

Løsningsforslag

Ansvarlig selger har ansvar for at denne siden primært benyttes til løsningskisse/illustrasjon av avtalt løsning, og skal være godkjent av Løsningskonsulent i Presale, dersom løsningen ikke er av standard løsning.

Tjenestebilag Samordnet Kommunikasjon SKL-Teams, versjon januar 2023

1. INNLEDNING

Dette bilaget regulerer vilkårene for og innholdet i tjenesten Samordnet Kommunikasjon med Teams fra Telenor, versjon standard SKL-Teams. Heretter forkortet SKL-Teams eller benevnt som Tjenesten. Bilaget er kun gjeldende sammen med avtalens generelle del og betingelser på abonnementsnivå, og trer i kraft ved signering av kontrakt.

Det vises ellers til Telenors generelle forretningsvilkår for bedrifter se telenor.no/bedrift/vilkår, som gjelder så langt disse passer. I tilfelle motstrid mellom vilkår for Tjenesten og Telenors generelle forretningsvilkår, går Tjenestevilkår foran de generelle. Telenors behandling av personopplysninger er inntatt i Telenors erklæring om personvern og sikkerhet. Se telenor.no/om/personvern/ for mer utfyllende beskrivelse av Telenors behandling av personopplysninger

For spesifisering av pris henvises det til prisbilaget. Dersom dette bilaget er en del av en større løsning henvises det også til løsnings- og leveransebeskrivelsen. For detaljert beskrivelse av tjenesten henvises det til den enhver tid gjeldende produktbeskrivelsen.

2. BESKRIVELSE AV TJENESTEN

Tjenesten gir virksomheten en avansert løsning for Unified Communications (UC) med full taleintegrasjon basert på Microsofts Teams og Telenors avanserte mobil- og IP-telefoni tjenester. Tjenesten leveres basert på Microsoft Teams og på Microsoft sitt konsept med «Operator Connect» levert som en skytjeneste fra Telenors Datasenter. Fra Datasenteret leveres tjenesten som en bundlet løsning med Microsoft Operator Connect oppsett, IP-telefoni (IPT), MBN-funksjonalitet og Nordic Connect i form av brukerlisenser.

Virksomheten bestiller løsningen for et antall av sine ansatte og styrer selv aktivering av flere/færre brukere i driftsfasen. Det kreves noe intern implementering ved oppstart, men ellers lite bruk av interne tekniske ressurser og ingen lokal maskinvare eller serverinstallasjon.

Brukerne aksesserer tjenesten over nettet inn til Telenors driftssenter. Det vil si at brukere kan benytte tjenesten uansett geografi, brukere kan sitte i virksomhetens lokaler, på reise eller på hjemmekontor.

SKL-Teams har følgende generelle egenskaper:

- Med SKL-Teams og Mobilt Bedriftsnett (MBN) vil kunden ha en effektive telefoni- og samhandlingsløsning hvor den samlede telefonifunksjonaliteten levert fra én leverandør
- Del av en total kommunikasjonsløsning der Telenor tar ansvar for leveransen, samt drift og forvaltning av løsningen.
- Uavhengig av virksomhetens eksisterende hussentraler
- Kundetilpasset betjening med ett kontaktpunkt (SPoC)
- Integret med Telenors basis kommunikasjonstjenester

SKL-Teams vil normalt være et av flere elementer i en virksomhet sin totale telefoni- og samhandlingsløsning. En god bredbåndsløsning i bunnen hvor Telenor anbefaler Nordic Connect og/eller internett fra Telenor er svært viktig. Videre er Telenors telefoni-løsning for bedriftsmarkedet, Mobilt Bedriftsnett, en svært viktig byggekloss i helhetsløsningen for kunde.

Med SKL-Teams fra Telenor blir kundens Teams løsning godt integrert inn i den totale telefoni-løsningen samtidig som dette verdiker kundens Office 365 og Teams løsning.

