

Ventelos tjänstespecifika villkor för Ventelo mobilväxel företag (0909)

1. KUNDER SOM OMFATTAS AV VILLKOREN

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

2. TJÄNSTEN

2.1 Tjänsten syftar till att ge Kunden växelfunktionalitet utan behov av att investera i egen hårdvara.

2.2 Tjänsten består av hantering och styrning av inkommande samtal till ett huvudnummer. Samtalet kan därefter, beroende på hur Kunden väljer att konfigurera Tjänsten, kopplas vidare till individ eller samtalsgrupp. Tjänsten medger styrning av samtal till såväl fasta som mobila telefoner.

2.3 Tjänsten medger också telefonköhantering.

3. LEVERANS AV TJÄNSTEN

3.1 Såvida Parterna inte kommit överens om annat levereras Tjänsten normalt inom 3 veckor från Avtalets tecknande, givet att all nödvändig information kommit Ventelo tillhanda.

4. WEBGRÄNSSNITT

4.1 Kunden konfigurerar Tjänsten, avseende t.ex. huvudnummer, samtalgrupper m.m., genom ett webgränssnitt som Ventelo tillhandahåller.

4.2 Ventelo tillhandahåller Kunden användarnamn och lösenord för tillgång till Tjänstens webgränssnitt. Det åligger Kunden att förvara användarnamn och lösenord så att inga obehöriga kommer åt dem.

5. TJÄNSTENS KVALITET

5.1 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 kundservice. Vid felanmälan klassificeras felet som omfattande fel eller begränsat fel. Inom responstiden skall felavhjälpningen ha påbörjats. Då felet är avhjälpsett skickar Ventelo en klarrapport till Kundens kontaktperson.

5.2 Felavhjälpning skall vara utförd inom maximalt 12 timmar (åtgärdstid) för de fel som klassificerats som omfattande från det att felanmälan kommit Ventelo tillhanda.

Åtgärd	Responstid	Åtgärdstid (max)	Rapportering/ Klarrapport
Omfattande fel	2 timmar	12 timmar	Ja
Begränsat fel	6 timmar	Best effort	Ja

5.3 Definitioner

5.3.1 Omfattande fel: Omfattande störningar av central funktionalitet eller begränsning av Tjänstens tillgänglighet vilket kraftigt påverkar Tjänstens användbarhet.

5.3.2 Begränsat fel: Begränsade störningar av central funktionalitet eller av Tjänstens tillgänglighet vilket inte medför omfattande påverkan på Tjänstens användbarhet.

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

Tillgänglighet = $(24\text{tim} \times \text{antal dagar i månaden} - \text{tid för Servicefönster} - \text{Nertid}) / (24\text{tim} \times \text{antal dagar i månaden} - \text{tid för Servicefönster})$

5.5 Ventelo garanterar en genomsnittlig tillgänglighet av Tjänsten om 99 % per kvartal med undantag för driftavbrott enligt servicefönster.

5.6 Ventelo ansvarar inte för nertid som orsakats av Kunden.

5.7 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 förväg. Ventelo har rätt till att företa kritisk felrättning utan varsel, men regeln är att Kunden skall bli informerad i förväg.

5.8 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.

6. GILTIGHETSTID, UPPHÖRANDE M.M.

6.1 Såvida Parterna inte har avtalat om annat gäller 24 månaders bindningstid för Tjänsten.

6.2 Om Kunden inte skriftligen sagt upp Avtalet senast 3 månader innan bindningstidens utgång övergår Avtalet till att gälla tillsvidare med 3 månaders uppsägningstid.

6.3 Om Tjänsten sägs upp innan bindningstidens utgång skall Kunden erlägga 500 kronor i månaden till Ventelo under den kvarvarande bindningstiden.