

<b>Datum</b>	<b>Sida</b>
2017-01-14	1 (7)
<b>ID</b>	<b>Version</b>
Tjänsteutrustning	2.0

## **Telia Tjänsteutrustning**

I detta dokument beskrivs helheten Telia Tjänsteutrustning. Tjänsteutrustning är en tjänst med vilken ett företag kan skaffa både mobil- och datorenheter som en tjänst. Konceptet omfattar förutom beställd tjänsteutrustning även de tjänster som beskrivs i detta dokument.

### **1.1 Telia Tjänsteutrustning alternativ och innehåll**

#### **1.1.1 Telia Tjänsteutrustning alternativ**

##### **Telia Tjänsteutrustning mobil**

Tjänsteutrustningen Mobil består av följande komponenter:

- Tjänsteutrustning
- Leverans
- Kundstöd
- Servicetjänst med låneutrustning (mobil)
- Försäkring
- Informationssäker och miljövänlig återvinning
- Administrationsregister

##### **Telia Tjänsteutrustning PC**

Tjänsteutrustning PC består av följande komponenter:

- Tjänsteutrustning
- Förinstallation av operativsystemet (PC)
- Leverans
- Kundstöd
- Antivirus IT (PC)
- Utökad garanti och servicetjänster (PC)
- Försäkring
- Informationssäker och miljövänlig återvinning
- Administrationsregister

##### **Telia Tjänsteutrustning mobil routrar och tillbehör**

Tjänsten mobil utrustning routrar består av följande komponenter:

- Tjänsteutrustning
- Leverans
- Kundstöd
- Servicetjänst med bytesutrustning (mobil routrar och tillbehör)
- Informationssäker och miljövänlig återvinning

#### **Organisationsinformation**

Data-Info Oy  
Sturegatan 16, 00510 Helsingfors  
Hemort: Helsingfors  
FO-nummer: 0606359-8, MOMS REG FI0606359

# Tjänstebeskrivning

Datum	Sida
2017-01-14	2 (7)
ID	Version
Tjänsteutrustning	2.0

- Administrationsregister

## 1.1.2 Tjänsteutrustning

Telia Tjänsteutrustning är en förmånlig anskaffningsmodell där både användningen och administrationen av utrustning underlättas med hjälp av en fördefinierad livscykel och standardiserad process. Tjänstemodellen hjälper även vid standardiseringen av utrustningsbeståndet och underlättar fördelningen och uppföljningen av kostnader.

## 1.1.3 Kundstöd

Kunden betjänas av Tjänsteutrustning-experten och proffs inom service- och stödtjänster, utrustningsval, administrationsregister och logistik.

## 1.1.4 Servicetjänst med låneutrustning (mobil)

Servicetjänst med låneutrustning underlättar kundens hantering av servicebegäran och medger en kostnadseffektiv serviceprocess och fortsatt avbrottsfritt arbete.

Om utrustningen får ett fel kan kunden göra en servicebeställning i Telia Datainfo-portalen eller genom att ringa vår kundtjänst. Vi sänder kunden serviceanvisningar och förpackningsmaterial för den utrustning som ska på service samt en låneutrustning som ägs av Data-Info Oy. Låneutrustningen har ett motsvarande operativsystem som den utrustning som lämnas in på service. Om storleken på SIM-kortet i den utrustning som lämnas in på service avviker från låneutrustningens medföljer alltid en SIM-kortsadapter med låneutrustningen. Storleken på minnet, färgen och modellen kan avvika från den utrustning som lämnas in på service.

Kunden förpackar utrustningen i det förpackningsmaterial som levererats. En följesedel finns färdigt inuti förpackningen och inkluderar en returpåse med betalt förpackningen ett frankerat paketkort är fäst på förpackningen. Kunden ansvarar för eventuella transportsador om utrustningen inte har förpackats i enlighet med anvisningarna. Utrustningen returneras efter servicen.

Beställningar som mottagits hos mobiltelefonservicen före kl. 14 levereras till slutanvändaren följande dag från servicebegäran. Leveransen sker till kunden senast kl. 9 i enlighet med Express Morning-transportvillkoren eller i huvudstadsområdet med kurirtjänst eller motsvarande.

Service utförs inom ramen för avtalade servicegränser eller så får kunden en kostnadsberäkning per e-post som kunden ska svara på inom fem vardagar. Om kunden inte svarar inom ovan nämnda tid eller om utrustningen inte repareras, får kunden en faktura på kostnadsberäkningen i enlighet med beställningen. En oåtgärdad utrustning returneras till kunden eller till återvinning. Servicearbeten utanför garantin faktureras kunden i enlighet med servicefirmans prislista.

