

Allmänna avtalsvillkor avseende tjänsten Tele365 från PrimeQ Outsourcing AB

1. ALLMÄNT

Följande tjänstespecifika villkor reglerar Kunds nyttjande av tjänsten Tele365 från PrimeQ Outsourcing AB (härefter Tele365 respektive Leverantören).

2. FÖRUTSÄTTNINGAR

Förutom tecknande av detta avtal med Leverantören gällande Tele365 har Kund ansvar för att teckna tillhörande operatörsavtal med Tele2, Telia, Tre, SIP365 eller Telenor. Samtidig funktionalitet och leverans som sker genom Tredje part (operatörerna) hänvisas till respektive parts villkor och avtal. Leverantören har inte ansvar för låsta telefoner, simkort, mobiltäckning, APN-inställningar eller förbrukning av datatrafik för enskilda användare eller för funktioner som existerar utanför avtalad tjänst. Kund ansvarar själv för tidigare inköp gjorda med annan leverantör eller operatör, exempelvis om mobiltelefoner visar sig vara låsta på grund av bindningstider och skall bekostas och åtgärdas av Kund för att leverans av Tele365 skall kunna genomföras.

3. DEFINITIONER

Kund – Juridisk person med vilken Leverantören har ingått Avtal

Leverantör – PrimeQ Outsourcing AB

Tredje part – Annan Leverantör än PrimeQ Outsourcing AB

IP – Internet Protocol

LAN – Local Area Network

SLA – Service Level Agreement

QoS – Quality of Service

SIP – Session Initiation Protocol

WAN – Wide Area Network

A-Nummer – Nummer användaren blivit uppringd på

B-Nummer – Inringande nummer

ADSL - Asymmetric Digital Subscriber Line

APN - Access Point Name

4. TJÄNSTEBESKRIVNING

Tele365 är en hostad telefonitjänst som Leverantören driftar och förvaltar åt Kund. Tjänsten stödjer mobila, fasta och bärbara anslutningar. En förutsättning och krav för Tele365 är att Kund har separat avtal avseende mobil och/eller fast telefoni samt internetförbindelse via någon av de operatörer som Leverantören samarbetar med, se punkt 2 ovan.

Leverantören förbehåller sig rätten att inte supportera Kund om:

– Kund har IP-port/Internetförbindelse som går över ADSL eller radiolänk eller ej tillhandahålls av någon av i avtalet omnämnda operatörer.

– Kund ej har informerat Leverantören om brister i befintlig IT-infrastruktur. Kund har även skyldighet att uppfylla de riktlinjer och krav som framhålls av Leverantören i avtalets tjänstespecifika avtalsvillkor.

4.1 Tekniska krav på Kundens infrastruktur & miljö

Kund ansvarar för att utse personal på respektive ort som kan kommunicera med Leverantören. Den utsedda personalen ska medverka tillsammans med Leverantören vid tester i samband med installation och felavhjälpning.

Krav på LAN:

Kabelnät skall uppfylla minst kraven för CAT5-standard. För inkoppling av stationär IP-telefon krävs trådbundet LAN.

Gällande stationära IP-telefoner:

Strömförsörjning av stationära telefoner kan ske via Kunds nät, finns inte PoE (Power over Ethernet) behövs separat strömadapter till varje enhet. Alternativt kan ett byte av switch med funktionen ersätta strömadapter.

Gällande IP-telefoni:

Kund ansvarar för att befintlig infrastruktur är av sådan kvalitet att funktionens kvalitet kan säkerställas och inga avbrott uppkommer. Krävs förändringar i LAN, WAN, Switch, Router, Brandvägg Internet Accesser etc. bekostas dessa av Kund.

IP-telefonisamtal i Tele365 med SIP telefon eller Softphone belastar access med cirka 120 Kbit/samtal. Det åligger Kund att kontrollera att befintlig internetaccess har utrymme för att hantera telefoni samt att erforderliga ändringar i brandvägg görs.

Generella krav oavsett tjänst:

LAN får inte innehålla hubbar. Minst 100 MB switchat LAN.