3. FUNKSJONALITET OG INNHOLD

Tjenesten «SKL-Teams» fra Telenor inkluderer innhold som beskrevet under.

3.1 Operator Connect plattform

Telenor har etablert en nordisk plattform basert på «Operator Connect» for å kunne levere en mest mulig fleksibel, skalerbar og trygg plattform for våre kunder. Plattformen er geo-redundant med kjernen plassert i Norge knyttet opp mot Microsoft skyen via dedikerte bredbåndsforbindelser.

3.2 One-number oppsett

Standard oppsett for brukere med mobiltelefon er såkalt «mobil one-number» som gir normale brukere den enkleste og beste funksjonaliteten. Telenor anbefaler dette oppsettet, men kunde/bruker kan velge alternative oppsett.

3.3 «MBN Aktiv Bruker» for brukere uten mobiltelefon

For brukere uten mobiltelefon så kan det legges på såkalt MBN Aktiv Bruker («MBN Aktiv Bruker Teams») uten ekstra kostnader. Dettet gjør bruker synlig i MBN-appen samt at MBN-sentralbord vil ha full oversikt over disse i MBN katalogen samt mht status.

Dette gjelder for brukere som evt. også har mobil hos annen operatør, evt. brukere med mobil, men hvor denne ikke er knyttet til Mobilt Bedriftsnett. Evt. også for brukere med «separert brukeropsett».

3.4 SamKom-Trafikk

Som del av SKL-Teams tjenesten så kan det legges på «Samkom-Trafikk» på brukerne uten ekstra kostnader. Dette gjør at man unngår ekstra kostnader hvis bruker ringer fra Teams istedenfor fra sin mobiltelefon. Det forutsetter at bruker har mobiltelefon knyttet til Mobilt Bedriftsnett med Aktiv Bruker.

3.5 IPT-kanaler

Nødvendig antall IPT-kanaler er inkludert i tjenesten. Kunde behøver ikke kjøpe x-antall talekanaler hvor kanskje bare et mindre antall faktisk benyttes. Kunde behøver heller ikke kontinuerlig følge opp om man har nok kanaler, bestille utvidelse ved behov osv. Alt dette tar Telenor seg av for kunde.

3.6 IPT-nummerleie

Nødvendig antall telefonnummer er inkludert i tjenesten. Kunde behøver ikke kjøpe x-antall telefonnummer hvor kanskje bare et mindre antall faktisk benyttes. Kunde behøver heller ikke kontinuerlig følge opp om man har nok nummere, bestille utvidelse ved behov osv. Alt dette tar Telenor seg av for kunde. Ved bestilling (signering av SKL-Teams kontrakt) så angis antall nummer som ønskes.

3.7 Portering

Ved behov og ønske fra kunde så kan eksisterende nummerserie som kunde allerede har porteres inn i SKL-Teams løsningen. Dette avtales særskilt som del av leveransen, evt. på et senere tidspunkt. Alt arbeid og koordinering fra Telenors side rundt dette er inkludert i tjenesten ved første gangs oppsett. Innportering av nye nummerserier senere i driftsfase skjer etter avtale.

3.8 Status

Statusoppdatering fra Microsoft Teams til MBN er inkludert i SKL-Teams tjenesten. Slik status sync må settes opp i hht Telenors beskrivelse, se SKL-Teams Teknisk Guide for link til ytterligere detaljer rundt dette. Status fra MBN til Microsoft Teams er planlagt lansert som del av SKL-Teams på et senere tidspunkt.

3.9 Service Portal

Kunde får tilgang til «SKL-Teams Service Portal» hvor kunde kan se sin løsning mht nummerserier, utnyttelse av disse osv. Avhengig av valgt tilgangsnivå så kan også kunde se sine brukere, hvem som har telefoni, hvilke nummere de har, lisenser osv. og tilordne/fjerne telefonnummer på brukere.

