

Ventelos tjänstespecifika villkor – Direktansluten Telefoni

1 KUNDER SOM OMFATTAS AV VILLKOREN

Dessa tjänstespecifika villkor gäller, tillsammans med Ventelos allmänna och övriga villkor för företag och myndigheter som ingått avtal med Ventelo om Tjänsten.

2 TJÄNSTEN

2.1 Tjänsteöversikt

2.1.1 Allmänt

Tjänsten Direktanslutning innebär att Ventelo, själv eller genom underleverantör, tillhandahåller anslutning till allmänt tillgängligt fast telenät via en fast anslutningspunkt samt tilläggstjänster till Tjänsten. Ventelo tillhandahåller Kunden telefonnummer, såvida inte Kunden begärt inportering av tidigare telefonnummer. Ventelo har rätt att, utan rätt till ersättning för Kunden, ändra telefonnummer om det krävs av tekniska, driftmässiga eller andra särskilda skäl eller myndighetsbeslut. Genom Tjänsten tillhandahåller Ventelo möjlighet för Kunden att ringa nationella och internationella samtal samt utväxla andra telefonmeddelanden som får överföras via telenätet. Tjänsten Direktanslutning levereras via PRI-gränssnitt (Primary Rate Interface), med 2 Mbps kapacitet per anslutning, vilket innebär 30 ISDN-kanaler för telefoni. Har Avtal ingåtts om leverans av Internettjänst från Ventelo via samma förbindelse, då Tjänsten kan vara benämnd ”Combi”, är antalet tillgängliga telefonkanaler färre eftersom viss del av kapaciteten nyttjas för data/Internet-trafik.

Anslutning via P7/P8-signalering stöds ej. Tjänsten kan, beroende på av Ventelo vald teknisk lösning, levereras via av Ventelo ägd och utplacerad utrustning hos Kund (CPE).

2.1.2 Tilldelning av telefonnummer samt inportering Ventelo kan tilldela Kund telefonnummer, enstaka eller i serier om 10, 100 eller 1000. Som alternativ eller komplement kan Kund även begära inportering av Kundens telefonnummer från annan operatör. Tilldelning samt inportering av telefonnummer kan ske för såväl geografiska nummer samt ickegeografiska nummer. Vid tilldelning av nya telefonnummer kan det vid vissa tillfällen uppstå leveranstid om upp till tre månader, beroende på tillgänglighet av nummer inom specifik nummerserie. Avgifter för tilldelade och/eller inporterade telefonnummer eller nummerserier framgår av prislista eller försättsblad till avtalet. Vid begäran av inportering ger Kunden Ventelo fullmakt att administrera detta i enlighet med Ventelos allmänna villkor.

2.1.3 Reservation av telefonnummer Kund kan under en period om max 12 månader reservera telefonnummer för framtida bruk. Reserverade nummerserier är avgiftsfria från Ventelo under de första tre månaderna, därefter debiteras Kund periodisk avgift för tilldelade telefonnummer/nummerserier från Ventelo.

2.1.4 Nätjänster Överföringstjänster som stöds nationellt är Tal, Audio (3,1 kHz) samt 64 kbit Data. Teletjänster som stöds nationellt är Telefoni (3,1 kHz, inklusive telefax Gr 3 och modem), Högkvalitetstelefoni (7 kHz), Telefax Gr 4, Bildtelefoni, Videotex, Teletex och presentation av b-nummer. Så kallad user-to-user signalering stöds endast på nivå 1. Vid utlandssamtal garanterar Ventelo ej högre hastighet än 9,6 kbps för modem och telefaxtrafik.

2.1.5 Övriga samtalstjänster Kund kan via Tjänsten nå en mängd specialnummer inom Sverige, detta inkluderar bland annat nummerupplysnings-tjänster, betalsamtalstjänster, frisantalt, samtal med delad taxa, nödsamtal och tidgivning. Rörande betalsamtalstjänster, nummerupplysningstjänster och dylika tjänster garanterar dock inte Ventelo att samtliga leverantörers tjänster kan nås via Tjänsten.