Används funktionen Softphone eller SIP-telefon och samtal sker via mobilt bredband, ADSL eller motsvarande kan Leverantören ej lämna garanti för funktionen. För att garantera taltrafik över internet rekommenderas fast förbindelse och tilläggstjänsten QoS från operatör. Leverantören ansvarar endast för vad som är möjligt med de licenser, utrustning och teknik som är köpt från Leverantören och som installeras vid överenskommet datum för driftsättning.

Kontrollskyldighet och återkoppling åligger Kund. Kund ansvarar för att kopplingspaneler och korskoppling är utförd eller utförs av Kund eller dess representant och att tillhandahållen kompetens samt utförda konfigurationsändringar i Kunds nät/brandväggar följer Leverantörens rekommendationer för full funktion. Kund ansvarar för utplaceringen av telefoner och installation av Softphones om inget annat avtalats.

4.2 Kunds infrastrukturförändringar

I de fall Kund, utan att konsultera Leverantören, gör interna eller externa förändringar i nätverk, accesser, switchar, router eller annan utrustning som påverkar tjänsten friskrivs Leverantören från sitt ansvar. I dessa fall kan Kund inte erhålla ersättning för driftslopp eller fel i funktion. Kund skall i stället ersätta Leverantören för det arbete som anses nödvändigt för att återställa drift och funktion enligt Leverantörens gällande prislista, se bilaga.

5. LEVERANS

Kund skall tillhandahålla en kontaktperson med uppgift att leda och koordinera Kunds interna resurser samt vara Leverantörens kontaktpunkt. Kund skall i övrigt delta och leverera enligt följande:

På begäran delta i arbetsmöten. Bistå Leverantörens personal med efterfrågad kunddatainformation. Det åligger även kontaktpersonen att upplysa i det fall brister kan finnas i Kunds befintliga IT-infrastruktur som enligt tidigare är kända fel.

Vara behjälplig vid leverantörens installation och konfiguration. Vid driftsättning av tjänsten skall Kund utföra överenskomna och andra, enligt Leverantörens anvisningar, erforderliga förberedelser för installation. Anvisningar skall lämnas i god tid.

Vid leveransförseeningar som uppstår orsakade av Leverantören skall Kund meddelas detta. I de fall förseening ej orsakats av Leverantören ansvarar berörd tredje part. I det fall Leverantören har vetskap om förseening skall sådan även meddelas Kund.

Datum för installationsdag är dag då tjänsten driftsätts. Från denna dag skall Kund utföra leveranskontroll inom 7 dagar. Felaktigheter under denna period skall dokumenteras och omgående rapporteras till Leverantören. Fel eller ändringar uppkomna eller identifierade efter 7 dagar från driftstart hanteras enligt Kunds serviceavtal och användarvillkor.

I det fall Kund ej godkänner leverans skall detta skriftligen, tillsammans med dokumentation och felbeskrivning, vara Leverantören tillhanda senast 7 dagar från driftsättningsdatum. I det fall leverans inte kan ske på grund av att Kund ej fullgjort sina åtaganden åger Leverantören rätt att fakturera samtliga fasta och löpande avgifter räknat från den dag avtalet undertecknats.

Detta avtal gäller endast Leverantörens tjänst. Leverantörens förpliktelser enligt detta avtal kan komma att utföras av till Leverantören närstående bolag. Vald operatör, eller annan Tredje parts, leveranstid kan vara längre än Leverantörens varvid leverantören friskriver sig från alla leveranstider och alla kostnader som åligger och härstammar från sådan part. Det åligger Kund att säga upp eller på annat sätt hantera aktuella avtal med befintlig operatör eller annan Tredje part.

Installation av nytt avrop skall ske inom 20 arbetsdagar förutsatt att operatör klarar leveranstiden. Installation av tilläggstjänst eller förändringsarbete skall ske inom 5 arbetsdagar.

5.1 Leveransgaranti

Om Kund inte har fått tillgång till tjänsten senast 90 dagar från avtalskrivning, och om förseening orsakats av Leverantören, kan kund kräva ersättning. Kund kan totalt kräva ersättning som motsvarar högst 50 % av elagd engångsavgift. Endast i de fall leveransförseening överstiger ytterligare 30 dagar (90+30 dagar) åger Kund rätt att häva avtalet. I det fallet utgår ingen förseeningavgift utan samtliga engångsavgifter krediteras till fullt.

