

Tillægsbetingelser for Touchpoint Experience (TPX)

Februar 2021

1. Tillægsaftalen

Disse tillægsbetingelser gælder for Touchpoint Experience (TPX) 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

Al trafik genereres fra enten IP-telefoner, 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 og Telia kan ikke garantere lyd kvalitet for opkald, der dirigeres over internettet. Telia er ikke ansvarlig for omkostninger eller skader, der er forårsaget af Kundens håndtering af personlige oplysninger, såsom brugernavne, passwords, telefonnumre eller lignende oplysninger, der kan bruges til skadelige formål eller misbruges af kunden eller tredjepart.

4. Tekniske forhold og sikkerhed

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

Ved anvendelse af ATA adaptorer leveret af Telia konfigurer og tester Telia ATA adapteren inden udsendelse. Det er Kundens eget ansvar at sikre, at det udstyr som bruges er kompatibelt med ATA adapteren.

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 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 Telias egne medarbejdere og kontraktansat 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.

4.1 Anvendelse af udstyr som ikke er leveret af Telia
Såfremt Kunden anvender udstyr til brug af Løsningen, som ikke er leveret af Telia, har Kunden selv ansvaret for at det anvendte udstyr er beskyttet af opdateret software og sikkerhedspakker. Hvis dette ikke overholdes, er Telia berettiget til at spærre for Kundens adgang til Løsningen.

Kunden bærer selv ansvaret for at udstyret virker sammen med løsningen, ligesom Telia ikke kan indstå for funktionalitet eller servicering af udstyret samt yde hjælp i forbindelse med eventuelle fejl, der er forbundet med udstyret.

5. Datatrafik

Mobil-app'en og softphone kræver en dataforbindelse, som 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 data-forbrug til Kundens mobilabonnement. Prisen for data-trafik 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 supportydelser.

Telia påtager sig ikke support af programmer og programmeringssprog, der er Løsningen uvedkommende ligesom Telia ikke yder særskilt support på operativsystemer eller 3.-parts applikationer og programmer, som Løsningen har integration med. Dette gælder også internetforbindelser, hvis de er leveret af anden udbyder end Telia.

7. Opsigelse og ændringer

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 trafikabonnenter vil medføre en samtidig opsigelse af tilknyttede abonnenter i Løsningen.

Det er, af tekniske grunde, ikke muligt for Kunden at nedgradere en Smartphone/Softephone/Combi-profil til en Limited-profil.