

## Tjänstespecifika villkor

### -Ventelo DUO ADSL 10

#### 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 Ventelo DUO ADSL 10 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 erbjuder transport av data och tal över en och samma accessförbindelse

Tjänsten levereras via BRI-gränssnitt (Basic Rate Interface) för anslutning av företagsväxel (PBX), med kapacitet om antingen sex eller åtta ISDN-kanaler för telefoni.

Anslutning via P7/P8-signalering eller PRI stöds ej.

Tjänsten levereras med Internet-tjänst från Ventelo via samma förbindelse.

Internettjänsten avlämnas i ett Ethernet 10/100 base T interface för inkoppling mot kunds LAN, nätverksprotokoll är IPv4.

Utrustning som använder andra gränssnitt och protokoll måste dessförinnan anpassas till IPv4

Tjänsten levereras i grundutförande med NAT mot kundens LAN, som option kan kunden välja alternativet Fast publik adress för sitt LAN gränssnitt med statisk routing mot sitt LAN

Tjänsten levereras via av Ventelo ägd och utplacerad utrustning hos Kund (CPE).

##### 2.1.2 Tilldelning av telefonnummer samt inportering

Ventelo kan tilldela Kund telefonnummer, enskilda eller i serier. 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 icke-geografiska 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.

I tjänsten ingår portering av en nummerserie (10 eller 100) eller 8 enskilda nummer, därutöver debiteras enligt prislista tilläggstjänster

##### 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 Nättjänster

Tjänsten stödjer röstsamtal (voice).

Tjänsten stödjer ej signaleringstjänster såsom informationssignalering via D-kanalen, tex, men inte begränsat till user-to-user signalering. Vid utlandssamtal garanterar

Ventelo ej högre hastighet än 9,6 kbps för modem och telefaxtrafik.

##### 2.1.5 Begränsningar i nättjänster

Tjänsten stödjer ej signaleringstjänster via D-kanalen, t ex, men inte begränsat till, user-to-user signalering.

Tjänsten stödjer ej all form av icke-voice tjänster, t ex, men inte begränsat till, 64 kbps data, 128 kbps data, videokonferens, G4 fax, bärartjänster andra än voice.

Tjänsten stödjer ej analog datakommunikation över 14,4 kbps, t ex, men inte begränsat till, fax eller modemtrafik.

##### 2.1.6 Övriga samtalstjänster

Kund kan via Tjänsten nå en mängd specialnummer inom Sverige, detta inkluderar bland annat nummerupplysningstjänster, betalsamtalstjänster, frisamtal, 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.

##### 2.1.7 Nummervisning

Kund kan välja att Kundens 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

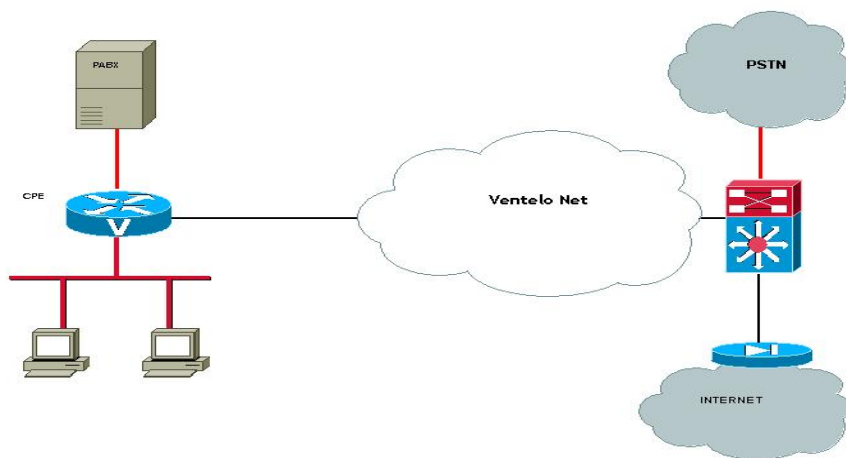
Tjänsten ger Kunden tillgång till avtalad kapacitet och funktionalitet vid Ventelos anslutningspunkt hos Kunden. Tjänsten levereras via lokal accessförbindelse baserad på ADSL 2+ annex M-teknik, som ger Kunden tillgång till Ventelos nät och infrastruktur.

Kund erhåller dynamisk fördelning av kapaciteten på accessförbindelsen mellan telefoni och datatrafik. Detta ger Kund högre kapacitet för datatrafik vid färre samtal. telefoni ges alltid företräde framför datatrafik, då telefoni ställer höga krav på kvalitet.

