



FAST TELEFONI

Tjänstebeskrivning

KUNDSERVICE PRIVAT

0770 - 910 000

kundservice@A3.se

Chatt: www.a3.se

KUNDSERVICE FÖRETAG

0770 - 910 500

foretag@A3.se



INNEHÅLL

1	FAST TELEFONI - ENSKILD ANVÄNDARE	4
1.1	Fast telefoni via bredbandet	4
1.1.1	Tjänstens krav	4
1.1.2	Telefonibox	4
1.2	Fast telefoni via telefonjacket	4
1.2.1	Överlämningspunkt	4
1.3	Fast telefoni via mobilnätet	4
1.3.1	Utländska Mobilnät	5
1.3.2	Hårdvara	5
1.4	Telefoni-tjänster beskrivna under avsnitt 1.1- 1.3	5
1.4.1	Vidarekoppla Direkt	5
1.4.2	Vidarekoppla vid ej svar	5
1.4.3	Vidarekoppla vid upptaget	5
1.4.4	Förfrågan/Pendling	5
1.4.5	Samtal väntar	5
1.4.6	Kortnummer	5
1.4.7	Direktuppringning	5
1.4.8	Nummerpresentation	5
1.4.9	Nummerpresentation Vidarekoppling	6
1.4.10	Nummerpresentatör	6
1.4.11	Skyddat numer	6
1.4.12	Okänt nummer	6
1.4.13	Blockering mot nummerpresentation	6
1.4.14	Tillfälligt visa nummer	6
1.4.15	Senast slagna nummer	6
1.5	Telesvar	6
1.5.1	Fakta Telesvar	6
1.5.2	Funktioner Telesvar	7
2	VÄXELANSLUTNING - DIREKTANSLUTEN TELEFONI	7
2.1	Tjänstens innehåll	7
2.2	Samtal	7
2.3	Gränssnitt	8
2.4	Signalering	8
2.5	Kundutrustning	8
2.6	Telefonnummer	8
2.7	Överföringstjänster	8
2.8	Specialnummer	8
2.9	Nummerpresentation	8
2.10	Minimidebitering	8
2.11	Teknisk lösning	9
2.11.1	Anslutningspunkt	9
2.11.2	Fastighetsnät	9

2.12	Leverans och installation	9
2.12.1	Installation.....	9
2.12.2	Klarrapport.....	10
2.13	Installationstid/Uppgraderingar.....	10
3	Växelanslutning SIP – trunk.....	10
3.1	Anslutning.....	10
3.2	Systemkrav	10
3.3	Huvudfunktioner	11
3.4	Telefonnummer.....	11
3.5	Talkkanaler.....	11
3.6	Registrering	11
3.7	Autentisering och kryptering	11
3.8	Talkodare.....	11
3.9	Installation	11
3.10	Övervakning, Support och service	11
4	SIP-PRI OCH SIP-BRI (SIP-Gateway)	12
4.1	Telefonnummer.....	12
4.2	Samtal	12
4.3	Specialnummer.....	12
4.4	Nummerpresentation	12
4.5	Kapacitet	13
4.6	Kundgränssnitt.....	13
4.7	Leverans	13
4.8	Installation	13
4.9	Klarrapport	13

1 FAST TELEFONI - ENSKILD ANVÄNDARE

I denna beskrivning används benämningen "Tjänsten" för respektive telefonlösning/tjänst som beskrivs under avsnitt 1.1-1.3.

Av Kunden vald "Tjänst" och dess innehåll och avtalstid framgår av Avtalet och vid var tid gällande tjänstebeskrivning.

Fasta Telefonitjänster för enskild användare kan tillhandahållas via bredbandet, telefonjacket eller mobilnätet.

Kunden ansvarar själv för den fysiska installationen av den utrustning som krävs för nyttjande av Tjänsten. Kunden har möjlighet att köpa installationshjälp av A3 via separat offert.

1.1 Fast telefoni via bredbandet

1.1.1 Tjänstens krav

För tillhandahållande av Tjänsten krävs att Kunden uppfyller följande krav:

- (a) att Kunden har en fast internetanslutning med en överföringshastighet där varje samtidigt samtal kräver 100 Kbit/s.
- (b) att Tjänsten utnyttjar befintlig fysisk bredbandsanslutning, då det i Tjänsten inte ingår installation av ny bredbandsanslutning.