Leveransgarantin gäller inte om:

- Kundutrustning är bristfällig eller inkompatibel med Leverantörens tjänst. Eller i det fall Kund själv påverkar eller ändrar installationsdatum.
- Leverantören eller dess representant inte ges tillträde till Kunds anläggning, trots begäran.
- Uppgifter i avropsavtalet eller kunddata är felaktiga och Leverantören inte kan få uppgifterna bekräftade av Kund förelävarans.
- I det fall Kund beställt egen access som inte är utförd till Leverantörens driftshall.
- Leverantören skall meddela Kund om förbindelsen bli försenad om Leverantören har fått vetskap om detta via Kunds utvalda operatör.
- Force majeure-villkor gäller i sådana fall där Leverantören förhindras eller fördröjs att utföra sina åtaganden eller tillhandahålla tjänster på grund av omständigheter eller händelser utanför Leverantörens kontroll såsom strejk, lockout eller myndighetsåtgärder.
- Kund ej har lämnat uppgifter för Leverantörens arbete vid övertagande/nyetablering av drift eller granskat handlingar och meddelat beslut samt i övrigt fortlöpande lämnat de upplysningar som är nödvändiga för att Leverantören ska kunna genomföra sina åtaganden enligt avropet trots begäran.

5.2 Att kräva ersättning

Om Kund önskar kräva ersättning från Leverantören skall Kund omgående och skriftligen till Leverantörens kontaktperson redogöra för orsak till händelse samt bifoga ärendenummer och dokumentation i det fall det finns.

5.3 Installation

Generell leveranstid är 6–8 veckor från avtalsskrivning om inget annat angivits. Datum och klockslag för införande planeras och fastställs i projektet i samverkan med Kund, Leverantören och vald operatör.

Kund skall bistå Leverantören med kontaktperson för kunddatainsamling. Information som kan vara av väsentlig art är: nummerinformation, ritningar, dokumentation av nätverk/fastighetsnät, VPN, IP-adresser, router/switchar, hur anslutningar, grupper, köer, call attendant, ACDgrupp, voicemail med mera skall hanteras samt annan information som kan anses relevant.

Det åligger Kund att kontrollera och informera om övrig utrustning som exempelvis faxar och modem så att dessa kan anslutas genom Tele365 om så önskas. Informationen delges vid kunddatainsamling.

Eventuellt tillkommande arbete som utförs av Leverantören i form av kundunika installationer, nätverksarbete eller kundspecifika anslutningar som VPN, data och/eller operatörsaccesser i driftshall bekostas av Kund och utförs på löpande räkning enligt bilaga 1. Teknikarbete, beställt från Leverantören att utföras på plats vid förberedelse och/eller driftsättning debiteras på löpande räkning enligt bilaga 1. Eventuellt annat kablage- eller nätverksarbete som ej avtalats men som uppkommer i samband med installation debiteras på löpande räkning enligt bilaga 1.

6. FELSÖKNING OCH UNDERHÅLL

Vid Kunds felrapportering skall Kund ange relevant information såsom A-nr, B-nr samt tidpunkt i det underlag som skickas till Leverantörens support. Support gäller endast för SIP och media till och från Tele365 samt eventuella fasta IP-telefoner/Softphones införskaffade från Leverantören. Kunds övriga utrustning, konfiguration eller nät/brandvägg omfattas inte av Leverantörens support. Leverantören förbehåller sig rätten att fakturera Kund om orsak till fel inte är relaterade till den avtalade tjänsten.

Felanmälan kan göras vardagar kl 08.00–16.30. Servicestart är inom 4 timmar från felanmälan vilken skall ske till telefonnummer +46 77 551 01 00 alternativt teknik@primeq.se. Felanmälningar hanteras av Leverantörens helpdesk. Anmälan sker genom e-post eller per telefon och ärendehanteringssystemet aktiveras med återkoppling till Kund innehållande aktuell information och ärendenummer. Det åligger Kund att vara helpdesk behjälplig i felsökning och återkoppla inom 48 timmar med nödvändig information för fortlöpande felsökning. Om så inte är fallet stängs ärendet och betraktas som avslutat.

