

Tjänstespecifika villkor Tele2 Växel

Gäller fr o m 2022-09-01 tills vidare.

1. Allmänt

Följande tjänstespecifika villkor reglerar Kunds nyttjande av tjänsten Tele2 Växel härefter benämnd Tjänst

2. Förutsättningar

Kund måste ha tecknat sig för en mobiltelefonitjänst med Tele2 för att kunna använda Tjänst. Kunden måste ha en internetanslutning från Tele2 eller annan leverantör för att nyttja samtliga funktioner och tilläggstjänster i Tjänst. Kund ansvarar själv för att tillse att erforderlig internetanslutning finns. Kunden ansvarar för fastighetsnät/datanät och prestandan i LAN/WAN-miljö samt att Kund följer de installationsinstruktioner som Kunden förses med av Tele2.

3. Definitioner

Kund – Juridisk person eller enskild näringsidkare med vilken Tele2 har ingått Avtal IP – Internet Protocol
LAN – Local Area Network
MOS – Mean Opinion Score
ms – millisekunder
WAN – Wide Area Network

4. Tjänstebeskrivning

Tjänst är en nätbaserad telefonväxel som Tele2 driftar och förvaltar åt Kund. Tele2 förbehåller sig rätten att vidtaga för Tjänst nödvändiga förändringar av avseende struktur, omfattning samt funktion.

5. Förutsättningar lan

En IP-telefonilösning förutsätter att nedanstående kvalitativa krav är uppfyllda på LAN för att lösningen skall fungera tillfredställande. Flera parametrar påverkar hur väl lösningen fungerar. Följande baskrav måste vara uppfyllda av Kund och gäller för trafiken mellan alla enheter i en IP-telefoni lösning:

- Fördröjning i nätverket < 80 ms. Det betyder att ett IP-telefonipaket inte får ta längre tid än 80 ms från källa till destination
- Variationer i nätverket < 20 ms. IP-telefonipaketerna måste komma i en jämn takt, utan stora variationer, för att kvalitén på ljudet ska bli bra
- Paketförluster i nätverket < 1 %
- Kunden behöver ha ett MOS värde över 4 på sitt LAN

6. Förändrad funktionalitet

Vissa mobila tilläggstjänster kan komma att få ändrad funktionalitet eller helt sluta fungera vid installation av Tjänst, exempelvis samtalsflytt, samtalsspärr, telefonsvarare med telefonistöd, samt företagskort med privatsida.

7. Felsökning och underhåll

Kund skall vara behjälplig vid felsökning. Vid Kunds felrapportering skall Kund i underlaget som skickas in till Tele2s Kundservice ange A-nr, B-nr samt tidpunkt för fel.

Tele2 ansvarar enbart för utrustning som ingår i Tjänst. Support för Tjänst kan ej tillhandahållas om fel i Tjänst beror på utrustning eller tjänst som ej är tillhandahållna av Tele2.

Tele2 förbehåller sig vidare rätten att inte tillhandahålla support till Kund vid felanmälan om Kund:

- Har IP-PORTR från tredje part.
- Inte uppfyller svarstiderna enligt punkten 5.
- Har IP-PORTR från Tele2 som går över ADSL.

Underhåll gäller endast för SIP till och från Tele2 samt eventuella fasta IP-telefoner/softphone införskaffade från Tele2. Kunds övriga utrustning, konfiguration eller nät/brandvägg omfattas inte. Tele2 förbehåller sig rätten att fakturera Kund om orsak till fel inte beror på Tele2.

8. Avgifter

Avgift för Tjänst och till Tjänst tillhörande tilläggstjänster debiteras i enlighet med prislista. Samtalstrafik som genereras i växeln debiteras i enlighet med Kundens mobila prisplan för det mobilabonnemang som Tjänst är kopplat till.

9. Uppgradering och nedgradering

Uppgradering från Tjänst kan göras under avtal. Kostnad för uppgadering är enligt avtalat pris. Önskan om uppgadering måste skriftligen vara Leverantör tillhanda med minst tre (3) kalendermånader innan önskat datum för uppgadering. Nedgradering får göras om det är mindre än 3 mån kvar av bindningstid.

10. Avtalstid o Uppsägning

Tjänsten löper tillsvidare utan bindningstid med en ömsesidig uppsägningstid om en (1) månader. Om bindningstid har avtalats är uppsägningstiden en (1) månad före bidningstidens utgång. Efter bindningstidens utgång löper tjänsten tillsvidare med en (1) månad ömsesidig uppsägningstid

Uppsägning skall göras skriftligen och bekräftas av motparten för att vara giltig.

11. Operatörsbyte

Kunds betalningsansvar för fasta kostnader kvarstår oförändrat under hela bindnings-/uppsägningstiden även om Kund före bindnings-/uppsägningstidens utgång avslutar Avtal eller flyttar nummer till annan operatör. Begäran om nummerflytt till annan operatör eller annat operatörsbyte, som inkommer till Tele2, är att jämställas med uppsägning av Avtal. För att operatörsbyte ska kunna ske krävs att Kund har aktiverat Avtal. Vid Kunds uppsägning eller begäran om operatörsbyte förbehåller sig Tele2 rätt att omedelbart slutfakturera Kund ej erlagda månadsavgifter och i förekommande fall andra fasta avgifter för resterande bindnings-/uppsägningstid. Kund har möjlighet att lösa kvarvarande bindnings-/uppsägningstid genom att erlagga de fasta avgifter som återstår till dess avtalsperioden löpt ut.

12. Porteringsfullmakt

K Kundens Avtal gäller även som porteringsfullmakt och ger Tele2 Sverige AB rätt att portera av Kunden specificerade nummer till Tele2 Sverige AB från Kundens nuvarande operatör. Porteringsfullmakten är giltig i två (2) månader från underskrivet Avtal. Kunden är medveten om att de förbindelser och skyldigheter som avtalats med nuvarande (avgivande) operatör kan vara gällande. Kunden kan därför även efter portering av nummer erhålla fakturor från nuvarande (avgivande) operatör. Om Kunden ångrar nummerporteringen måste detta meddelas till Tele2 Sverige AB senast tre (3) arbetsdagar före den porteringstidpunkt som är överenskommen. Kund ansvarar för information till sina egna användare. Vidare, om Kundens abonnemang används av någon annan än Kunden själv ansvarar Kund för information även till den användaren.