3.10 Opplæring

Kunde får tilgang til opplæringssesjoner for sine administratorer som del av leveransen for best mulig å sikre riktig oppsett og bruk av tjenesten.

3.11 Leveransekoordinering

Telenor tar ansvar og koordinerer prosessen fra bestilling til ferdig lever og oppsatt løsning for kunde. Kunde får en egen definert leveransekoordinator i leveransen.

3.12 Support 24/7/365

Kunden har tilgang til døgnåpen support/feilmottak som alltid kan kontaktes på epost eller telefon ved feil og problemer. Vanlige spørsmål/henvendelser vil svares opp i arbeidstiden.

4. OPSJONER

Som del av SKL-Teams kan det gjøres avtale på forskjellige opsjoner. Det jobbes kontinuerlig med videreutvikling og nyutvikling av slike opsjoner.

Normalt bør opsjoner avtales før oppstart av leveranse, men opsjoner kan også avtales i selve leveransefasen, evt. i normal driftsfase. Opsjoner vil medføre en tilleggspris som avtales case-by-case.

4.1 Global løsning – internasjonale nummere

For kunder med lokasjoner/brukere utenfor Norden så kan det som del av SKL-Teams løsningen leveres en løsning også for de fleste land utenfor Norden. Dette vil si at det inkluderes telefon nummere også fra land utenfor Norden i kundes løsning.

Hovedprinsipper med en slik løsning:

- Kunde signerer avtale med lokal operatør/telco i det enkelte land utenfor Norden på aksess (SIP-trunk) og telefoni-trafikk
 - o Telenor bistår med kontakt med lokal operatør, evt. kan også operatør som kunde har et kundeforhold til også benyttes
 - o Dette betyr altså at kundes lokale kontor (for eksempel i USA) vil faktureres for lokal SIP-trunk samt trafikk som genereres fra disse USA-numrene
- Denne aksessen (SIP-trunken) kobles til en regional SBC som igjen står med såkalt «Direct Routing» oppsett inn mot Microsoft-skyen (inn mot Teams) i den gjeldende region
 - o På denne måten oppnås tilfredsstillende kvalitet mht nett-forsinkelse osv.
- Disse numre, utnyttelse av disse (benyttede/ledige) og hvem som har disse numrene vil være synlig for kunde i SKL-Teams Service Portal (forutsetter at kunde har etablert såkalt SyncUser, se kap. 2.3.9 (Service Portal))
- Support på slik global løsning vil skje via standard SKL-Teams kontaktpunkter for Feil og henvendelser. Muligheter for tilpasset support avtales særskilt case- by-case
- Som del av global telefoni-i-Teams løsning så kan det også leveres en global sentralbord- og Kø-/Kontaktsenterløsning

Inntil videre er det såkalt Case-prising for globale case og leveringstider i hht avtale. Telenor leverer slik løsning basert på samarbeid med partner som håndterer oppsett av løsning utenfor Norden.

4.2 Fastnett-trafikk inkludert

For kunder som har brukere uten «one-number» oppsett så kan også trafikk inkluderes i SKL-Teams tjenesten etter avtale (brukere med one-number oppsett kan ved hjelp av «Samkom MBN Trafikk», kap. 2.3.4, ha nullpriset trafikk basert på sitt mobilabonnement).

Opsjonen «fastnett-trafikk inkludert» kan dekke enten bare nasjonal trafikk eller også internasjonal trafikk.

4.3 Ekstra bistand ved leveranse og/eller drift

Leveranse av SKL-Teams løsning basert på Operator Connect medfører en svært enkel og lite ressurskrevende prosess for kunde (se xx). Imidlertid kan det i forskjellige tilfeller være behov for spesiell bistand for kunde ved implementering eller drift og Telenor kan tilby slikt etter avtale.