1.1.2 Telefonibox

A3 tillhandahåller Kunden en IP (ATA)-telefonibox för nyttjande av Tjänsten. Till IP-telefoniboxen kan Kunden ansluta en analog tonvalstelefon eller valfri analog utrustning. För att telefoniboxen ska fungera förutsätter det att den kopplas in på kundens LAN och om Kunden har en brandvägg installerad i sin utrustning behöver specificerade portar vara öppna för att Tjänsten ska fungera. Kunden ansvarar själv för att öppna aktuella portar i brandväggen.

1.2 Fast telefoni via telefonjacket

A3 tillhandahåller fast anslutning till telenätet via den nationella nätoperatören.

1.2.1 Överlämningspunkt

A3 övertar ansvaret för Kundens befintliga anslutning till telenätet i en överlämningspunkt, vars placering angivits av installatören av telenätsanslutningen. Ledningsdragning eller annan anslutning efter överlämningspunkten ska utföras på sådant sätt att telenätet inte skadas eller anslutningen annars orsakar olägenhet. Installationen ska utföras i enlighet med A3:s anvisningar, när sådana anvisningar lämnas.

1.3 Fast telefoni via mobilnätet

Men denna Tjänst kan en användare ansluta ett fast telefonnummer till mobilnätet genom A3:s avtal som virtuell operatör i Telenors mobilnät. Tjänsten hanterar inkommande och utgående samtal till fasta telefonnumret via mobilnätet. A3 tillhandahåller Tjänsten via GSM, 3G-, 4G-

och 5G-nät i Sverige. Genom att Tjänsten använder sig av mobilnätet är Tjänsten beroende av vilken täckning som finns i varje givet tillfälle och vilken belastning som förekommer i nätet. Från tid till annan kan det därför inträffa omständigheter som gör att Tjänsten inte blir kontinuerligt tillgänglig eller att kvaliteten och kapaciteten i nätet påverkas. A3 kan inte garantera att Tjänsten kommer att fungera felfritt utan störningar.

1.3.1 Utländska Mobilnät

Kunden kan ej använda utländska mobilnät för att ansluta till Tjänsten.

1.3.2 Hårdvara

A3 tillhandahåller Kunden en mobiltelefon för nyttjande av Tjänsten.

1.4 Telefonitjänster beskrivna under avsnitt 1.1- 1.3

1.4.1 Vidarekoppla Direkt

Vidarekoppla alla inkommande samtal till annan telefon. Vidarekoppling sker direkt.

1.4.2 Vidarekoppla vid ej svar

Vidarekoppla alla inkommande samtal till annan telefon när en användare inte svarar. Vidarekoppling sker efter 15 sekunder (5 signaler).

1.4.3 Vidarekoppla vid upptaget

Vidarekoppla alla inkommande samtal till annan telefon när en användare är upptagen. Vidarekoppling sker direkt.

1.4.4 Förfrågan/Pendling

Ringa ett nytt samtal under pågående samtal.

1.4.5 Samtal väntar

Svara på ett annat samtal under ett pågående samtal. Två diskreta tonsignaler hörs i telefonen när någon annan ringer under ett pågående samtal.

1.4.6 Kortnummer

Ersätter långa telefonnummer med ett kortnummer.

1.4.7 Direktuppringning

När telefonluren lyfts upp ringer telefonen automatiskt upp ett förvalt telefonnummer.

1.4.8 Nummerpresentation

Nummerpresentation är en tjänst som ger möjlighet att se från vilket nummer som någon ringer eller har ringt. Vid inkommande samtal presenteras vilket nummer samtalet kommer ifrån.

Den uppringandes nummer kommer att presenteras om inkommande samtalet inte har skydd mot nummerpresentation (s.k. CLIR - Calling Line Identification Restriction).

1.4.9 Nummerpresentation Vidarekoppling

Vid vidarekoppling av ett nummer visas telefonnumret från den som vidarekopplar numret.