2.1.6 Nummervisning Kund kan välja att Kunds telefonnummer (a-nummer) presenteras eller döljs vid utgående samtal. Visning av inkommande nummer vid samtal till Kund stöds, såvida denna uppgift är tillgänglig för Ventelo och uppringande part inte valt dolt utgående nummer.

2.2 Teknisk lösning

2.2.1 Allmänt

Tjänsten ger Kunden tillgång till avtalad kapacitet och funktionalitet vid Ventelos anslutningspunkt hos Kunden. Tjänsten levereras via lokal accessförbindelse, som ger Kunden tillgång till Ventelos nät och infrastruktur.

2.2.2 Anslutningspunkt

Ventelo ansvarar för tillhandahållen Tjänst fram till anslutningspunkt, som är den plats där Tjänsten görs tillgänglig via RJ-45-kontakt ("Anslutningspunkten"). I de fall då Tjänsten levereras via av Ventelo utplacerad kundutrustning (CPE) ansvarar Ventelo även för denna utrustning, förutsatt att Kunden följer vad som anges angående utrustning i Ventelos allmänna villkor. Anslutningspunkten är normalt belägen i Kunds serverrum eller växelrum. Vid de fall då Kunds fastighetsnät nyttjas, se nedan, svarar dock Kund för detta liksom för eventuella kostnader uppkomna i samband med Ventelos felsökning eller åtgärden av fel som härrörs till Kunds fastighetsnät.

2.2.3 Fastighetsnät

Vid de fall då Anslutningspunkten är fysiskt skild från den första punkt innanför Kundens fastighetsgräns där Ventelos accessförbindelse kan överlämnas ("Första Kopplingspunkten") behövs ett fastighetsnät mellan dessa punkter. Kunden ansvarar för att ett fastighetsnät finns tillgängligt vid installationstillfället. Om det inte finns något fastighetsnät tillgängligt, eller om det befintliga fastighetsnätet inte uppfyller de tekniska kraven kan Ventelo, mot offert, etablera ett nytt fastighetsnät vid installationstillfället. Beställning av installation av fastighetsnät måste ske i förväg. Kunden ansvarar alltid för eventuella kostnader för fastighetsnätet. Ventelo övervakar inte fastighetsnät. Ventelo svarar ej heller för brister i kvalitet eller kapacitet hänförliga till Kundens fastighetsnät. Detta inbegriper exempelvis problem med störningar i form av eko som har sin grund i brister i Kundens

fastighetsnät/LAN. Vid just denna typ av störning kan Ventelo i vissa fall mot offert erbjuda lösning i form av installation av ekosläckare. Fastighetsnätet måste minimum vara Kat5-standard.

3 LEVERANS OCH INSTALLATION

3.1 Tjänsten levereras normalt inom sex till åtta veckor, under förutsättning att all nödvändig information kommit Ventelo tillhanda. En definitiv leveranstid bestäms i samråd mellan Kunden och Ventelo vid planering av installation och leverans av avtalad Tjänst. **3.2** Ventelo kontaktar Kunden för att komma överens om exakta datum samt vilka krav och önskemål som Ventelos installatörer ställer samt för att säkerställa att installationsarbetet sker på ett effektivt och säkert sätt.

3.3 Kunden är skyldig att: (i) då kundplacerad utrustning (CPE) nyttjas se till att lämpligt utrymme och eluttag finns tillgängligt för den kundplacerade utrustningen, (ii) se till att det finns teknisk personal tillgänglig för assistans och konsultation under installationen, samt att, (iii) se till att Ventelos personal har tillgång till nödvändiga tekniskrum och kopplingskåp som behövs för installationen.

3.4 Ventelo är skyldig att: (i) se till att accessförbindelse finns framdragen och verifierad till första kopplingspunkt, (ii) ombesörja inkoppling av accessförbindelse i befintligt fastighetsnät, samt (iii) ombesörja installation, konfiguration och verifiering av Tjänsten.

