

Tjänstespecifika allmänna avtalsvillkor hos Soluno Business Communications AB

1. ALLMÄNT

Följande tjänstespecifika villkor reglerar kunds nyttjande av tjänsten Soluno Business Communications (härefter "SolunoBC"), telefoni som tjänst. Kund skall tillhandahålla en kontaktperson med uppgift att leda och koordinera kunds interna resurser samt vara Leverantörens kontaktpunkt. Kund skall i övrigt delta/leverera enligt följande:

- På begäran, delta i arbetsmöten. Bistå återförsäljare eller Leverantörens personal med efter-frågad kunddatainformation. Det åligger även kontaktpersonen att upplysa i det fallet brister kan finnas i kundens befintliga it infrastruktur som enligt tidigare är kända fel.
- Vara behjälplig vid leverantörens installation, konfiguration och vid driftsättning av tjänsten.

2. FÖRUTSÄTTNINGAR

Kund måste ha tecknat sig för ett ramavtal med Leverantören gällande SolunoBC, samt ansvara för att teckna tillhörande operatörsavtal med Tele2, Phonera, Telia, Tre, TDC eller Telenor. Samtlig funktionalitet och leveranser som sker genom tredjepart (operatörerna) hänvisas till respektive vald operatörs villkor och tecknat avtal. Leverantören tar inte under några omständigheter ansvar för låsta telefoner, simkort, mobiltäckning, APN-inställningar eller förbrukning av data trafik på enskilda användare samt funktioner som existerar utanför Solunoplattformen. Kunden ansvarar själv över tidigare inköp gjorda av annan leverantör eller operatör, exempelvis om mobiltelefoner visar sig vara låsta på grund av bindningstider och skall bekostas och åtgärdas av kunden för att leverans av SolunoBC skall kunna genomföras.

3. DEFINITIONER

Kund – Juridisk person med vilken Leverantören har ingått Avtal

Leverantör – SolunoBC eller Uno Telefoni AB, såsom dessa bolag definieras i punkten 22 i detta avtal samt enligt vad som framgår av tillämpligt ramavtal

Tredje part – Annan Leverantör än Soluno Business Communications 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

SolunoBC är en hostad telefonitjänst som Leverantören drifvar och förvaltar åt kunden. Tjänsten stödjer mobila, fasta och bärbara anslutningar. En förutsättning och krav för Soluno BC är att kunden har separat avtal avseende mobil och eller fast telefoni samt internetförbindelse via någon av de operatörer som leverantören för närvarande samarbetar med.

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 ovanstående operatörer.
- I det fall kunden ej informerat leverantören om brister i befintlig it infrastruktur. Kunden 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

Kunden ansvarar för att utse personal på respektive ort som kan kommunicera med leverantören. Den utsedde personalen ska medverka tillsammans med leverantören vid tester i samband med installation och felavhjälpling.

Krav på LAN:

Kabelnät uppfyller 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 kundens 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:

Kunden 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 detta av kund.

IP-telefoni samtliga i SolunoBC med SIP telefon eller Softphone belastar accessen med cirka 120Kbit/samtal. Det åligger kunden att kontrollera att befintlig internet access innehar utrymme för att hantera telefoni samt göra erforderliga ändringar i brandvägg.

Generella krav oavsett tjänst:

LAN:et får inte innehålla hubbar.

Minst 100 MB switchat LAN.

Använder man funktionen Softphone eller SIP-telefon och ringer genom mobilt bredband, ADSL-anslutning eller motsvarande kan Leverantören ej lämna garanti för funktionen. För att garantera taltrafik över internet rekommenderas fast förbindelse och tilläggstjänsten QoS från operatören. Leverantören ansvarar endast för vad som är möjligt med de licenser, utrustning och teknik som är köpt från leverantören och som installeras vid överenskommen datum för driftsättning. Kontrollskyldighet och återkoppling åligger kund. Kunden ansvarar för att kopplingspaneler och korskoppling är utförd eller utförs av kunden eller dess representant och att tillhandahålla kompetens samt utföra konfigurationsändringar i kundens nät/brandväggar som följer Leverantörens rekommendationer för full funktion. Kunden ansvarar för utplaceringen av telefoner och installation av softphone om inget annat avtalats.

4.2 Kundens infrastrukturförändringar

I de fallen kunden utan att konsultera återförsäljare/leverantör gör interna eller externa förändringar i nätverk, accesser, switchar, router eller annan utrustning som påverkar tjänsten friskrivs leverantören från sitt drifts ansvar. I dessa fall kan ej kunden kräva ersättning för drifts stopp eller funktions fel.