1.4.10 Nummerpresentatör

Tillgång till nummerpresentation förutsätter ett telefoniabonnemang. För att kunna utnyttja Tjänsten behöver Kunden en nummerpresentatör eller en telefon som visar numret och som uppfyller den standard som tillämpas för Tjänsten.

1.4.11 Skyddat nummer

Om texten "Skyddat nummer" visas i nummerpresentatören är det en indikering på att det inkommande samtalet har skydd mot nummerpresentation (s.k. CLIR – *Calling Line Identification Restriction*). Den uppringande kan ha begärt blockering mot nummerpresentation eller samtalet kan komma från en telefon med permanent blockering av nummerpresentation.

1.4.12 Okänt nummer

Om texten "Okänt nummer" visas i nummerpresentatören är det en indikering på att den uppringandes nummer inte är känt. Det kan bero på att numret kommer från utlandet eller en annan operatörs nät.

1.4.13 Blockering mot nummerpresentation

Tillfälligt skydd (per samtal) för visning av eget nummer på mottagande nummerpresentatör.

1.4.14 Tillfälligt visa nummer

Om påringning i normala fall ringer sker med skyddat nummer kan det tillfälligt visa numret.

1.4.15 Senast slagna nummer

Repetera senast slagna nummer.

1.5 Telesvar

Telesvar är en vanlig telefonsvarare i telenätet som kan anslutas till ett teleabonnemang. Telesvar gör så att en användare inte missar viktiga samtal. Det kan enkelt lyssnas av och det fungerar att tala in nya meddelande från alla telefoner. Det innebär också att Telesvar är nåbart från arbetet, ute på resa eller från någon annans telefon.

1.5.1 Fakta Telesvar

- Telesvar rymmer 60 meddelanden.
- Nya meddelande och missade samtal raderas efter 20 dagar.
- Meddelanden som är avlyssnade raderas efter 3 dagar.
- Hälsningsfrasen kan vara upp till 90 sekunder.
- Ett inkommande meddelande kan vara från 2 till 120 sekunder.
- Samtal till Telesvar utan meddelande registreras som missat samtal.
- För att hämta eller lämna meddelande gäller samtalspris för nationellt samtal (*ringer du från annan teleoperatör betalar du gällande samtalspris*).

1.5.2 Funktioner Telesvar

1.5.2.1 *Aktivering av Telesvar*

Aktivering kan ske direkt efter beställning av tjänst. Aktivering sker enkelt med några knapptryckningar från ditt abonnemang.

1.5.2.2 *In- och urkoppling av Telesvar vid ej svar*

In- och urkoppling av Telesvar vid ej svar.

1.5.2.3 *In- och urkoppling av Telesvar vid upptaget*

In- och urkoppling av Telesvar då du är upptagen i annat samtal.

1.5.2.4 *In- och urkoppling av Telesvar direkt*

In- och urkoppling av Telesvar direkt, utan att det först ringer i din telefon.

1.5.2.5 *Lyssna av Telesvar från din ordinarie telefon (dit numret är kopplat)*

Lyssna av Telesvar från ordinarie telefon.

1.5.2.6 *Lyssna av Telesvar från annan telefon*

Lyssna på meddelanden från annan fast eller mobil telefon.

1.5.2.7 *Automatisk uppringning*

Under uppspelning av ett meddelande kan det väljas direkt att ringa upp telefonnummer som ringt. När uppkoppling skett avslutas Telesvar.

1.5.2.8 *Missade samtal*

Samtal till Telesvar utan lämnat meddelande registreras automatiskt som missat samtal. När dessa lyssnas av kommer dessa nummer också att läsas upp av talmaskinen.

2 VÄXELANSLUTNING - DIREKTANSLUTEN TELEFONI

Tjänsten Direktansluten Telefoni är en växelanslutningstjänst.

Av Kunden vald Tjänst och dess innehåll och avtalstid framgår av Avtalet och vid var tid gällande tjänstebeskrivning.

2.1 Tjänstens innehåll

Tjänsten består av att A3 tillhandahåller anslutning till allmänt tillgängligt fast telenät via en fast anslutningspunkt samt avtalade tilläggstjänster.

2.2 Samtal

Genom Tjänsten tillhandahåller A3 möjlighet för Kunden att ringa nationella och internationella samtal samt utväxla andra telefonmeddelanden som får överföras via telenätet.