Helpdesk hanterar inte operatörsfel vilka alltid skall anmälas till respektive operatör. Felanmälningar som orsakats av fel i Kunds infrastruktur och påverkar Kunds funktion debiteras Kund på löpande räkning enligt bilaga 1.

7. TILLGÄNGLIGHET

Med tillgänglighet menas tiden i % då tjänsten varit i drift räknad per kalendermånad. Tillgänglighet = $(24 \text{ timmar} \times 30 \text{ dagar} - \text{Nertid}) / (24 \text{ timmar} \times 30 \text{ dagar})$.

8. SERVICEFÖNSTER

Leverantören äger rätt att utföra systemarbete samtliga veckodagar mellan 20:00 och 05:00 samt lördag och söndag. Driftsarbete skall i största möjliga mån utföras dessa tider. I de fall systemet kräver förändringar, uppgraderingar eller liknande på annan tid än angiven ovan skall Leverantören avisera med 2 minst veckors notifikation. Information om systemarbete utanför servicefönster skall meddelas till av Kund angiven kontaktperson via e-post. Avbrott av tjänsten som är planerat och informerat till Kund eller som sker under Servicefönster ska ej räknas in i nertid.

9. SLA (Service Level Agreement)

Leverantören garanterar en tillgänglighet på 99,8 %. Om tillgängligheten är lägre kan Kund kräva ersättning vilken i så fall sker via avdrag på Kunds nästkommande faktura. Löpande driftstatus för Tele365 finns tillgänglig på www.primEq.se

9.1 Ansvarsbegränsning

Leverantörens skadeståndsansvar är begränsat till ett sammanlagt belopp om maximalt 25 % av den fasta månatliga avgiften för tjänsten. I detta belopp inryms ersättning för all eventuell uppkommen skada. Från denna ersättning skall avräknas eventuell nedsättning av avgift. Ersättning lämnas enbart för trafikhindrande fel där samtal ej kan kopplas fram.

Återbetalningsmodell:

- < 99,8% 5% återbetalning
- < 99,7% 10% återbetalning
- < 99,6% 15% återbetalning
- < 99,5% 20% återbetalning
- < 99,4% 25% återbetalning

9.2 Anspråk

Kund skall, för att inte förlora sin rätt till ersättning, skriftligen framställa anspråk utan dröjsmål och senast 1 månad från den dag omständigheten på vilken anspråket vilar upptäcktes eller borde ha upptäckts.

9.3 Tredje part

Leverantören är inte ansvarig för del av tjänsten som levereras av operatör eller annan Tredje part. Detta gäller exempelvis avbrott på internetaccess, operatörs access till och från Kund eller tjänsten, operatörs mobilnät eller annan funktion i operatörs eller Kunds interna nät.

9.4 Kundansvar

Leverantören är inte ansvarsskyldig om någon annan än Leverantören, behörig eller obehörig hos Kund eller via annan datorresurs, skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information. Det är Kunds skyldighet att hålla användarinformation och lösenord väl skyddade.

10. OPERATÖRER

Tele365 från PrimeQ fungerar som en tjänsteplattform för telefoni med möjlighet att som kund välja teleoperatör. De operatörer som från tid till annan kommer att finnas som standard i Tele365 är ansvariga för drift av sina anslutningar till serverhall där Tele365 är placerad. Leverantören har som standard ingen redundans för operatörernas accesser, det vill säga fast och mobil telefoni samt internet. Önskar Kund redundans kan detta köpas som separat tjänst. Som standard delas accesserna mellan flera kunder. Önskar Kund garanterat antal linjer för sin trafik kan detta köpas som separat tjänst. Leverantören tar inget ansvar för den samtalskvalitet som finns över internet. För att garantera talkvalitet kan denna tjänst, så kallad QoS, köpas av aktuell operatör som då ansvarar för att talkvalitet optimeras.