Kunden skall ersätta leverantören för det arbete som anses nödvändigt för att återställa drift och funktion enligt leverantörens gällande taxor.

5. LEVERANS

Kunden skall utföra överenskomna och andra enligt Leverantörens anvisningar erforderliga förberedelser för installation. Anvisningar skall lämnas i god tid.

Vid leveransförseening som uppstår på grund av Leverantören skall kunden meddelas om detta. I det fall förseningen ej orsakats av Leverantören ansvarar berörd tredje part. I det fallet Leverantören har vetskap om försening skall de så även meddelas kund.

Datum för installationsdag är dagen då lösningen driftsätts. Från denna dag har kunden 7 dagars leveranskontroll. Felaktigheter under denna period skall dokumenteras och omedelbart rapporteras till leverantören. Fel eller ändringar efter 7 dagar hanteras enligt kundens serviceavtal eller användarvillkor.

I det fallet kunden ej godkänner leveransen skall detta skriftligen, tillsammans med dokumentation och felbeskrivning vara leverantören tillhanda senast 7 dagar från driftsättningsdatum.

I det fallet leverans inte kan ske på grund av att kunden ej fullgjort sina åtaganden äger leverantören rätt att fakturera samtliga fasta och löpande avgifter från det datum avtalet undertecknats.

Detta avtal gäller endast Leverantörens tjänst. Leverantörens förpliktelser under detta avtal kan komma att utföras av till Leverantören, närstående bolag tex Uno telefoni eller SolunoBC. Vald operatörs leveranstid kan vara längre än leverantörens. Leverantören friskriver sig från alla leveranstider och alla kostnader som har med operatören att göra. Det åligger kunden att säga upp sina avtal med befintlig operatör.

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

5.1 Leveransgaranti

Om kunden inte har fått tillgång till tjänsten 90 dagar från avtalsskrivning, och att förseningen orsakats av Leverantören, kan kunden kräva ersättning.

Kunden kan totalt kräva ersättning som motsvarar högst 50 % av erlagd engångsavgift. I det fallet leveransförseening överstiger ytterligare 30 dagar (90+30 dagar) äger kunden rätt att häva avtalet. I det fallet utgår ingen förseningsavgift, samtliga engångsavgifter krediteras till fullo.

Leveransgarantin gäller inte om:

- Kundutrustning är bristfällig eller inkompatibel med leverantörens tjänst. Eller i det fallet kunden själv påverkar eller ändrar installationsdatum.
- Leverantören eller dess representant inte ges tillträde till anläggningarna, trots begäran.
- Uppgifter i avropsavtalet eller kunddata är felaktiga och Leverantören inte kan få uppgifterna bekräftade av kunden före leverans.
- I det fallet kunden beställt egen access som inte är utförd till Leverantörens driftshall. Leverantören meddelar kund om förbindelsen bli försenad om leverantören har fått vetskap om detta via kundens 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.
- Kunden har ej 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 skall kunna genomföra sina åtaganden enligt avropet trots begäran.

5.2 Att kräva ersättning

Kunden skall 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 presenteras i projektet från Leverantör i samverkan med vald operatör. Kunden skall bistå leverantören eller ombudet med kontaktperson för kunddatainsamling. Information som kan vara av väsentlig art såsom nummerinformation, ritningar, dokumentation av nätverk/fastighetsnät, VPN, IP-adresser, router/switchar, hur anknytningar, grupper, köer, call attendant, ACD-huntgroup, voice mail med mera skall hanteras samt annan information som kan anses relevant. Det åligger kunden att kontrollera övrig utrustning som faxar och modem med mera så detta kan anslutas genom SolunoBC om så önskas. Informationen delges vid kunddatainsamling. Kundunika installationer, nätverksarbete och kundspecifika anslutningar såsom 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 timdebitering som framgår av bilaga 1. Eventuellt annat kablage eller nätarbete som ej avtalats men som uppkommer i samband med installation debiteras på löpande timdebitering som framgår av bilaga 1.

6. FELSÖKNING OCH UNDERHÅLL

Vid kunds felrapportering skall kund ange A-nr, B-nr samt tidpunkt i underlaget som skickas in till SolunoBC support. Underhåll gäller endast för SIP och media till och från SolunoBC samt eventuella fasta IP-telefoner/softphone införskaffade från Leverantören. Kunds övriga utrustning, konfiguration eller nät/brandvägg omfattas inte. Leverantören förbehåller sig rätten att fakturera kund om orsak till fel inte är plattformrelaterade. Felanmälan kan göras vardag 08.00–17.00 vardagar. Servicestart är inom 4 timmar från felanmälan. Felanmälan skall ske på telefonnummer +46 771 720 720 alternativt support@solus.se.