2.3 Gränssnitt

Tjänsten levereras via PRI-gränssnitt (*Primary Rate Interface*), med 2 Mbps kapacitet per anslutning, vilket innebär 30 ISDN-kanaler för telefoni.

2.4 Signalering

Anslutning via P7/P8-signalering stöds ej.

2.5 Kundutrustning

Tjänsten kan, enligt vad som anges i Avtalet, komma att levereras via av A3 utplacerad kundutrustning (CPE).

2.6 Telefonnummer

A3 kan tilldela Kunden telefonnummer, enstaka eller i serier om 10, 100 eller 1 000. Som alternativ eller komplement kan Kunden även begära portering av telefonnummer från annan operatör. Tilldelning samt portering av telefonnummer kan ske för såväl geografiska nummer samt icke-geografiska nummer. Vid tilldelning av nya telefonnummer kan det vid vissa tillfällen uppstå leveranstid om upp till tre (3) månader, beroende på tillgänglighet av nummer inom specifik nummerserie. Avgifter för tilldelade och/eller porterade telefonnummer eller nummerserier framgår av vid var tid gällande prislista. Vid begäran av portering ger Kunden A3 fullmakt att administrera detta i enlighet med A3:s allmänna villkor för företagskunder och myndigheter. A3 har rätt att, utan rätt till ersättning för Kunden, ändra telefonnummer om det krävs av tekniska, driftmässiga eller andra särskilda skäl eller myndighetsbeslut.

2.7 Överföringstjänster

Överföringstjänster som stöds av Tjänsten nationellt är Tal, Audio (3,1 kHz) samt 64 kbit Data. Teletjänster som stöds av Tjänsten nationellt är Telefoni (3,1 kHz, inklusive telefax Gr 3 och modem), Högkvalitetstelefoni (7 kHz), Telefax Gr 4, Bildtelefoni, Videotex, Teletex och presentation av b-nummer. Så kallad user-to-user signalering stöds ej. Vid utlandssamtal garanterar A3 ej högre hastighet än 9,6 kbps för modem och telefaxtrafik.

2.8 Specialnummer

Kunden kan via Tjänsten nå en mängd specialnummer inom Sverige, inkluderande bland annat nummerupplysningstjänster, betalsamtalstjänster, frisamtal, samtal med delad taxa, nödsamtal och tidgivning. Avseende betalsamtalstjänster, nummerupplysningstjänster och dylika tjänster garanterar emellertid inte A3 att samtliga leverantörers tjänster kan nås via Tjänsten.

2.9 Nummerpresentation

Kunden kan välja att Kundens telefonnummer (a-nummer) presenteras eller döljs vid utgående samtal. Visning av inkommande nummer vid samtal till Kunden stöds, såvida denna uppgift är tillgänglig för A3 och uppringande part inte valt dolt utgående nummer.

2.10 Minimidebitering

Vid avtal om minimidebiteringsavgift avser denna ett månatligt lägsta belopp avseende fakturering av samtalsavgifter. Då en periods samtalsavgifter är lägre än, eller lika med, minimide-

biteringsavgift för perioden utgår minimidebitering. Då en periods samtalsavgifter är högre än minimidebiteringsavgiften för perioden debiteras samtalsavgiften. Fasta avgifter och debitering för annat än samtalstjänster medräknas ej i minimidebitering.

2.11 Teknisk lösning

Tjänsten ger Kunden tillgång till avtalad kapacitet och funktionalitet vid A3:s anslutningspunkt hos Kunden, som är den plats där Tjänsten görs tillgänglig för Kunden. Tjänsten levereras via lokal accessförbindelse, som ger Kunden tillgång till A3:s nät och infrastruktur.

2.11.1 Anslutningspunkt

A3 ansvarar för tillhandahållen Tjänst fram till anslutningspunkten. I de fall då Tjänsten levereras via av A3 utplacerad kundutrustning (CPE) ansvarar A3 även för denna utrustning. Anslutningspunkten är normalt belägen i Kunds serverrum eller växelrum. Vid de fall då Kunds fastighetsnät nyttjas svarar dock Kunden för detta liksom för eventuella kostnader uppkomna i samband med A3:s felsökning eller åtgärdande av fel som härrörs till Kundens fastighetsnät.