3.5 Efter att Ventelo verifierat och skriftligen klarrapporterat Tjänsten erbjuds Kunden under en

period av fem (5) arbetsdagar möjlighet att verifiera att Tjänsten uppfyller avtalad specifikation. Förutsatt att Ventelo inte erhållit reklamation från Kunden skall Tjänsten anses godkänd vid utgången av denna period, med verkan från inledningen av densamma. I och med godkännande av levererad Tjänst är Kunden skyldig att erlagga betalning från och med den dag Ventelo klarrapporterat Tjänsten.

3.6 Flytt av Tjänsten till en annan adress innebär normalt en ny leverans. Priset på den nya förbindelsen baseras på kvarvarande kontraktstid. Om Kunden önskar flytta innan den ursprungliga avtalstiden löpt ut måste eventuell bindningstid på accessförbindelsen lösas ut separat. Ventelo äger alltid rätt att ta ut en flyttavgift enligt för tidpunkt gällande prislista. Flytt måste aviseras i god tid (minst sex till åtta veckor) innan den kan påbörjas. Tjänsten kan bara flyttas till de orter/adresser där Ventelo tillhandahåller Tjänsten.

3.7 Installationer, förändringar och flytt utförs under kontorstid (vardagar 08.00 – 17.00). Ventelo kan även utföra dessa arbeten utanför kontorstid efter särskild överenskommelse. Pris erhålls mot offert.

3.8 Fakturering av fasta avgifter sker periodiskt (månadsvis eller kvartalsvis) i förskott, aktivering av rörliga avgifter, exempelvis samtalsstrafik, faktureras periodiskt (månadsvis eller kvartalsvis) i efterskott.

3.9 Vid avtal om minimidebiteringsavgift avser denna ett månatligt lägsta belopp avseende fakturering av samtalsavgifter. Då en periods samtalsavgifter är lägre än, eller lika med,

minimidebiteringsavgift för perioden utgår minimidebitering. Då en en periods samtalsavgifter är högre än minimidebiteringsavgift för perioden debiteras samtalsavgiften. Fasta avgifter och debitering för annat än samtalstjänster medräknas ej i minimidebitering.

4 SERVICE

4.1 Tjänsten övervakas dygnet runt 365 dagar om året. Felanmälan kan göras dygnet runt 365 dagar om året.

4.2 Om Kund anmält ett fel i Tjänsten och det visar sig att felet orsakats av Kundens egen utrustning eller av Kunds ingrepp i Ventelos utrustning, som ej på förhand skriftligen godkänts av Ventelo, eller av Kunds felaktiga användande av Tjänst i övrigt är Kunden skyldig att ersätta Ventelo med ett belopp motsvarande Ventelos kostnad för felsökning.

4.3 För Kund som inte valt att teckna utökat serviceavtal gäller att Ventelo utför felsökning under ordinarie arbetstid, definierad som helgfria vardagar, måndag till fredag, mellan kl 08.00 till 17.00. Kunden har möjlighet att begära omedelbar felsökning utanför ordinarie arbetstid. Ventelo äger rätt att debitera utryckningsavgift samt timdebitering enligt gällande prislista.

4.4 För Kund som valt att teckna utökat serviceavtal gäller de servicetider för felsökning som där anges. Pris för utökat serviceavtal framgår av detsamma.

4.5 Felrapporteringsprocess
Felrapportering skall alltid ske per telefon till Ventelos kundsupport:
telefon 0200-120120

alternativt växel: 0500-494900.

Vid felrapportering skall information lämnas om:

- felets karaktär,
- tid och datum då felet upptäcktes,
- kort beskrivning av de effekter felet tar,
- detaljer kring eventuella tester som Kund gjort för att fastställa felet,
- Kundens egna referensnummer för felet (om tillgängligt),
- telefonnummer till kontaktperson som kan medverka i felsökning, samt, fastställa att felet upphört.

