre nettelementer som for

eksempel brannmurer, rutere og svitsjer som inngår i Kundens eget eller underleverandørers nett.

Kunden er selv ansvarlig for vedlikehold og feilretting på sitt interne elektroniske kommunikasjonsnett samt på utstyr tilknyttet nettet, Microsoft Office 365 eller i Kundens (eller underleverandørens) nettverk. Kunden er også ansvarlig for konfigurasjon, testing og feilsøking i andre nettelementer som for eksempel brannmurer, rutere og svitsjer som inngår i Kundens eget eller underleverandørers nett.

Kunden er selv ansvarlig for vedlikehold og feilretting på sitt interne elektroniske kommunikasjonsnett samt på utstyr tilknyttet nettet.

5.2 Kundens opplysninger

For at Telia skal kunne levere Tjenestene må Kunden gi nødvendig informasjon om Brukere, løsningen og andre relevante forhold som Telia med rimelighet ber om, f.eks. ved utfylling av et leveransebilag. Kunden har selv ansvaret for at opplysningene gitt til Telia er korrekte.