Felanmälningar hanteras av Leverantörens helpdesk. Genom e-post eller telefonsamtal sker anmälan 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 sökning. Om så inte är fallet stängs ärendet och betraktas som avslutat. Helpdesk hanterar inte operatörsfel som skall anmälas till respektive operatör. Felanmälningar som orsakats av fel i kundens infrastruktur och påverkar kundens funktion debiteras kunden, enligt bilaga 1.

7. TILLGÄNGLIGHET

Med tillgänglighet menas tiden i % då tjänsten varit i drift beräknat per kalendermånad. Tillgänglighet = (24 timmar x 30 dagar – Nertid) / (24 timmar x 30 dagar).

8. SERVICEFÖNSTER

Leverantören äger rätten att utföra systemarbete samtliga veckodagar mellan 20:00 och 05:00 samt lördag och söndag. Större driftsarbete skall i största möjliga mån utföras dessa tider. I de fall systemet kräver förändringar, uppgraderingar eller liknande på annan tid än angiven underhållstid skall leverantören avisera så med 2 veckors notifikation. Informationen meddelas kontaktperson/er, av kunden angiven och uppdaterad, via e-post samt via aktuell hemsida. Avbrott av tjänsten 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 kunden kräva återbetalning. Återbetalning sker via avdrag på kundens nästkommande faktura. Löpande driftstatus för Soluno finns tillgänglig på www.solus.se.

9.1 Ansvarsbegränsningar

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

Återbetalningsmodell:

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

9.2 Anspråk

Kunden 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.

9.2 Tredje part

Leverantören är inte ansvarig för den del av tjänsten som levereras av annan leverantör eller operatör. Detta gäller exempelvis avbrott på internet access, operatörs accesser till och från kund eller tjänsten, operatörs mobilnät eller annan funktion i operatörs eller kunds interna nät.

9.3 Kundensvar

Leverantören är heller inte ansvarsskyldig om någon annan än leverantören behörig eller obehörig i kundens eller annans datorresurs skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information. Det är kundens skyldighet att hålla användarinformation och lösenord väl skyddade.

10. OPERATÖRER

SolunoBC 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 SolunoBC är ansvariga för drift av sina anslutningar till serverhall där SolunoBC 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 valet av operatör kan förändras under avtalstiden och leverantören äger rätt att ansluta ytterligare alternativ. Leverantören äger den fulla rätten att besluta tjänstens operatörsalternativ.

Kunden godkänner att Leverantören eller ombudet praktiskt hanterar beställningar, förändringar i administrationen avseende operatörsvalet och avtalet.

I särskilda villkor kan anges huruvida kunden önskar extraordinära önskemål om hur operatörsavtalet skall hanteras.

Operatören och Leverantören har möjlighet att neka kunden att behålla befintliga telefonnummer. Vid övertagandet anges om kunden skall behålla befintliga fastnät nummer och mobilnummer, vilket i de flesta fall inte är något hinder. Leverantören reserverar sig för i det fallet någon operatör motsätter portering.

Beroende på kundens val av operatör och utformning av tjänsten kan avsteg gentemot ordinarie prisbild förekomma, samt skillnader i funktion. Detta skall anges i särskilda villkor.

Leverantören ansvarar inte för, och lämnar inga garantier på, de operatörstjänster kunden valt att avtala om med befintlig eller ny operatör. Detta då funktionen kan upplevas olika utifrån täckningskvalitet, olika geografiska orter, typer av byggnader/fastigheter, kundens val av hårdvara, mobiltelefoner etc.

Nummervisning i utlandet hanteras olika utifrån vald operatör, abonnemang och den utlandsignalering som används. Då Leverantören ej påverkar nummervisning i utlandet kan Leverantören inte garantera korrekt nummervisning.

Det är på kundens ansvar att kontrollera om befintliga enheter är låsta till någon operatör. I det fallet detta innebär att funktionen inte kan levereras enligt överenskommelse åligger det kunden att bekosta upplåsning eller inköp av nya enheter. Leverantören tar inte ansvar för befintliga mobiltelefoner.

Samtliga kundlösningar innehåller SMS-funktion att aktivera. Dels möjlighet till SMS via Softphone och applikationer, men också via personlig hemsida för utskick av olika typer av funktioner i mobiltelefon. SMS hanteras generellt med debitering per SMS, men kunden kan också teckna SMS-abbonemang.

11. DELADE ACCESSER

I SolunoBC finns accesser till vanliga telefonnätet (PRI) och mobilnätet (MDA). Dessa accesser delas mellan kunder i SolunoBC utifrån anpassad fördelning. I de fallen kund överstiger en nyttjandegrad av mer än tre användare per linje äger leverantören rätt att debitera kunden separat enligt gällande standardprislsta.