Möjligheten till val av operatör kan förändras under avtalsperioden och leverantören äger rätt att förändra alternativen över tiden. Leverantören äger den fulla rätten att besluta avseende tjänstens operatörsalternativ. Kunden godkänner att Leverantören hanterar beställningar och förändringar i administrationen avseende operatörsvalet och avtalet. I särskilda villkor kan anges huruvida Kund önskar extraordinära önskemål om hur operatörsvalet skall hanteras.

Operatören och Leverantören har möjlighet att neka Kund att behålla befintliga telefonnummer. Vid övertagandet anges om Kund skall behålla befintliga fastnät nummer och mobilnummer, vilket i de flesta fall inte är något hinder. Leverantören reserverar sig för det fall en operatör motsätter portering. Beroende på Kunds val av operatör och utformning av tjänsten kan avsteg gentemot ordinarie prisbild samt skillnader i funktion förekomma, vilket skall anges i särskilda villkor.

Leverantören ansvarar inte för, och lämnar inga garantier för, de operatörstjänster Kund valt att avtala med befintlig eller ny operatör. Detta då funktionen kan upplevas olika utifrån täckningskvalitet, olika geografiska orter, typer av byggnader/fastigheter, Kunds val av hårdvara, mobiltelefoner etc. Då Leverantören ej påverkar nummervisning i utlandet kan Leverantören inte garantera korrekt nummervisning.

Det är Kunds ansvar att kontrollera om befintliga enheter är låsta till någon operatör. I det fall detta innebär att funktion inte kan levereras enligt överenskommelse åligger det Kund att bekosta upplåsning eller inköp av nya enheter. Leverantören tar inte ansvar för befintliga mobiltelefoner. Avtalad tjänst kan innehålla SMS-funktioner som i så fall måste aktiveras. Dessa ger möjlighet till SMS via Softphone och applikationer, men också via personlig hemsida för utskick av olika typer av funktioner till mobiltelefon. SMS hanteras generellt med debitering per SMS, men Kund kan också teckna separat SMS-abonnemang.

11. DELADE ACCESSER

I Tele365 finns accesser till vanliga telefontjänst (PRI) och mobilnätet (MDA). Dessa accesser delas mellan kunder i Tele365 utifrån anpassad fördelning. I de fall Kund överstiger en nyttjandegrad om mer än tre användare per linje äger Leverantören rätt att debitera Kund separat enligt gällande prislista.

12. PROGRAMVAROR och ANPASSNINGAR

Kund har inte rätt att ändra, göra anpassningar eller integrera mot egna eller andra befintliga programvaror. Anpassningar skall alltid utföras av Leverantören eller med Leverantörens skriftliga godkännande.

13. AVGIFTER

För tjänster utgår fasta avgifter i form av engångsavgifter samt fasta periodiska avgifter. Pris för tjänster framgår avtalets prislista, se bilaga. Engångsavgifter faktureras vid avtalsskrivning. Löpande, periodiska avgifter faktureras kvartalsvis i förskott. Produkter faktureras vid beställning. Rörliga avgifter samt avgifter för särskilda utförda tjänster faktureras vid driftsättning. Betalningsvillkor är 20 dagar.

I de fall Kund innehar en prissättning som avviker från standardprislistan skall detta vara angivet i särskilda villkor eller i affärskalkylen i avtalet.

När Kunds initiala avtalstid löper ut och avtalet övergår till ett tillsvidareavtal skall i vart fall standardprislistan gälla. Inga prisreduceringar gäller för avtal utan bindningstid. Fakturaavgift tillkommer med 35 kronor.

Lagstadgad mervärdesskatt tillkommer på samtliga priser. Vid betalning efter förfallodagen debiteras dröjsmålsränta. Leverantören äger rätt till ersättning för påminnelseavgift och inkassokostnader.

Reklamation avseende faktura skall vara Leverantören tillhanda skriftligen senast 8 dagar från fakturadatum.

I det fall Kund nyttjar licenser utöver det som överenskommits i offert eller i detta avtal äger Leverantören rätt att i efterskott debitera enligt gällande prislista.