4.4 MS365 lisenser

For å ha telefoni-i-Teams, dvs. for at brukere skal kunne benytte seg av SKL-Teams tjenesten så må bruker ha nødvendig lisensiering fra Microsoft. I praksis er dette enten såkalte «E-lisenser» (E1/E3/E5) eller «Business-lisenser» med Teams Phone Standard, se kap. 3.2 i dokumentet «SKL-Teams Teknisk Guide».

Kunde kjøper disse lisensene uavhengig av SKL-Teams tjenesten. Det vil si at kunde kan kjøpe disse lisensene rett fra Microsoft eller sin valgte lisenspartner. Kunde kan også kjøpe slike lisenser fra Telenor etter avtale.

For ytterligere detaljer om Opsjoner, se «SKL-Teams Produktbeskrivelse» under pkt. 2.2 og 2.3

5. TELENORS BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER I TILKNYTNING TIL TJENESTEN

Telenors leveranse av Samordnet Kommunikasjon Løsning med tale i Teams – «SKL-Teams», innebærer behandling av personopplysninger på vegne av kunden. For denne tjenesten er Telenor databehandler, og kunden er behandlingsansvarlig under personopplysningsloven.

Når Telenor er databehandler på vegne av kunden, er behandlingen av personopplysninger regulert av særskilte databehandlervilkår. Databehandlervilkårene kommer frem av punktet Behandling av personopplysninger, jf. punkt 22 i Generelle vilkår i Telenors Tjenesteavtale eller annen særskilt forhandlet tjenesteavtale (for kunder som har forhandlet en kundespesifikk avtale med Telenor), eller punkt 9 i Alminnelige vilkår for bedrifter for øvrige kunder.

For tjenester og/eller prosesser hvor Kunden delvis eller i sin helhet er behandlingsansvarlig, er det Kundens ansvar å sikre lovlig formål og rettslig grunnlag (hjemmel) for behandlingen av personopplysninger. Kunden skal også sikre at egne brukere av Tjenesten er informert om Tjenesten og hvordan denne fungerer. Endelig har Kunden ansvar for at abonnement som skal ha Tjenesten er registrert hos Telenor med korrekt navn på Bruker.

Oversikten under inneholder opplysninger som er av relevans for Partenes oppfølging av databehandlervilkårene.

Navn på tjeneste/prosess regulert av databehandlervilkårene	Samordnet Kommunikasjon med Teams – SKL-Teams
Hva er formålet med databehandlers behandling av personopplysninger på vegne av behandlingsansvarlig?	Formålet er å gi bedrifter en løsning der brukere kan ringe ut fra og bli oppringt på mobil, fasttelefon og Teams (PC, mobil og nettbrett) basert på Microsoft Teams. Løsningen vil normalt være integrert med Mobilt Bedriftsnett.
Hvilke typer av personopplysninger behandles?	For SKL-Teams lagrer Telenor navn, e-post og mobilnummer på tekniske og merkantile kontakter, samt navn, e-post, mobilnummer og evt. IPT/Teams-telefonnummer for den enkelte bruker. I tillegg lagres trafikkdata (dato, tidspunkt samtaler starter og stopper, klokkeslett, og nummer det ringes fra og til). Statusdata lagres ikke.
Hvordan behandler Databehandler personopplysningene?	Telenor overfører personopplysningene mellom interne støttesystemer for drifts- og fakturaformål samt via underleverandørers systemer og

	slik at rett person mottar samtaler og henvendelser.
Bruker databehandler underleverandører til behandling av personopplysningene?	Ja: Telenor Norge AS benytter følgende underleverandører for levering av Samkom: Microsoft Performance Metrics
I hvilke land behandles personopplysningene?	Microsoft: Irland, Nederland Performance Metrics: Irland, Nederland (Azure)
Har Databehandler inngått avtale med underleverandør i henhold til EUs prinsipper for standardavtale om overføring av personopplysninger til land utenfor EU/EØS?	Nei. Det behandles ikke personopplysninger utenfor EØS. Se punkt over.
Hvordan og når slettes personopplysningene?	Databehandler sletter alle personopplysninger, etter at avtale- og supportforhold er avsluttet, eller om den Behandlingsansvarlige skriftlig anmoder om dette. Trafikkdata slettes etter 3 måneder.

