

Teams Phone Mobile & Operator Connect Fixed

Tillægsbetingelser

1. Aftalens omfang

1.1 Disse tillægsbetingelser for Telia Teams Phone Mobile og Telia Operator Connect Fixed regulerer det kontraktuelle forhold mellem Telia Danmark ("Telia") og Kunden ("Kunde"), herefter samlet benævnt "Parterne". Tillægsbetingelserne regulerer ikke andre tjenester aftalt mellem Parterne, men udelukkende Telia Teams Phone Mobile og Telia Operator Connect Fixed med tilhørende service niveau ("Tjenesterne").

1.2 Vilkår og betingelser, der finder anvendelse i relation til Tjenesten, fremgår af den funktionelle beskrivelse af Tjenesten (Produktark - Telia Teams Phone Mobile, Produktark – Telia Operator Connect Fixed og AdminGuide - Telia Teams Phone Mobile) og disse tillægsbetingelser (samlet benævnt "Tjenestebeskrivelsen") samt de Generelle Betingelser for Telia Danmarks Kommunikationstjenester (erhverv) ("Generelle Betingelser").

1.3 Disse tillægsbetingelser, Telias Generelle Betingelser samt andre dokumenter, som udgør en del af Parternes aftale såsom Kundens ordre og særlige bestemmelser i forbindelse med konkrete tilbud, udgør i fællesskab aftalen mellem Telia og Kunden (Aftalen). Aftalen indeholder information, som er fortrolig mellem Kunden og Telia, og må derfor ikke videregives til nogen tredjepart.

1.4 I tilfælde af uoverensstemmelse mellem bestemmelserne i Aftalen har vilkårene i disse Tillægsbetingelser forrang over de øvrige bestemmelser i Aftalen.

2. Ansvar

2.1. Kunden er ansvarlig for at udpege følgende kontaktperson(er) med navn og kontaktdetaljer:

- Primære kontakt for al kommunikation vedrørende kontraktlige og andre kommercielle emner.
- Kontakt for leverance af tjenesten og til at udføre accepttest.
- Servicekontakt, som opretter fejlmeldinger og ændringsforespørgsler til Telia.

2.2. Teknisk konfiguration

Kunden er ansvarlig for at kontrollere konfigurationen i Teams Admin Center ifølge Telias anvisninger som beskrevet i dokumentet "AdminGuide - Telia Teams Phone Mobile (ENG)".

2.3. Microsoft Office 365 licenser

Kunden er ansvarlig for køb af de krævede Microsoft Office 365 licenser til Teams Phone System.

2.4. Ansvarsfordeling mellem Telia og Microsoft

Teams Operator Connect er en integration mellem Microsoft's cloud-tjeneste til Microsoft Teams og Telias netværk. Telia er ansvarlig for transmission af opkald og konfiguration og leverance til/fra skillepunktet mellem Telias og Microsofts netværk. Microsoft er ansvarlig for forhold på deres side af skillepunktet (i Microsofts netværk eller datacentre). Microsofts ansvar er beskrevet i aftalen mellem Kunden og Microsoft, Se mere i [Microsoft Licensing Agreements](#).

2.5. Databeskyttelse

Det er en forudsætning for brug af Tjenesten, at Kunden vælger Telia og godkender integrationen i Microsofts administrationsportal, "Teams Admin Center". I forbindelse

med valget af Telia skal Kunden læse og godkende "I Accept the data transfer notice". Mere information kan findes her: [Data transfers between carriers and Microsoft for Operator Connect i Microsoft Docs](#).

Tjenesten er baseret på to dele: *Transmission af opkald til/fra Microsoft Teams*:

Telia, Microsoft og Kunden er uafhængige dataansvarlige for opkaldstrafik afhængig af hvilket netværk, der benyttes til et aktuelt opkald.

2. Support, leverance og konfiguration af telefonnumre:

For at være i stand til at supportere, levere og konfigurere Tjenesten, vil Telia være i stand til at tilgå personlige data som deles med Microsoft i overensstemmelse med ovenstående beskrivelse. Microsoft er dataansvarlig for disse personlige data, og Telia er databehandler.

2.6. Supportansvar – Telia

- Telia er ansvarlig for tjenesten på Telias side af skillepunktet til/fra Microsofts netværk.
- Når Kunden har tildelt en bruger eller funktion til Teams Phone Mobile eller Telia Operator Connect Fixed, vil ind- og udgående mobilopkald til/fra mobilnummer eller fastnetnummer blive dirigeret via Microsofts cloudtjeneste for Teams. Dette gælder både for benyttelse via telefonens indbyggede opkaldsfunktion (mobiltelefonen, Teams Phone Mobile) eller Teams app på mobiltelefon og PC. "Service Level Agreement" (SLA) for Microsofts 365 cloudtjeneste er ikke en del af Telias tjeneste og reguleres mellem Kunden og Microsoft og er beskrevet i [Microsoft Licensing Agreements](#).
- Telia er ansvarlig for at hjælpe Kunderne med fejlsøgning i forbindelse med hændelser vedrørende kvaliteten af opkald og levering og konfiguration af Telias telefonnumre i Teams Admin Center afhængig af problemet. Afhængig af problemet kan Telia på Kundens vegne rapportere problemet til Microsoft. Bemærk, at Telia ikke er ansvarlig for SLA på Microsofts side af skillepunktet.

