

Tjänstebeskrivning och villkor för tjänsten

Uppstart

Sammanfattning

iCentrex standardimplementation för uppstart av ny kund.

Specifikation av tjänsten

Det som ingår är:

- Hantering av porteringar (beställning/återkoppling/uppföljning, 1 beställning per nummer) Övriga porteringsförsök debiteras.
- Distribution av SIM-kort till kundens avtalsadress.
- Information till användare (automatiskt mailutskick via iCentrex Starter).
- Upplägg av användare.
- Uppläggning av licenser avropade i avtalet.

Efter att kunden valt iCentrex som leverantör kontaktar Leveransavdelningen på iCentrex kunden för att bestämma datum för driftstart. Detta datum är alltid preliminärt och förutsätter att alla delar av leveranskedjan uppfylls. Kunden läggs upp i iCentrex system och kunden genomför en kunddatainsamling där man fyller i uppgifter om användare och andra uppgifter.

I standardimplementation ingår en lång rad möjligheter och funktioner som kunden själv kan aktivera och styra. För en komplett specifikation se iCentrex Leveranshandbok.

I tjänsten ingår standardmanualer för att kunden, om så önskas i kombination med iCentrex hjälpsidor, på egen hand hantera iCentrex system och applikationer.

Kundens ansvar

Kunden ansvarar för att inkomma med fullständig kunddata enligt tidsplan. Kunden kontaktar tidigare leverantör och säger upp avtal samt säkerställer att eventuella nummer finns tillgängliga för portering. Vid upprepade porteringsförsök p g a felaktiga uppgifter från kunden tillkommer en kostnad (se Leveranshandboken).

Omfattning av leverans

Tjänsten anses levererad vid driftsättning.

Tillval

- Projektledning
- Utbildning
- Statistik och analys
- Mm

Övriga villkor

Kunden skall vara behjälplig vid felsökning. Om Tjänsten köps via Business Partner till iCentrex skall felrapportering ske till aktuell Partner enligt av denne specificerade riktlinjer. Om Tjänsten köps direkt av iCentrex skall Tjänsten i första hand felrapporteras via mail till kundcenter@icentrex.se. I andra hand samt vid akuta fel sker felrapportering via telefon till 020-20 20 22.

iCentrex ansvarar endast för utrustning som ingår i Tjänsten. iCentrex tillhandahåller endast support av hårdvara som är godkänd, inköpt och, i förekommande fall, provisionerad av iCentrex. iCentrex förbehåller sig rätten att fakturera Kund om orsak till fel inte beror på iCentrex.

Kunden ansvarar för att överse sina nätverksinställningar så inte lokala brandväggar blockerar kommunikation.