Opplysninger relevante for Partenes oppfølging av databehandlervilkårene er beskrevet på <https://www.telenor.no/bedrift/vilkar/>

6. AVGRENSNINGER OG FORUTSETNINGER

6.1 Forutsetninger for tjenesten

Forutsetninger for denne avtalen:

- Løsningen leveres basert på Microsoft Teams og basert på Microsoft sitt konsept med «Operator Connect»
-
- Kunde har ansvar for at alle brukere har nødvendige Microsoft lisenser (E1/E3/E5) inkludert bla «Teams Phone» tilleggs lisens samt at brukerne har installert nødvendige Teams klienter
- Implementering – tilgang til Admin i MS365
 - Det kreves at kunde har en bruker med tilgang til Admin i MS365 mht etablering av løsning og provisjonering av nummer på brukere
 - Det kreves at kunde har valgt Telenor som «Operatør» i Teams Admin Center for at leveranse kan starte
- Kunde må ha Mobilt Bedriftsnett-avtale og bør ha Aktiv Bruker for brukere med SKL-telefoni
 - Kostnader for mobiltrafikk (minutter) og mobilabonnement faktureres i hht gjeldende avtale
- Kunde får IPT-abonnement som del av denne avtalen for å kunne benytte løsningen
- Kunde må ha internettaksess med tilstrekkelig kvalitet og kapasitet
- Funksjonaliteten og federeringsmulighetene i Teams styres av Microsoft
- Kunde har selv ansvar for innlegging/aktivering av brukere i løsningen. Dette inkluderer også tilordning av IPT-telefonnummer for bruk mot Teams. Telenor kan bistå etter avtale
- Ved hybrid så må brukere være flyttet til Office 365 (ikke ligge igjen med S4B i on-prem løsning)
- SamKom-trafikk er inkludert i SKL-Teams-prisen for SKL-Teams-brukere som ønsker det, dvs. trafikk skapt fra SKL-Teams faktureres da i hht brukers mobilabonnement. (Dette tilsvarer MBN-trafikk)
- Kunde har selv ansvar for innføring og bruk av løsningen i egen organisasjon, i dette ligger for eksempel opplæring og brukerstøtte samt eventuelle vurderinger i forhold til personvern hensyn
- «Mitt Kontaktnummer», såkalt one-number-løsning, er en viktig del av funksjonaliteten i Samkom og løses ved hjelp av funksjonalitet i Mobilt Bedriftsnett (MBN). Dette krever at bruker har Aktiv Bruker og at det gjøres mapping av IPT-nummere. Normalt vil dette håndteres av kundes MBN Admin. Kunde kan også gjøre dette selv via Min Bedrift, evt. bistår Telenor etter avtale.

- SLA gjelder som beskrevet i SKL-Teams produktbeskrivelsen

*: Konfigurerer Skype for Business for organisasjonen og kan se alle aktivitetsrapportene i administrasjonssenteret for Office 365.

Dokumentlinker:

- SKL-Teams Produktbeskrivelse (dok.nr 2):
<https://telenor365l.sharepoint.com/:b:/g/Samkom%20ServicePortal/SKL-to/ESWBwPiyYlpPlwd5FyYZQ7oBenLs7L0Lvw5sqb8Yg-3DsA?e=YOzNhb> "
- SKL-Teams Teknisk Guide (dok. nr. 3):
<https://telenor365l.sharepoint.com/:b:/g/Samkom%20ServicePortal/SKL-to/EVsIM4obqSJKkPL4X-GNddkBgw-efVWoNGt87x8jDsVKEQ>
- SKL-Teams Onboarding Guide (dok nr 4):
<https://telenor365l.sharepoint.com/:w:/g/Samkom%20ServicePortal/SKL-to/EZQjw-Ty40hFmIIRcejLd0BYavXodUPLSJynG5mHkrKmQ>