Om servicebeställningen inkluderar en låneutrustning är kunden skyldig att returnera den inom fem vardagar från det att den reparerade utrustningen har skickats. Med den reparerade utrustningen medföljer anvisningar om hur låneutrustningen returneras samt ett returkuvert där portot betalt. Om låneutrustningen inte returnerats inom fem vardagar tar Data-Info Oy ut en förseningsavgift för varje påbörjad vecka. Förseningsavgiften för en vecka är densamma som priset för Servicetjänst. Maximibeloppet är utrustningens



# Tjänstebeskrivning

Datum  
2017-01-14  
ID  
Tjänsteutrustning

Sida  
3 (7)  
Version  
2.0

anskaffningspris enligt prislista. Om utrustningen utgått ur sortimentet tillämpas som maximibelopp det senast gällande prislistepriiset.

Vid beställning av service ska säkerhetskoden vara aktiverad i kundens terminalutrustning. Data-Info Oy ansvarar inte för utrustningens användaruppgifter om säkerhetskoden inte varit aktiverad. När låneutrustningen returneras får den inte innehålla några som helst inställningar som hindrar tömning av utrustningen (t.ex. Find My iPhone-eller motsvarande). Låneutrustning som inte längre går att använda i tjänsten, debiteras kunden enligt gällande prislista.

Låneutrustningen är DataInfo Oy:s egendom och kunden är skyldig att ersätta oreturerad låneutrustning och låneutrustning som gått sönder enligt prislista.

## 1.1.5 Försäkring

Vi erbjuder utrustningsförsäkring, som är ett effektivt skydd mot ekonomisk förlust när utrustning skadas. Med hjälp av försäkringen antingen repareras utrustningen eller byts mot en ny.

Försäkringen täcker fysisk förlust som orsakas utrustningen av en plötslig och oförutsedd händelse om utrustningens värde sjunker eller går om intet som en följd av händelsen i fråga.

Försäkringsvillkoren beskrivs närmare i en separat bilaga.

## 1.1.6 Informationssäker och miljövänlig återvinning

Återvinningstjänsten tillhandahåller återvinning och informationssäker förstöring av terminalutrustning som kunden tar ur bruk. Vi ser till att återvunnen utrustning hanteras på ett informationssäkert sätt. Utrustningens minne skrivs över och raderas med en certifierad metod.

## 1.1.7 Administrationsregister

Med hjälp av administrationsregistret går det enkelt att styra och följa upp utrustningens hela livscykel från anskaffning fram till det att den tas ur bruk. Med hjälp av registret får man en noggrann bild av Tjänsteutrustning-objekten och de ansvar och tjänster som hänförs till dem. På basis av administrationsregistret kan man enkelt göra upp rapporter utgående från ekonomiska och tekniska uppgifter om utrustning.

Administrationsregistret är en webbaserad tjänst som används över en skyddad internetanslutning.

## 1.1.8 Förinstallation av operativsystemet (PC)

Förinstallation av operativsystemet erbjuder kunden en så användningsklar dator som möjligt och som genast kan tas i bruk av slutanvändaren.

## 1.1.9 Antivirus IT (PC)

Antivirus IT, som utgörs av tjänsten F-Secure protection Ser vice for Business, underlättar slutanvändarens arbete genom att skydda terminalen och administrera informationssäkerhetsprogramvaran under terminalens hela livscykel. Tjänstens funktioner presenteras i tabellen nedan.

	AntiVirus IT
Underhåll och övervakning av säkerhetsadministrationsmiljön	x



# Tjänstebeskrivning

Datum  
2017-01-14  
ID  
Tjänsteutrustning

Sida  
4 (7)  
Version  
2.0

Lösning av problem och fel	x
Säkerhetsrapporter	x
Realtidsidentifiering och radering av virus-, spion- och andra skadeprogram	x
Skydd mot intrång	x
Versionshantering och uppdatering av säkerhetsprogramvara	x
Automatisk uppdatering av identifieringsuppgifter	x
Hantering av säkerhetsprogramvarulicenser	x
Applikationskontroll	x
Korrigeringsuppdatering av tredje parts programvaror	x
Säker webbläsning	x

Operativsystem som stöds: Windows 7/8/10 och Mac OS S 10.6 eller nyare.

## 1.1.10 Utökad garanti och servicetjänst (PC)

I utrustningen ingår tillverkarens utökade garanti för utrustningens ursprungliga avtalsperiod och On-site Carry-In servicetjänst. Till tjänsten hör en central kontaktkanal för öppning av service- och tjänstehändelser.