2.7. Supportansvar – Kunden

- Kunden er ansvarlig for Microsoft Teams, Teams Phone System og klienter og apps.
- Kunden er ansvarlig for indstilling og kombinationer, der ikke er en del af Telias admin- eller brugervejledninger.
- Kunden er ansvarlig for udstyr såsom PC'er, telefoner og headsetts.
- Kunden er ansvarlig for IP-netværket mellem klienterne og Microsofts cloud-tjenester.
- Kunden er ansvarlig for IT-sikkerheden i Kundens Microsoft Teams tenant og for enhver konsekvens af svindel, databrud eller misbrug af tjenesten, der måtte forårsage høje samtaleafgifter eller andre omkostninger.

Teams Phone Mobile & Operator Connect Fixed

Tillægsbetingelser

3. Geografisk dækning

- 3.1. Tjenesten er tilgængelig i Danmark med danske fastnettelefonnumre og mobilabonnementer fra Telia.
- 3.2. Telia kan ikke garantere Tjenesten for mobilbrugere i udlandet, når de i forbindelse med roaming benytter en anden operatør.

4. Levering

- 4.1. **Bestilling**
Ved bestilling skal kunden vælge Telia under operatørfanen i Teams Administration og acceptere Microsofts vilkår og betingelser i "Teams Admin Center" ved at acceptere meddelelse om dataoverførsel.
- 4.2. **Leveringstid**
Leveringstiden for at aktivere tjenesten eller eventuelle ændringer i den service, der bestilles via en account manager, angives i ordrebekræftelsen.
- 4.3. **Accept af levering**
Levering afsluttes med kundens accept af levering.

5. Service og support (SLA)

- 5.1. **Generelt**
Telia Teams Phone Mobile er en tillægsydelse til Telias Corporate abonnementer, og SLA følger SLA for disse. For Telia Operator Connect Fixed følger SLA samme SLA som Telia SIP trunk.

6. Ændringer og tilføjelser

- 6.1. Kunden kan i Teams Admin Center tilføje nye brugere med telefonnumre, der er klargjort af Telia i leveringsprocessen.
- 6.2. Kunden kan bestille nye nummerserier og andre tilføjelser i kontraktperioden.
- 6.3. Opsigelse af Tjenesten sker i henhold til Aftalen.
- 6.4. Opsigelse af mobilabonnementer for brugerne er ikke en del af denne aftale.

7. Aftale og fakturering

7.1. Aftale

- 7.1.1. Aftalen kan indgås med en løbetid på 12, 24 eller 36 måneder. Løbetiden begynder på den effektive leveringsdato. Opsigelsesvarslet er derefter 3 måneder. Kundens unikke vilkår og betingelser fremgår af Hovedaftalen.
- 7.1.2. Telia Teams Operator Connect og Telia Operator Connect Fixed er baseret på integration med Microsoft Teams. Det er en del af en lukket kontrakt mellem Microsoft og operatøren (Telia), hvor Microsoft har ufravigelige rettigheder til at ændre krav eller funktionsspecifikationer for deres integration. Eventuelle ændringer fra Microsoft i Operator Connect-kontrakten kan påvirke Telias mulighed for at fortsætte tjenesten.

7.2. Fakturering

- 7.2.1. Engangsomkostninger faktureres på leveringstidspunktet. Månedlige gebyrer faktureres forud hver måned.
- 7.2.2. Telia kontrollerer løbende antallet af Teams-brugere, der har fået tildelt telefonnummer til Teams. Hvis Telia

registrerer flere tildelte Teams-brugere end købt, tilføjer Telia automatisk det faktiske antal tildelte brugere på det næste månedlige gebyr.

- 7.2.3. Ekstern opkaldstrafik genereret af en Teams-bruger med et fastnet-nummer eller servicenumre opkræves og faktureres på det tilhørende fastnetabonnement. Hvis der er tale om et abonnement med fri tale i Danmark opkræves kun for opkald til udland og særtjenestenumre (f.eks. 90-numre).
- 7.2.4. Ekstern opkaldstrafik, der genereres af en Teams-bruger med et mobilnummer, opkræves og faktureres på det tilhørende mobilabonnementet. Hvis der er tale om et abonnement med fri tale i Danmark opkræves kun for opkald til udland og særtjenestenumre (f.eks. 90-numre).

8. Definitioner

Medmindre andet klart fremgår af sammenhængen/omstændighederne, har følgende ord og udtryk den betydning, der er angivet nedenfor:

- 8.1. **Teams Admin Center**
Teams Admin Center ("TAC") er værktøjet i Microsoft 365, hvor kunden administrerer sin Teams-tenant/-organisation
- 8.2. **Teams Phone System**
Teams Phone System er telefonisystemet, der er en del af Microsofts cloud-tjeneste til Teams
- 8.3. **Microsofts Cloud tjeneste til Teams**
Vedrører Kundens Microsoft Office 365-tenant, hvor Microsoft Teams, Teams Phone System er en del af en aftale mellem Kunden og Microsoft.
- 8.4. **Skillepunkt (demarcation point)**
Skillepunktet er det sted, hvor et opkald forlader Telias netværk og i kommer ind i Microsoft-netværket (eller omvendt).
- 8.5. **Indbygget opkaldsfunktion (Native Mobile Dialer)**
Den indbyggede opkaldsfunktion i mobiltelefonen der normalt bruges til opkald.
- 8.6. **Teams mobilapp**
Teams mobileapp er en Teams-klient, der kan installeres i mobiltelefonen via Apple AppStore og Google Play.
- 8.7. **Provisionering**
Betyder, at Telia aktiverer Tjenestens telefonnumre, så Kunden kan tildele dem til brugere i Teams Phone System.