2.11.2 Fastighetsnät

Om anslutningspunkten är fysiskt skild från den första punkten innanför Kundens fastighetsgräns där A3:s accessförbindelse kan överlämnas (den "första kopplingspunkten") behövs ett fastighetsnät mellan dessa punkter. Kunden ansvarar för att ett fastighetsnät finns tillgängligt vid installationstillfället. Om det inte finns något fastighetsnät tillgängligt, eller om det befintliga fastighetsnätet inte uppfyller de tekniska kraven kan A3, mot offert, etablera ett nytt fastighetsnät vid installationstillfället. Beställning av installation av fastighetsnät måste ske i förväg. Kunden ansvarar alltid för eventuella kostnader för fastighetsnätet. A3 övervakar inte fastighetsnät. A3 svarar ej heller för brister i kvalitet eller kapacitet hänförliga till Kundens fastighetsnät. Detta inbegriper exempelvis problem med störningar i form av eko som har sin grund i brister i Kundens fastighetsnät/LAN. Vid just denna typ av störning kan A3 i vissa fall mot offert erbjuda lösning i form av installation av ekosläckare. Fastighetsnätet måste minst vara av Kat5-standard.

2.12 Leverans och installation

Tjänsten levereras inom i Avtalet överenskommen leveranstid, dock under förutsättning att all nödvändig information kommit A3 tillhanda. En definitiv leveranstid bestäms i samråd mellan Kunden och A3 vid planering av installation och leverans av avtalad Tjänst.

2.12.1 Installation

I samband med leverans och installation är Kunden skyldig att: (a) då kundplacerad utrustning (CPE) nyttjas, tillse att lämpligt utrymme och eluttag finns tillgängligt för den kundplacerade utrustningen; (b) tillse att det finns teknisk personal tillgänglig för assistans och konsultation under installationen; samt (c) tillse att A3:s personal har tillgång till nödvändiga teknikrum och kopplingskåp som behövs för installationen.

I samband med leverans och installation är A3 skyldigt att: (a) tillse att accessförbindelse finns framdragen och verifierad till första kopplingspunkt; (b) ombesörja inkoppling av accessförbindelse i befintligt fastighetsnät; samt (c) ombesörja installation, konfiguration och verifiering av Tjänsten

2.12.2 Klarrapport

Efter att A3 verifierat och skriftligen klarrapporterat Tjänsten erbjuds Kunden under en period av fem (5) arbetsdagar möjlighet att verifiera att Tjänsten uppfyller avtalad specifikation.

Förutsatt att A3 inte erhållit reklamation från Kunden ska Tjänsten anses godkänd vid utgången av denna period, med verkan från inledningen av densamma. I och med godkännande av levererad Tjänst är Kunden skyldig att erlägga betalning från och med den dag A3 klarrapporterat Tjänsten.

2.13 Installationstid/Uppgraderingar

Installationer, uppgradering och flytt utförs under kontorstid (arbetsdagar 08.00 – 17.00).

3 Växelanslutning SIP – trunk

Av Kunden vald Tjänst och dess innehåll och avtalstid framgår av Avtalet och vid var tid gällande tjänstebeskrivning.

Växelanslutning SIP/ISDN bygger på en SIP-trunklösning som ansluter Kundens telefonväxel eller motsvarande mot A3:s nät och det publika telefont nätet (PSTN) via Internet/bredbandet. För att en Internetförbindelse från A3 ska fungera med god kvalitet för både data och telefoni rekommenderas en bandbredd på min 100 Mbit/s.

3.1 Anslutning

A3 ansluter Kundens telefonväxel och transporterar dess samtalstrafik genom att använda dennes Internetförbindelse. Tjänsten fungerar oberoende av Internetoperatör och förutsatt att kundens växel har stöd för SIP (*Session Initiation Protocol*). Tjänsten ansluter mot A3:s nät och det publika telefont nätet (PSTN) via ett redundanta SBC-system (*Session Border Controllers*) vilket garanterar en mycket hög tillgänglighet och gör det möjligt att hantera både publika och icke publika IP-adresser. Systemet kontrollerar och filtrerar även alla SIP-meddelanden till och från Kundens växel och säkerställer att endast korrekta meddelanden vidarebefordras. SBC-systemet hanterar även kontroll av SIP-trafiken för att skydda mot DOS-attacker och liknande säkerhetsrisker.