12. PROGRAMVAROR

Kunden har inte under några omständigheter rätt att ändra, göra anpassningar eller integrera mot egna programvaror. Anpassningar utförs alltid av Leverantören eller med Leverantörens skriftliga godkännande.

13. AVGIFTER

För tjänster utgår fasta avgifter i form av engångsavgifter samt fasta periodisk avgifter. Pris för tjänster framgår i avtalets prislsta. Engångsavgifter faktureras vid avtalsskrivning. Löpande, fastställda avgifter faktureras kvartalsvis i förskott. Produkter faktureras vid beställning. Rörliga avgifter samt särskilda utförda tjänster faktureras vid driftsättning. Betalningsvillkor 10 dagar. I de fallen kunden innehar en prissättning som avviker från standardprislstan skall detta vara angivet i särskilda villkor eller affärskalkylen i ramavtalet.

När kundens avtalstid löper ut och avtalet övergår till ett tillsvidareavtal skall i alla fall standardprislstan gälla. Inga prisreduceringar gäller på avtal utan bindingstid.

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 fakturan skall vara leverantören tillhanda skriftligen innehållande redogörelse senast 8 dagar från fakturadatum.

I det fallet kunden nyttjar licenser utöver det som överenskommits i offert äger Leverantören rätt att i efterskott debitera enligt gällande prislista.

Leverantören äger rätt att inhämta uppgifter om kunden, bolaget och personer som företräder kunden i sin kreditbedömning. I det fallet Leverantören bedömer kreditrisken till den omfattning att kunden kommer att inneha svårigheter att fullgöra sina åtaganden enligt avtal, 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 fallen det används (1.99 kr/SMS). Leverantören äger rätt att debitera aktuellt pris.

Serviceavgiften är en beräkning baserat på beställda tjänster och motsvarar 10 % av alla fasta månadsavgifter. Vid tilläggsbeställningar räknas avgiften upp med 10 % av fasta månadsavgifter på beställda tjänster.

14. FÖRÄNDRINGAR

Förändringar av funktionalitet i växelfunktionen handläggs hos Leverantörens helpdesk. Beställning debiteras enligt anges i standardprislista, bilaga 1.

15. AVTALSPERIOD

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

16. ÖVERLÅTESLE AV AVTAL

Kunden kan endast överlåta bindande tjänsteavtal med Leverantörens skriftliga godkännande. Leverantören äger rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter i avtal med kund till närstående företag.

17. UPSÄGNING

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.

19. HÅRDVARA

Reklamation på produkter inhandlade genom Leverantören som omfattas av byte skall vara leverantören tillhanda inom 5 dagar från fakturadatum. Produkten skall returneras i sin helhet med kartong och tillhörande dokumentation. Kundens skyldighet är att omedelbart återkoppla och återlämna leveranser där produkterna inte framkommit i användbart och godtagbart skick. Fel som påträffas 5 dagar efter fakturadatum överlämnas till Leverantören som utifrån respektive tillverkarens rutiner ombesörjer rätt åtgärd. Garantiid lämnas på samtliga produkter upp till 1 år. Produkten tillsammans med fakturan skall lämnas, eller om möjligt sändas i originalförpackning, till av Leverantören anvisat serviceställe.

20. FORCE MAJEURE

Leverantören är befriad från sina åtaganden enligt detta avtal om fullgörande av skyldighet omöjliggörs eller försvåras utanför Leverantören 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.

21. OMBUD

Leverantören säljer telefonitjänsten SolunoBC genom ombud. Leverantören ansvarar endast för tjänster och produkter som avtalats och skall levereras från Leverantören och som anges i detta avtal samt dess bilagor. Produkter som upphandlats via ombudet hänvisas i samtliga avseenden till ombudet. I de ärenden leverantören engageras debiteras arbetet enligt bilaga 1.

21. TVIST

Tvist gällande leverantörens tjänster/produkter samt agerande skall slutligen avgöras vid Göteborgs Tingsrätt, varvid svensk lag skall tillämpas.

22. LEVERANTÖRENS KONTAKTUPPGIFTER M.M

SolusBC AB under namnändring till Soluno Business Communications AB (556377-2317), (i detta avtal benämnd Soluno)
Fabriksgatan 7 412 50 Göteborg
Office: +46 31 352 40 00, support: +46 771 720 720.
eller i tillämpliga fall.

Uno Telefoni AB (556748-1055), (i detta avtal benämnd "Uno Telefoni#")
Lumaparksgatan 9 120 31 Stockholm
Office: +46 8 120 100 00, support: +46 120 100 50.