

# Tillægsbetingelser for Touchpoint (TP)

Februar 2020

## 1. Tillægsaftalen

Disse tillægsbetingelser gælder for Touchpoint (TP) og er et tillæg til de generelle betingelser for Telia Danmarks kommunikationstjenester (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) og Unified Communication. Al trafik genereres fra enten softphone (telefon på pc) eller mobiltelefoner, hvortil der kun kan benyttes Corporate abonnementer der passer til Løsningen.

## 3. Ansvarsbegrænsning og rettigheder

Løsningen kræver, at al Kundens trafik går via Telias telefoninetværk. 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 Telia 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 webinterface 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 telefonsvarer i Løsningen.

Sms Service giver mulighed for at sende sms uden beregning fra Løsningens softphone til almindelige

danske mobilnumre. På softphone, er der en begrænsning på 25 samtidige modtagere og beskeden kan maximum indeholde 140 tegn.

Ved anvendelse af IP-telefoni via Løsningens softphone, kræves der internetadgang. Det er Kundens ansvar at sikkerheden følger Telia specifikationer omkring det tekniske set-up jf. bilag Servicebeskrivelse – Touchpoint (TP) - kravbeskrivelse. Bliver dette tilside-sat af Kunden, er det Kunden, der hæfter for et eventuelt misbrug.

Alarmopkald til 112 foretaget fra en 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 spærringen er etableret hæfter Kunden ikke for forbrug, der foretages af den uvedkommende.

Telia kan benytte sig af tredjeparts leverandører af it-ydelser, der ligger på leverandørens server uden for landets grænser.

Telia følger systematiske procedurer for at sikre privatlivets fred og sikkerhed som gælder for 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 i Danmark.

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

Mobil-appen 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 benyttelsen heraf eller brugen af anden udbyders internetforbindelse, kan Telia opkræve et vederlag til dækning af fejlfinding og eventuel fejlafhjælpning.

### **7. Opsigelse og ændringer**

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

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