3.2 Systemkrav

Kundens växel skall ha stöd för anslutning via SIP enligt RFC3261.

3.3 Huvudfunktioner

Tjänsten ger tillgång till de standardfunktioner som ingår i traditionell telefoni såsom nummer-serier, nummerpresentation, direktringning, samtal till SOS Alarm och andra samhällstjänster vilka hanteras i enlighet med Post-och Telestyrelsens fastställda rutiner.

3.4 Telefonnummer

A3 kan tilldela Kunden telefonnummer, enstaka eller i serier om 10, 100 eller 1 000. Som alternativ eller komplement kan Kunden även begära inportering av telefonnummer från annan operatör. Tilldelning samt inportering av telefonnummer kan ske för såväl geografiska nummer samt icke-geografiska nummer. Vid tilldelning av nya telefonnummer kan det vid vissa tillfällen uppstå leveranstid om upp till tre (3) månader, beroende på tillgänglighet av nummer inom specifik nummerserie. Avgifter för tilldelade och/eller inporterade telefonnummer eller nummerserier framgår av vid var tid gällande prislista. Vid begäran av inportering ger Kunden A3 fullmakt att administrera detta i enlighet med A3:s allmänna villkor för företagskunder och myndigheter. A3 har rätt att, utan rätt till ersättning för Kunden, ändra telefonnummer om det krävs av tekniska, driftmässiga eller andra särskilda skäl eller myndighetsbeslut

3.5 Talkanaler

Tjänsten har ingen begränsning i antal talkanaler eller simultana pågående samtal till och från kundens växel. Oavsett val av antal talkanaler kan detta anpassas i efterhand.

3.6 Registrering

Registrering kan göras mot valfri IP-adress. Tjänsten stödjer både publika och icke publika IP-adresser med NAT.

3.7 Autentisering och kryptering

Autentiseringen av kundens växel görs utifrån IP-adress och/eller Digest Authentication (användarnamn och lösenord).

Tjänsten stödjer krypteringsmetoden TLS (*Transport Layer Security*).

3.8 Talkodare

Tjänsten stödjer följande codecs: G.711 a-/μ-Law, G.723.1, G.726, G.727 och G.729a

3.9 Installation

A3 ansvarar för att konfigurera, installera och driftsätta Tjänsten.

Innan driftsättning bör kunden säkerställa att dennes brandvägg inte blockerar inkommande och utgående SIP-trafik. Det är Kundens ansvar att se till att portarna i brandväggen är öppna för SIP-trafik. Internetförbindelsen ska vara dimensionerad för att varje samtidigt samtal kan uppta ca 100 kbit/s i båda riktningarna.

3.10 Övervakning, Support och service

A3 övervakar alla SIP-trunkar dygnet runt. Felavhjälpning och support sker i enlighet med avtalad servicenivå (SLA). För ytterligare information, se dokumentet Tjänstebeskrivning Service Level Agreement (SLA).

4 SIP-PRI OCH SIP-BRI (SIP-Gateway)

Om kunden har en befintlig växel med ISDN-anslutning såsom Duo (BRI) och ISDN-Multi (PRI) som behöver uppgraderas, kan SIP-Gateway (CPE) beställas som tillval istället. Den förkonfigurerade CPE:n ansluts till kundens växel och Internet samt fungerar som så att den konverterar gränssnittet från SIP till ISDN och vice versa. CPE:n kan maximalt hantera 60 samtidiga samtal till/från kundens växel. CPE:n kräver fast IP-adress från A3.