Leverantören äger rätt att inhämta uppgifter om Kund, bolaget och personer som företräder Kund i sin kreditbedömning. I det fall Leverantören bedömer kreditrisken till en omfattning att Kund kommer få svårigheter att fullgöra sina åtaganden enligt avtalet, äger Leverantören rätt att häva avtalet. Detta gäller under hela avtalsperioden.

De kunder som ej innehar SMS-abonnemang debiteras för användning av SMS-kommunikation i de fall detta används (1.99 kr/SMS). Leverantören äger rätt att debitera aktuellt pris.

Serviceavgift för tillgång till support är baserad på månadsavgiften för beställda tjänster och beräknas utifrån en procentsats angiven i affärskalkylen, bilaga 2. Vid tilläggsbeställningar räknas avgiften upp med motsvarande procentsats för de fasta månadsavgifterna på beställda tjänster.

14. FÖRÄNDRINGAR

Önskade förändringar av funktionalitet i växelfunktionen handläggs hos Leverantörens helpdesk.

Beställning debiteras enligt standardprislista, bilaga 1.

15. AVTALSPERIOD

Avtalet avser en initial avtalsperiod om 36, 48 eller 60 månader. Avtalet skall sägas upp skriftligen senast 6 månader innan den initiala avtalstiden löper ut. I det fall avtalet inte sagts upp eller omförhandlats förlängs avtalet därefter med 12 månader åt gången med en uppsägningstid om 3 månader innan varje ny 12-månadersperiod. Uppsägning skall ske skriftligt. Avtalet gäller från undertecknande. Löptiden för avtalet gäller från driftsättningsdatum.

16. ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

Kund kan endast överlåta avtalet med Leverantörens skriftliga godkännande. Leverantören äger rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt avtalet med Kund till närstående företag.

17. UPPSÄGNING

Om Kund, som har tecknat avtal med Leverantören avseende viss bindningstid, vill säga upp avtalet innan uppsägningstidens utgång, äger Leverantören rätt att debitera Kund de avgifter som återstår att betala under avtalsperioden.

18. HÅRDVARA

Reklamation på produkter inhandlade genom Leverantören som omfattas av villkor för utbyte skall vara Leverantören tillhanda inom 5 dagar från leveransdatum. Produkten skall returneras i sin helhet med kartong och tillhörande dokumentation. Kunds skall omedelbart återkoppla och återbörda leveranser där produkter inte levererats i användbart eller godtagbart skick. Fel som påträffas senare än 5 dagar efter leveransdatum skall omgående rapporteras till Leverantören som utifrån respektive tillverkarens rutiner tillser att Kund informeras om rätt åtgärd. Garantiid lämnas för samtliga produkter upp till 1 (ett) år. Produkten tillsammans med faktura skall lämnas, och om möjligt sändas i originalförpackning, till av Leverantören anvisat serviceställe.

19. FORCE MAJEURE

Leverantören är befriad från sina åtaganden enligt detta avtal om fullgörande av skyldighet omöjliggörs eller försvåras av omständighet eller orsak utanför Leverantörens kontroll såsom arbetskonflikt, åsknedslag, eldsvåda, krig, attentat, mobilisering, knapphet på transporter/varor/energi samt fel eller förseningar i leverans från underleverantör på grund av omständigheter som denne ej kunnat råda över.

20. OMBUD

Leverantören säljer i förekommande fall telefonitjänsten Tele365 genom ombud. Leverantören ansvarar endast för tjänster och produkter gentemot Kund som avtalats och skall levereras från Leverantören och som anges i detta avtal samt dess bilagor. Produkter och tjänster som upphandlats via ett ombud hänvisas i samtliga avseenden till ombudet. I de ärenden Leverantören i sådana fall engageras debiteras arbete i enlighet med Bilaga 1.

21. TVIST

Tvist angående tolkning eller tillämpning av detta avtal ska göras i enlighet med reglerna för Stockholm Handelskammars Skiljedomsinstitut. Skiljenämnden ska bestå av en skiljeman.

22. LEVERANTÖRENS KONTAKTUPPGIFTER

PrimeQ Outsourcing AB med org nr 556895-4860
Torkel Knutssonsgatan 24, 118 49 Stockholm
Växel och support: +46 77 551 01 00