4.6 Ventelos återrapporteringsansvar vid fel

För att säkerställa att de fel som uppkommer behandlas på rätt sätt och inom rimlig tid kommer Ventelo att:

- tilldela felet ett referensnummer och upplysa Kund om detta,
- identifiera den person inom Ventelos organisation som äger felet,
- se till att en teknisk specialist tar kontakt med Kund om detta är nödvändigt,
- försäkra att felet hanteras snabbt och effektivt,
- starta en eskaleringsprocess för varje fel om så är nödvändigt,
- informera Kund kontinuerligt om reparationsstatus,
- informera Kund om när felet är avhjälpt,
- försäkra sig om att Kund accepterat åtgärdandet av felet.

4.7 Felbeskrivningar

Fel definieras enligt följande:

- Nivå 1: Fel som orsakar totalt stopp.
- Nivå 2: Fel som gör inskränkningar på Kundens Tjänst till en eller flera destinationer, t ex kabelbrott. Fel som påverkar kvaliteten på Tjänsten, men hindrar inte Tjänsten från att fungera (t ex fördröjningar vid uppkoppling av samtal).

- Nivå 3: Fel som har mindre effekt på kvaliteten på Tjänsten, t ex eko.

4.8 Eskaleringsprocess

4.8.1 När ett fel har upptäckts hos Kund och rapporterats enligt vad som anges ovan under Felrapporteringsprocess kommer Ventelo att åtgärda detta så fort som möjligt. Varje fel är ”aktivt” till dess att Kund godtagit ett nytt acceptanstest för felet.

4.8.2 Om ett fel av nivå 1 inte åtgärdas omedelbart kommer en eskaleringsprocess starta inom Ventelo enligt tabellen nedan. Alla tider är räknade i arbetstimmar.

4.8.3 Eskalering påbörjas under vad som ovan anges som ordinarie arbetstid. Felsökning och eskalering av fel som rapporteras till Ventelo utanför avtalad servicetid påbörjas nästkommande vardag klockan 08.00.

4.8.4 Vid Utökat Serviceavtal utförs felsökning och eskalering under den servicetid som där anges.

4.9 Tillfälliga avbrott

4.9.1 Trots att Ventelo nät är mycket driftsäkert kommer underhållsarbeten regelbundet att behöva utföras.

4.9.2 Om ett planerat underhållsarbete troligen kommer att störa Kundens Tjänst, kommer Ventelo att i största möjliga mån se till att detta utförs på tider då kunden använder Tjänsten minst. Kunden blir även informerad om detta arbete i god tid innan.

4.9.3 Om ett oplanerat stopp av Tjänsten skulle uppkomma kommer detta att bli eskalerat enligt vad som anges ovan angående eskaleringsprocess.

4.9.4 Om Kunden planerar eller har oplanerade stopp som

Ventelo

KOMMUNIKATION FÖR DITT FÖRETAG

påverkar Ventelo nät, ska detta meddelas
Ventelo så fort som möjligt, så att lämpliga åtgärder kan vidtas.

5 TILLÄGGSTJÄNSTER

5.1 Samtalsspärr

Kund kan begära spärr av utgående samtal för samtalstyperna betalsamtal, samtal till svenska mobilnät eller utlandssamtal. Ventelo äger rätt att debitera periodisk avgift vid aktiverad spärrtjänst. Spärr mot utgående samtal kan normalt även utföras av Kund själv, i Kunds företagsväxel.

5.2 Vidarekopplingstjänster

Ventelo kan på kunds begäran utföra vidarekoppling av inkommande samtal till Kunden. Ventelo äger rätt att debitera engångsavgift för att utföra sådan vidarekoppling, samt avgift för vidarekopplade samtal. Vidarekoppling av inkommande samtal kan normalt även utföras av Kund själv, i Kunds företagsväxel.

6 AVTALETS

GILTIGHETSTID, UPPSÄGNINGSTID M.M.

Avtalet gäller med 12, 24 eller 36 månaders bindningstid, enligt vad som angivits på försättsblad. Om Avtalet inte sägs upp förlängs det automatiskt med 12 månader i taget till dess uppsägning sker. Uppsägningstiden är 6 månader.