4.1 Telefonnummer

A3 kan tilldela Kunden telefonnummer, enstaka eller i serier om 10, 100, 1 000 eller 8 enskilda nummer. Som alternativ eller komplement kan Kunden även begära portering av telefonnummer från annan operatör. Tilldelning samt portering av telefonnummer kan ske för såväl geografiska nummer samt icke-geografiska nummer. Vid tilldelning av nya telefonnummer kan det vid vissa tillfällen uppstå leveranstid om upp till tre (3) månader, beroende på tillgänglighet av nummer inom specifik nummerserie. Avgifter för tilldelade och/eller porterade telefonnummer eller nummerserier framgår av vid var tid gällande prislista. Vid begäran av portering ger Kunden A3 fullmakt att administrera detta i enlighet med A3:s allmänna villkor för företagskunder och myndigheter. A3 har rätt att, utan rätt till ersättning för Kunden, ändra telefonnummer om det krävs av tekniska, driftmässiga eller andra särskilda skäl eller myndighetsbeslut.

4.2 Samtal

Genom Tjänsten tillhandahåller A3 möjlighet för Kunden att ringa nationella och internationella samtal samt utväxla andra telefonmeddelanden som får överföras via telenätet.

- Tjänsten stödjer röstsamtal (voice).
- Tjänsten stödjer ej signaleringstjänster såsom informationssignalering via D-kanalen, såsom men inte begränsat till user-to-user-signalering
- Tjänsten stödjer ej icke-voicetjänster, såsom men inte begränsat till, 64 kbps data, 128 kbps data, videokonferens, G4 fax, bärartjänster andra än voice.
- Tjänsten stödjer ej analog datakommunikation över 14,4 kbps, såsom men inte begränsat till, fax eller modemtrafik.

4.3 Specialnummer

Kunden kan via Tjänsten nå en mängd specialnummer inom Sverige, inklusive nummerupplysningstjänster, betalsamtalstjänster, frisamtal, samtal med delad taxa, nödsamtal och tidgivning. Avseende betalsamtalstjänster, nummerupplysningstjänster och dylika tjänster garanterar emellertid inte A3 att samtliga leverantörers tjänster kan nås via Tjänsten.

4.4 Nummerpresentation

Kunden kan välja att Kundens telefonnummer (a-nummer) presenteras eller döljs vid utgående samtal. Visning av inkommande nummer vid samtal till Kunden stöds, såvida denna uppgift är tillgänglig för A3 och uppringande part inte valt dolt utgående nummer.

4.5 Kapacitet

För att en internetförbindelse från A3 ska fungera med god kvalitet för både data och telefoni rekommenderas en bandbredd på minst 100 Mbit/s.

4.6 Kundgränssnitt

Tjänsten avlämnas i kundgränssnittet av A3 tillhandahållen kundutrustning (CPE). Kunden ansvarar själv för anslutning av sitt fastighetsnät till sådan utrustning.

4.7 Leverans

Tjänsten levereras inom i Avtalet överenskommen leveranstid, dock under förutsättning att all nödvändig information kommit A3 tillhanda. En definitiv leveranstid bestäms i samråd mellan Kunden och A3 vid planering av installation och leverans av avtalad Tjänst.

4.8 Installation

I det fall installation av kundplacerad utrustning är en avtalad tjänst gäller nedan.

Kunden är skyldig att: (a) tillse att lämpligt utrymme och eluttag (230V AC, 10A) finns tillgängligt för den kundplacerade utrustningen; (b) tillse att det finns teknisk personal tillgänglig för assistans och konsultation under installationen; (c) tillse att A3:s personal har tillgång till nödvändiga teknikrum och kopplingskåp som behövs för installationen; samt (d) tillse att inkoppling sker av den kundplacerade utrustningen mot Kundens företagsväxel om ej annat överenskommit.

4.9 Klarrapport

Efter att A3 verifierat och skriftligen klarrapporterat Tjänsten erbjuds Kunden under en period av fem (5) arbetsdagar möjlighet att verifiera att Tjänsten uppfyller avtalad specifikation.

Förutsatt att A3 inte erhållit reklamation från Kunden ska Tjänsten anses godkänd vid utgången av denna period, med verkan från inledningen av densamma. I och med godkännande av levererad Tjänst är Kunden skyldig att erlägga betalning från och med den dag A3 klarrapporterat Tjänsten. Installationer, uppgradering och flytt utförs under kontorstid (arbetsdagar 08.00 – 17.00). A3 kan även utföra dessa arbeten utanför kontorstid efter särskild överenskommelse. Pris erhålls mot offert.