## 1.1.11 Servicetjänst med bytesutrustning (mobil routrar och tillbehör)

Servicetjänst med bytesutrustning underlättar kundens hantering av servicebegäran och medger en kostnadseffektiv serviceprocess och fortsatt avbrottsfritt arbete.

Om utrustningen får ett fel kan kunden göra en servicebeställning i Telia Datainfo-portalen eller genom att ringa vår kundtjänst. Vi sänder kunden serviceanvisningar och förpackningsmaterial för den utrustning som ska på service samt en bytesutrustning som motsvarar den ursprungliga utrustningen för den tid avtalet gäller. Utrustningens färg och modell kan avvika från den utrustning som lämnas in på service.

Kunden förpackar utrustningen i det förpackningsmaterial som levererats. En följesedel finns färdigt inuti förpackningen och inkluderar en returpåse med betalt förpackningen ett frankerat paketkort är fäst på förpackningen. Kunden ansvarar för eventuella transportsador om utrustningen inte har förpackats i enlighet med anvisningarna.

Beställningar som mottagits hos mobiltelefonsservicen före kl. 14 levereras till slutanvändaren följande dag från servicebegäran. Leveransen sker till kunden senast kl. 9 i enlighet med Express Morning-transportvillkoren eller i huvudstadsområdet med kurirtjänst eller motsvarande.

Service utförs inom ramen för avtalade servicegränser eller så får kunden en kostnadsberäkning per e-post som kunden ska svara på inom fem vardagar. Om kunden inte svarar inom ovan nämnda tid eller om utrustningen inte repareras, får kunden en faktura på kostnadsberäkningen i enlighet med beställningen. En oåtgärdad utrustning returneras till kunden eller till återvinning. Servicearbeten utanför garantin faktureras kunden i enlighet med servicefirmans prislista.



# Tjänstebeskrivning

Datum	Sida
2017-01-14	5 (7)
ID	Version
Tjänsteutrustning	2.0

## 1 Idrifttagning av tjänsterna

### 1.1 Tjänsteavtal

Mellan Data-Info Oy och Kunden ingås ett Tjänsteavtal om idrifttagningen av tjänsten.

## 2 Hantering av utrustningens livscykel

### 2.1 Beställning

De produkter som ingår i Telia Tjänsteutrustning-konceptet kan beställas via Telias och DataInfos onlinetjänster Telia.fi/yrityksille och datainfo.fi. Utrustningen kan också köpas i Telia Kauppa och via Telias telefonförsäljningskanaler.

Genom att godkänna en beställning godkänner kunden även leveransen och tjänsteavgift.

Kunden befullmäktigar de personer som godkänner beställningar med en skriftlig fullmakt. På så sätt säkerställs att personen i fråga har rätt att göra godkännanden för företagets räkning. Efter godkänd beställning och leverans överförs produkterna till aktivt läge.

### 2.2 Leverans

Vi levererar utrustning och tjänster på valt leveranssätt i enlighet med kundens beställning till den leveransadress som uppgetts i samband med beställningen. Kunden godkänner leveransen i enlighet med Data-Infos Oy:s allmänna leveransvillkor.

Beställningarna går att se och hantera i administrationsregistret (datainfo.fi).

### 2.3 Tidpunkt då tjänsten börjar

Hyrestiden för godkända leveranser inleds efter leveransperioden. Hyresperioden inleds alltid den första dagen i den månad som följer efter leveransen.

### 2.4 Förnyande av det utrustningsbestånd som omfattas av tjänsten

Aktuell information om avtal som löper ut finns tillgänglig i administrationsregistret.

Kunden meddelas uppgift om upphörande avtal tre (3) månader innan Tjänsteutrustningsavtalet löper ut. Kunden ska meddela eventuella ändringar gällande kontaktperson.

Efter avtalsperioden kan tjänsteutrustningen returneras. Alternativt kan avtalsperioden förlängas eller så kan produkterna lösas in av Kunden.

Kunden ska innan ett utrustningsspecifikt avtal löper ut i administrationsregistret välja vad som ska hända med utrustningen efter avtalsperioden. På basis av valda uppgifter förbereder sig Data-Info Oy på att motta returnerad utrustning, avtalar med Kunden om förpackning och borttransport av utrustningen eller fakturerar för eventuella förlängda avtalsperioder och inlöst utrustning. Om kunden inte före avtalad tidpunkt meddelar vad som ska göras med en utrustning, förlängs avtalsperioden automatiskt med tre (3) månader. Ursprunglig tjänsteavgift debiteras under den förlängda avtalsperioden.



