

# Tillægsbetingelser for Touchpoint Plus og Touchpoint Flex

## September 2017

### 1. Tillægsaftalen

Disse tillægsbetingelser gælder for Touchpoint Plus og Touchpoint Flex og er et tillæg til de generelle betingelser for Telia Danmarks telefonitjenester (erhverv). Ved modstrid går disse betingelser forud for de generelle betingelser.

### 2. Generelt

Løsningen er en cloud-baseret kommunikationsløsning, der blandt andet omfatter omstillingsfunktioner, status (optaget/ledig), instant messaging og Unified Communication. Al trafik genereres fra enten IP-telefoner, Softphone (telefon på pc) eller mobiltelefoner, hvortil der kun kan benyttes udvalgte abonnementer, der passer til Løsningen.

### 3. Ansvarsbegrænsning og rettigheder

Løsningen kræver, at al Kundens trafik går via Telias telefoni- og datanetværk, eller andre operatører der understøtter Løsningen og som er skriftligt godkendt af Telia. Telia kan ikke garantere lyd kvalitet for opkald, der dirigeres over internettet. Telia er ikke ansvarlig for omkostninger eller skader, der er forårsaget af Kunden på grund af håndtering af personlige oplysninger, såsom brugernavne, passwords, telefonnumre eller lignende oplysninger, der kan bruges til skadelige formål eller misbruges af kunden eller tredjepart.

Alle immaterielle ejendomsrettigheder til omfattede produkter og services, der tilhører eller er i besiddelse under licens, ejes af Telia. Kunden har ikke tilladelse til at overdrage underlicenser, eller på anden måde lade andre tage del i den opnåede licens.

### 4. Tekniske forhold og sikkerhed

Tekniske grænseflader, specifikationer og kvalitetsmål kan oplyses ved henvendelse til Kundeservice.

Kundens administrator kan etablere forskellige former for spæringer i Løsningens brugerflade for opkald. Bemærk, at disse spæringer ikke fungerer, hvis Løsningen midlertidigt er ude af drift, eller hvis en mobiltelefon anvendes uden for Danmarks grænser. Udlandsspærring kan fås ved henvendelse til Kundeservice.

Løsningen giver mulighed for, at brugerne via et webmodul fleksibelt kan etablere viderestillinger ud fra et udvalg af kriterier. Det er derfor ikke muligt at bruge mobiltelefonens egne viderestillingsmuligheder. Brugerne vil have mulighed for at indstille deres viderestillede kald til at blive besvaret af en avanceret telefonsvarer i Løsningen.

Sms Service giver mulighed for at sende sms uden beregning fra Løsningens Softphone og Webportal til almindelige danske mobilnumre.

Ved anvendelse af IP-telefoni via Løsningen kræves der internetadgang. Det er Kundens ansvar at sikkerheden følger Telia specifikationer omkring det tekniske set-up. Bliver dette tilsidesat af Kunden, er det Kunden, der hæfter for et eventuelt misbrug.

Såfremt Kunden anvender IP-telefoner, der ikke er leveret via Telia, har Kunden selv ansvar for, at det anvendte terminaludstyr er beskyttet af opdateret software og sikkerhedspakke. Hvis dette ikke overholdes, er Telia berettiget til at spærre for Kundens adgang til Løsningen.

Alarmopkald til 112 foretaget fra en IP-telefon eller Softphone via PC, dirigeres altid til alarmcentralen i København uden information om, hvorfra opkaldet er foretaget.

Hvis kunden får mistanke om, at uvedkommende har skaffet sig adgang til Kundens terminaludstyr, skal Telia straks underrettes med henblik på spærring af Løsningen. Når spærningen er etableret hæfter Kunden hæfter ikke for forbrug, der foretages af den uvedkommende.

Telia kan benytte sig af tredjeparts leverandører af it-ydelser, der ligger på leverandørens server. I dette tilfælde vil Løsningen ligeledes køre over det EU-land, hvor serveren er placeret.

Telia følger systematiske procedurer for privatlivets fred og sikkerhed i form af både sine egne ansatte og kontraktansatte personale. Alt centralt udstyr, der anvendes til produktion og levering af Løsningen og dennes funktioner, er placeret i Telias sikkerhedsklassificerede datacentre. Det betyder at Løsningens kundedata og taletrafik er placeret og kører via Sverige.

Brugeradgang og fysiske adgangsrettigheder på Telias datacenters faciliteter er angivet individuelt for hver enkelt medarbejder hos Telia i overensstemmelse med sit hverv. Gyldigheden og brugen overvåges konstant.

### 5. Datatrafik

Mobile App og Softphone kræver en dataforbindelse, hvormed brug kan koste dataforbrug på mobiltelefonen eller pc-er med mindre dataforbindelsen etableres via WiFi. Kunden skal derfor være opmærksom på om den enhed, som Mobil App eller Softphone benyttes på, er understøttet af et abonnement, hvor data er tilgængeligt. Prisen for datatrafik i Danmark følger de til enhver tid gældende priser og betingelser for dataforbrug til Kundens mobilabonnement. Prisen for datatrafik i udlandet følger de til enhver tid gældende priser i det pågældende land, hvor Kunden befinder sig. Se gældende priser på telia.dk.

### 6. Support

Telia supporterer de programmer og konfigurationer som vedrører Løsningen, der fremgår af Aftalen. Telia er berettiget til at opkræve betaling for særlige supportydelse.

Telia påtager sig ikke support af programmer og programmeringssprog, der er Løsningen uvedkommende ligesom Telia ikke yder særskilt support på operativsystemer eller på internetforbindelser, hvis de er hos anden udbyder.

Såfremt en fejl skyldes fejl og mangler i Kundens udstyr eller brugen heraf eller brugen af anden udbyders internetforbindelse, kan Telia opkræve et vederlag til dækning af fejlfinding og eventuel fejlfhjælpning.

### 7. Opsigelse

Løsningen er uopsigelig i den periode, der er angivet i den indgåede Aftale. Derefter kan abonnementer og services opsiges med 3 måneders varsel.

Opsigelse af Løsningens underliggende trafikabonnementer vil medføre en samtidig opsigelse af tilknyttede abonnementer i Løsningen

Forudsætning for opsigelsen af abonnementer er, at Kunden på foranledning kan dokumentere, at opsigelsen skyldes, at en medarbejder stopper sit ansættelsesforhold i den pågældende virksomhed.