Tjänsten består av två delkomponenter:

# Ventelo

KOMMUNIKATION FÖR DITT FÖRETAG



## 2.2.2 Stamnät

Ventelos fibernät är idag helt byggt på Gigabit Ethernet-teknik. För att upprätthålla den höga tillgänglighet som idag krävs av tjänsteleverantörer, använder sig Ventelo av MPLS i stam- och distributionsnätet.

## 2.2.3 Lokal access

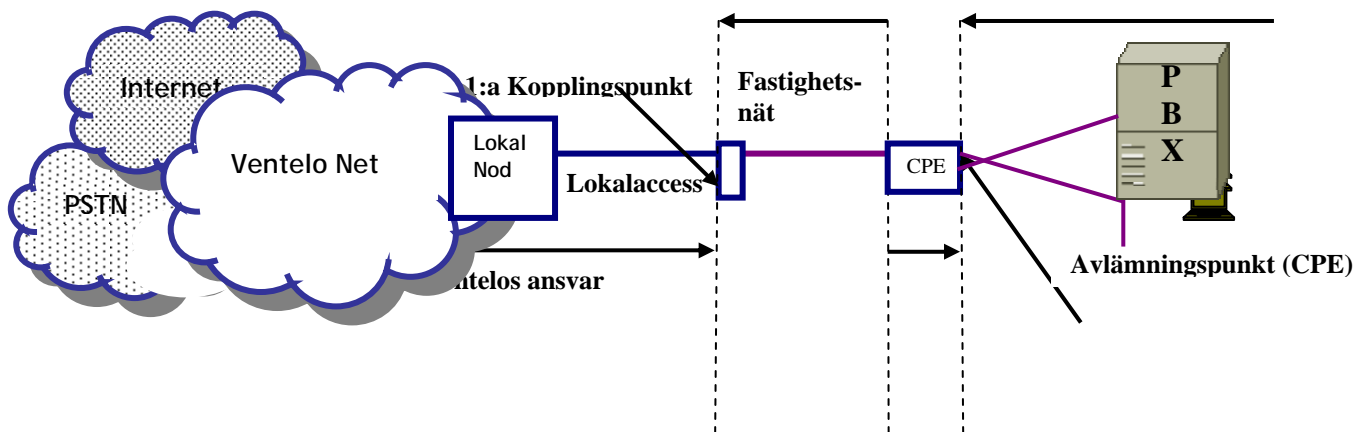
Lokalaccessen baseras alltid på en Ny eller befintlig TAB (analogt telefon abonnemang) över delad ledning med en asymmetrisk DSL-teknik 10Mbps nerströms och 2Mbps uppströms.

Pga. fysiska förutsättningar för tjänsten inte reellt kan kontrolleras innan leverans kan avvikelser från ovan angivna bandbredd upplevas, dock skall tjänsten vid drift alltid kunna uppvisa minst 8Mbps nerströms och 1 Mbps uppströms.

I de fall Ventelo inte har tillgång till egna accesser kan andra underleverantörer av xDSL-accesser användas. Den lokala accessen överlämnas hos Kunden vid första jack för det valda TAB numret i fastigheten.

## 2.2.4 Avlämningspunkt

Avlämningspunkten är den plats där Kunden vill ha den kundplacerade utrustningen avlämnad. Tjänsten avlämnas i kundgränssnittet på den kundplacerade utrustningen. Kunden ansvarar själv för anslutning av sitt fastighetsnät till den kundplacerade utrustningen.



## 2.2.5 Fastighetsnät

Vid de fall då Avlämningspunkten 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 installationstidpunkten. 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. En beställning måste dock alltid ske i förväg. Kunden ansvarar alltid för eventuella kostnader för fastighetsnätet. Ventelo övervakar inte fastighetsnätet.

## 2.2.6 Gränssnitt och protokoll

Gränssnitt för telefoni är: fyra ISDN BRI-portar, RJ45-kontakt (64 kbps PCM G.711).  
Gränssnitt för Datakommunikation är RJ45 Ethernet 10/100BaseT (IEE 802.3)

## 3 LEVERANS OCH INSTALLATION

3.1 Tjänsten levereras normalt inom fyra till sex 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) se till att lämpligt utrymme och eluttag (220V AC) 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 teknikum och kopplingskåp som behövs för installationen.
- (iv) inkoppling av den kundplacerade utrustningen mot Kundens företagsväxel och nätverk för Datatrafik om ej annat överenskommit

**3.4** Ventelo är skyldig att:

- (i) se till att accessförbindelse finns framdragen och verifierad till första jack för vald TAB
- (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 4-6 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, fakturering av rörliga avgifter, exempelvis samtalstrafik, faktureras periodiskt (månadsvis eller kvartalsvis) i efterskott.