6.2 Kundens ansvar

Målsetning med løsningen er at:

- Kunde skal ha fått på plass en fremtidsrettet telefoni- og samhandlingsløsning basert på Teams og Mobilt Bedriftsnett fra Telenor basert på SKL-Teams
- Løsningen skal være implementert og tatt i bruk på en god måte i virksomheten

For å få til en vellykket leveranse så er kundes ansvar som følger:

1. Forutsetninger:
 - a. Kunde har MS365 (bruker for eksempel Exchange Online osv.)
 - b. Kunde har Mobilt Bedriftsnett avtale (kan evt. etableres som del av leveransen)
 - c. Kunde signerer en «SKL-Teams» avtale
2. Kunde (Global Admin i MS365) velger Telenor som «Operatør» i Teams Admin Center (gir Telenor såkalt «consent»).
3. Brukere tilordnes nødvendige lisenser (Admin i O365)
 - a. Brukere som skal ha Teams med telefoni må ha E1/E3 pluss Phone System Add-On, evt. E5
4. Tilordner telefonnummer på i Teams (via GUI eller PowerShell)
 - a. Nummerserie/nummere ligger klart i kundes tenant (Teams Admin Center)
5. «Mappe inn» Teams-nummer på brukers MBN Aktiv Bruker profil (for brukere som skal ha one-number oppsett)
6. Oppretter SyncUser i hht oppskrift fra Telenor for rapportering til Telenor
7. Planlegge og gjennomføre nødvendig opplæring og innføringsløp internt
 - a. Inkl. opplæring og nødvendig info til superbrukere og sluttbrukere

7. KUNDEBETJENING

7.1 Overordnet Kundebetjening

Kunde tilbys en helhetlig Kundebetjening for løsninger realisert via Samordnet Kommunikasjon, og får bl.a. følgende serviceoppsett for Samordnet Kommunikasjons løsningen:

- En helhetlig leveranse
- Et helhetlig feilmottak
- Et helhetlig bestillingsmottak/henvendelser i driftsfase

Initialer Telenor:

Initialer Kunde:

- Administrasjon av telefonifunksjonalitet via Min Bedrift for virksomhetens administrator og via Mine Sider for den enkelte sluttbruker

7.2 Helhetlig leveranse

Med Samordnet Kommunikasjon vil Telenor ta et helhetlig ansvar for at leveransen av de underliggende Telenor produktkomponenter henger sammen og er tilpasset kundens behov og egen UC plattform. Telenor vil gjennomføre dette som en standard leveranse og i samarbeid med kunden.

Leveransen inkluderer design, innleggelse av nødvendige bestillinger, oppfølging av bestillinger og leveranse av disse, samt implementering og test. Telenor har også utarbeidet retningslinjer og anbefalinger for krav på kundens side. Se den til enhver tid gjeldende produktbeskrivelse.

7.3 Et helhetlig feilmottak

Kunden får en helhetlig feilhåndtering på tvers av underliggende Telenor produkter. Telenor tar ansvar for å finne ut hvor feilen måtte ligge i de forskjellige Telenor komponentene og koordinerer dette overfor kunden.

7.3.1 Feilmottak

Feilmottak er kontaktpunktet mellom kunde og Telenor for feilhåndtering. Feilmottaket har et definert telefonnummer, hvor alle feil på Samordnet Kommunikasjon løsningen skal meldes inn.

Kunden skal melde feil på løsningen til Feilmottak. Feilhåndtering – 24/7/365: tlf. 800 30 617 tastevalg 2 eller epost telenor.csc@telenor.no

Kundens sluttbrukere med problemer/feil ved sine mobiltelefonløsninger kan ringe 09000. Det er kun feil som er meldt og registrert via definert «Feilmottak» som ligger til grunn for SLA.