# Tjänstebeskrivning

Datum  
2017-01-14  
ID  
Tjänsteutrustning

Sida  
6 (7)  
Version  
2.0

## 2.5 Förpackning av returutrustning för transport

Kunden ska packa utrustningen i enlighet med förpackningsanvisningarna. Gällande förpackningsanvisningar finns i Telia DataInfos portal.

## 2.6 Transport av returutrustning till DataInfo

Efter den egentliga eller den förlängda avtalsperioden ska returprodukter anlända till DataInfos Oy:s logistikcenter tidigast fyra (4) veckor innan det datum då den egentliga eller den förlängda avtalsperioden löper ut och senast två veckor efter det att den egentliga eller den förlängda avtalsperioden löpt ut. Om utrustningen inte returnerats senast inom avtalad tid faktureras kunden på utrustningens inlösningspris.

## 2.7 Efterbehandling av returnerad utrustning och rapporter

Utrustning inventeras från Tjänsteutrustningsavtalen utifrån det utrustnings-ID som står på returdokumentet. Om utrustning som anmälts att returneras inte stämmer överens med de returnerad utrustning kontaktar Data-Info Oy kunden för att reda ut saken. För utredningsarbetet debiteras tjänsteavgift enligt prislistan. Returutrustningarnas skick testas och töms med ett överskrivningsprogram. Utrustningen ska vara i funktionsdugligt skick när de returneras. Exakta krav på returutrustning finns i en separat anvisning i Telia DataInfo-portalen. Om överskrivning inte går att utföra exempelvis för att en utrustning är trasig, förstörs utrustningen genom att krossas och av kunden debiteras inlösningsavgift. Administrationsregistret uppdateras att motsvara situationen efter returen.

## 3 Administrationsregister

Med administrationsregistret i Telia Datainfo-portalen administreras och uppföljs hela Tjänsteutrustningsprocessen. Administrationsregistret används via en skyddad internetanslutning. Inloggning till administrationsregistret sker med personligt användarnamn och lösenord.

### 3.1 Idrifftagning av administrationsregistret

Administrationsregistret formateras för kundens bruk utifrån de specifikationer som uppgjorts tillsammans med kunden. I administrationsregistret specificeras de uppgiftsfält som används och de uppgifter som hänför sig till utrustningsbeståndet och som matas in i registret.

### 3.2 Administrationsregistrets struktur

Med administrationsregistrets funktioner produceras behövlig information om utrustningen och ekonomiska uppgifter om den.

Från administrationsregistret fås centralt information och heltäckande rapporter om datorerna och tjänsterna. Tillgänglig information om datorerna är tekniska, ekonomiska och andra uppgifter som matats in i administrationsregistret, exempelvis användar-, kostnadsställes- och positionsuppgifter. Informations- och rapportbehovet hos varje användare av tjänstemodellen utreds vid idrifftagningsskedet.

I administrationsregistret går det även att granska individuella datorer i detalj. Tillgänglig datorspecifik information är sådan som förmedlats med beställningen. Informationen kan hämtas på basis av de olika datafälten. Informationen kan också uppdateras.

### 3.3 Fakturering

Avgifterna för tjänsteutrustningen faktureras med en månads intervall. Tjänsteutrustningsavgiften debiteras antingen som nät- eller pappersfaktura. För skapande



# Tjänstebeskrivning

Datum	Sida
2017-01-14	7 (7)
ID	Version
Tjänsteutrustning	2.0

av nätfaktura behöver Data-Info Oy den fakturerade organisationens nätfakturakod (EDI-kod, nätfakturaadress och nätfakturaoperatörens namn).

## 3.4 Rapport om Tjänsteutrustningsansvaren

Med en färdig ansvarsrapport går det att hämta Tjänsteutrustningsansvaren för önskad tidpunkt. Av rapporten framgår kommande eller återstående månadsavgifter eller ansvar för Tjänsteutrustningsavtalen enligt vald tidpunkt. Utrustningen kan grupperas exempelvis på basis av kostnadsställe. Dessutom går det att få fram rapporter på års-, kvartals- och månadsnivå.

## 3.5 Hantering av rapporter

I administrationsregistret ingår färdiga rapportmallar för hämtning av information ur en stor datamängd.

### Ändringar i tjänstebeskrivningen

Telia har rätt att göra ändringar i denna tjänstebeskrivning. Om tjänstebeskrivningen ändras väsentligt till nackdel för kunden, informeras kunden om ändringen minst en (1) månad innan den träder i kraft. I övriga fall informerar Telia om ändringar på det sätt och med den tidsplan som anses lämpligast.