## 4 SERVICE

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

**4.2** Åtgärdsfönstret, vilket är den tid då Ventelo utför felavhjälpning, omfattar helgfria vardagar, måndag till fredag, mellan 08.00 till 17.00. Felavhjälpning startas då en felanmälan från Kund rapporteras till Ventelos Kundenservice. Vid felanmälan klassificeras felet som omfattande fel eller begränsat fel. Inom responstiden skall felavhjälpningen ha påbörjats. Då felet är avhjälp skickar Ventelo en klarrapport till Kundens kontaktperson.

Klassificering av fel	Responstid	Åtgärdstid (max)	Rapportering/Klarrapport
Omfattande fel	1 timme	10 timmar	Ja
Begränsat fel	6 timmar	Best effort	Ja

**4.3** Felavhjälpning skall vara utförd inom 10 timmar (åtgärdstid) för de fel som klassificerats som omfattande från det att felanmälan kommit Ventelo tillhanda.

### 4.4 Definitioner

**4.4.1** Omfattande fel: Omfattande störningar av central funktionalitet eller begränsning av Tjänstens tillgänglighet, exempelvis att Tjänsten ej är tillgänglig eller att kapaciteten är kraftigt begränsad. Omfattande fel skall åtgärdas av Ventelo enligt åtgärdstid ovan. Med åtgärdande avses att Ventelo avhjälp felet eller att Ventelo vidtar sådana åtgärder att felet blir att betrakta som ett Begränsat fel.

**4.4.2** Begränsat fel: Fel som inte innebär omfattande påverkan på Tjänstens användbarhet såsom smärre reduktioner av Tjänstens kapacitet. Begränsat fel åtgärdas måndag till fredag mellan klockan 08.00 till 17.00.

**4.4.3** Tillgängligheten avseende Tjänsten beräknas enligt följande formel, där nertid mäts inom aktuellt åtgärdsfönster:

$$\text{Tillgänglighet} = \frac{24\text{tim} \times \text{antal dagar per kvartal} - \text{tid för Servicefönster} - \text{Nertid}}{24\text{tim} \times \text{antal dagar per kvartal} - \text{tid för Servicefönster}}$$

**4.4.4** Ventelo garanterar en genomsnittlig tillgänglighet om 99,6 % per kalendermånad och Tjänst med undantag för driftavbrott enligt servicefönster och om Kunden har uppfyllt sina åtaganden enligt "Kundens åtaganden" ovan. Prisreduktion vid avvikelser från denna garanti skall beräknas och avräknas från avtalat pris enligt nedan. Reducering av månatlig avgift per access

Tillgänglighet	Reducering av månatlig avgift per access
< 99,6 %	ingen
< 95 %	20 %

**4.4.5** Ovan angivna kompensationsbestämmelse skall utgöra exklusiv påföljd med anledning av Ventelos underlåtenhet att upprätthålla avtalad tillgänglighet. Kunden äger inte rätt att därutöver göra ytterligare påföljder gällande mot Ventelo med anledning av parts underlåtenhet att upprätthålla avtalad tillgänglighet.

**4.4.6** Driftavbrott som uppstår på grund av planerade arbete för utbyggnad, uppgradering, nödvändigt underhåll eller motsvarande sker mellan kl. 00.00 - 06.00 måndagar. Ventelo informerar Kunden minst 5 arbetsdagar i förtid i enlighet med Kundens SLA. Ventelo har rätt till att företa kritisk felrättning utan varsel, men regeln är att Kunden skall bli informerad i förtid i enlighet med Kundens SLA.

**4.4.7** All utökning av denna grundläggande servicenivå ska betraktas som tilläggstjänst. Kunder som har högre krav på tillgänglighet och serviceåtagande har möjlighet att teckna separata serviceavtal.

# Ventelo

KOMMUNIKATION FÖR DITT FÖRETAG

## 5 TILLÄGGSTJÄNSTER

### 5.1.1 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.

### 5.1.2 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. Uppsägning skall ske skriftligen.

---