7.4 Helhetlig bestillingsmottak/henvendelser

Vi regner med at kunden selv vil gjøre de aller fleste endringer i driftsfasen via O365 Admin-portalen.

Alle bestillinger og endringer som skjer etter at leveransen er avsluttet skal via Bestillingsmottaket (tlf. 800 30 617 tastevalg 1 eller på e-post til samkom@telenor.no). Ønske om større endringer i løsning kan rettes direkte til kundens kontaktperson i Salg i Telenor, evt. vil Bestillingsmottaket involvere Selger ved behov.

7.5 Brukerstøtte

Brukerstøtte til virksomhetens sluttbrukere tilbys ikke som del av SKL-Teams. Ved henvendelser som gjelder mobil, kontakter sluttbrukere 09000 på vanlig måte.

Sluttbrukersupport vil kunne tilbys av 3.part som del av løsning for kunde. Det anbefales at sluttbrukersupport håndteres som del av virksomhetens vanlige IT-support, som alltid vil kunne kontakte Telenor for bistand (Feilmottak eller Bestillingsmottaket).

7.6 Rapportering

Kunde kan selv ta ut diverse rapporter fra O365 Admin-portalen. Ved alvorlige feil kan «Incident rapporter» fremlegges på forespørsel, samt oversikt over kundemeldte feil.

7.7 Fakturering

Samordnet Kommunikasjon faktureres som en egen separat Telenor tjeneste. Elektronisk faktura er standard. Andre Telenortjenester som IP-telefoni, Nordic Connect, Mobilt bedriftsnett, etc. vil faktureres på vanlig måte for seg.

SKL faktureres via mobil faktura, dvs som et MBN-avtaleprodukt. Tilpasninger er mulig, kontakt i så fall Telenor.

Kunde faktureres forskuddsvis, for det høyest antall brukere som har vært aktive på tjenesten sist måned (dvs brukere som er aktivert med Telenor telefonnummer. Brukere uten Telenor telefonnummer blir ikke fakturert).

8. BESTILLING OG LEVERANSE

For basis komponentene i Tjenesten gjelder de normale bestillings- og leveransevilkår som er oppgitt i de individuelle tjenestebilagene. For SKL-Teams gjelder følgende leveransetider:

- Ny kunde: 14 virkedager fra fullstendig mottatt bestilling til første bruker kan teste løsning
- Endringer (nye brukere, endre bruker, terminere brukere skal kunde gjøre selv): 4 virkedager fra oversendt bestilling til endringsleveranse er gjennomført

9. KVALITET

SKL-Teams er en tjeneste som setter sammen et antall av Telenors produkter til en helhetlig løsning for den enkelte kunde. Hver av disse har sin egen Avtale om Tjenestekvalitet (AoT) og egne system for registrering og rapportering. Disse avtalene (f. eks IPT, Nordic Connect osv.) gjelder uansett om kunden har SKL-Teams eller ikke.

AoT/SLA for SKL-Teams er beskrevet i den til enhver tid gjeldende produktbeskrivelse under kapittel 8. Service Level Agreement (SLA).

10. OPPHØR AV TJENESTEN

Avtalen løper fra signering inntil den sies opp. Oppsigelsestid er 1 måned. Oppsigelse må sendes til samkom@telenor.no, evt til deres Telenor selger/forhandler og inneholde dato for ønsket stopp av tjenesten. Løsningen faktureres for inneværende måned (ref. stoppdato) samt påfølgende måned.

11. YTTERLIGERE DOKUMENTASJON

Dokumentasjonen det henvises til som produktbeskrivelse og SKL-kundeforutsetninger kan fås ved henvendelse til din hovedkontakt hos Telenor. De til enhver tid gjeldende Vilkår og abonnementsbetingelser fra Telenor er også beskrevet på www.telenor.no/bedrift/vilkar. Mht mislighold, tvisteløsning etc., se Telenors Forretningsvilkår.

Initialer Telenor:

Initialer Kunde: