

**SWEDAVIA AB – TJÄNSTESPECIFIKA VILLKOR –  
AIRPORT RADIO**

Version 2022-09-01

**1. Inledning**

Dessa tjänstespecifika villkor gäller då Swedavia AB ("Swedavia") tillhandahåller tjänsten Airport Radio ("Tjänsten"). Tjänsten levereras enligt villkoren nedan samt enligt det avtal till vilket villkoren är bifogade ("Avtalet"). Definitioner i dessa villkor skall ha samma innebörd som i Avtalet. Swedavias motpart i Avtalet benämns "Kunden". Till Tjänsten räknas ej till Kund levererad Vara.

**2. Swedavias leverans av Tjänst**

Tjänsten levereras för närvarande på följande flygplatser:

- Stockholm Arlanda Airport
- Bromma Stockholm Airport
- Göteborg Landvetter Airport

Utomhus är det radiotäckning på hela flygplatsområdet inklusive inflygningslinjerna som motsvarar 1 km utanför varje flygplatsbana. Swedavia strävar efter täckning på alla publika och gemensamma ytor inomhus. Täckning förekommer även i anslutning till varuintag och anslutande transportgångar. Kundunik täckningszon inomhus kan erhållas mot ersättning. Det ingår en kundunik samtalsgrupp per kund. För varje 10 tal abonnemang erbjuds en extra samtalsgrupp. Den kundunika samtalsgruppen, extra samtalsgrupper och flygplats-gemensamma samtalsgrupper programmeras enligt standard som innebär att alla kundens terminaler får samma profil. Fler samtalsgrupper, kundunik fördelning av samtalsgrupper eller andra speciallösningar kan om möjligt erhållas mot ersättning.

Överföring av talade meddelanden i simplex, sändning av SDS samt statusmeddelanden ingår i tjänsten. Lagring av SDS eller status meddelanden ingår inte i tjänsten. Programmering av fördefinierade statusmeddelanden i terminaler eller konfiguration av styrning av statusmeddelanden ingår ej i Tjänsten utan kan ske mot ersättning. Det ingår upp till 600 minuter sändning per abonnemang och månad. Mera sändningstid kan erhållas mot ersättning. I Tjänsten ingår bevakning av maximalt 5 samtalsgrupper per dispatcherkonsol.

Fasta anslutningar mot kundunika system sker alltid över IP (layer 3) via Swedavia IP-VPN. Kostnader för IP-VPN anslutning ingår inte i Tjänsten utan debiteras enligt separat prislista.

För anslutning av Tjänsten krävs i vissa fall installation av utrustning vid eller i anslutning till Accesspunkt (AP) resp. Överlämningspunkt (ÖP) utanför Swedavias lokaler ("Kundplacerad utrustning"). Swedavia svarar för installation av sådan Kundplacerad utrustning som då utgör en del av Tjänsten. Kundplacerad utrustning utgör Swedavias egendom, om inte annat avtalats. Kundplacerad utrustning får inte utan Swedavias skriftliga medgivande överlåtas, uthyras eller på annat sätt fränhändas Swedavia.

**2.1 Användning av utrustning**

Till Tjänsten får bara anslutas sådan utrustning som uppfyller vid var tid gällande bestämmelser enligt tillämplig lagstiftning och eventuella anvisningar från Swedavia. Kunden svarar för sin utrustning som används i Tjänsten. Kunden skall på begäran ge Swedavia möjlighet att undersöka utrustning som anslutits till Tjänsten om det finns befogad anledning för en undersökning på grund av störningar i Tjänsten eller antagande att utrustning anslutits i strid med dessa villkor. Kunden är skyldig att snarast möjligt koppla ur utrustning som stör

Tjänsten. Anslutningen till Tjänsten får inte utnyttjas på ett sådant sätt att avsevärda olägenheter uppstår för Swedavia eller tredje man. Kunden äger inte rätt att utan Swedavias godkännande göra ingrepp i, ändringar i eller tillägg till Tjänsten. Kunden ansvarar för eventuell förlust av eller skada på Kundplacerad utrustning såvida skadan inte kan hänföras till Swedavia Kostnad för reparation, utbyte, demontering och installation i händelse av sådan förlust eller skada debiteras Kunden för faktiska kostnader samt arbetstid med 15% påslag.

**2.2 Leveransbekräftelse**

Swedavia skickar leveransbekräftelse efter genomförd anslutning. Tjänsten anses levererad fem (5) arbetsdagar efter att bekräftelsen avsänts om inte Kunden inom denna tid meddelar eventuella leveransproblem till Swedavia.

**2.3 Ansvarsfriskrivning**

Vid nyttjande av Tjänsten ansvarar Swedavia inte för:

- funktionalitet eller innehåll på någon webbplats eller service som kan nås när Kunden är uppkopplad med Tjänsten,
- skada som uppstår på grund av innehåll i Information som förmedlas vid användning av Tjänsten,
- skada orsakad av datavirus, intrång eller motsvarande,
- försening, förvanskning eller förlust av Information,
- hantering, lagring eller transport av kortdata enligt PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) eller annan standard för kortdatahantering.

**2.4 Vara - garanti**

För Vara levererad av Swedavia gäller garantivillkor enligt Avtalet. I de fall Varan sänds in på garantireparation och det visar sig att felet inte är ett garantifel har Swedavia rätt att ta ut ersättning för kostnader hänförliga till garantiärendet samt 15% påslag. Garanti tiden för handenheter, bilenheter och tillbehör är 1 år från och med leveransdatum, om inte annat så har avtalats.

**3. Kundens åtagande**

Det åligger kunden att se till så att berörd personal får nödvändig utbildning för handhavande av Airport Radio. Vid behov skall Kunden låta berörd personal genomgå den av Swedavia anordnade särskilda utbildningen för användningen av Airport Radio samt stå för samtliga därtill uppkomna kostnader.

Kunden skall hos Swedavia särskilt ansöka om anslutning till samtalsgrupper d.v.s. med vilken eller vilka, på flygplatsen verksamma företag eller organisationer, kunden vill kunna upprätthålla kommunikation med Airport Radio. Innehavaren av respektive samtalsgrupp skall ge sitt skriftliga tillstånd. Det åligger Kunden att inhämta dessa tillstånd samt att uppvisa dessa för Swedavia före driftstart. Det åligger kunden att konfigurera bevakning av max 5 samtalsgrupper per dispatcherkonsol. Bevakning av fler än 5 samtalsgrupper per dispatcherkonsol kan endast ske efter skriftligt godkännande av Swedavia. Swedavia äger då rätten att ta ut extra avgift för detta.

**3.1 Tillstånd**

För det fall särskilt tillstånd från fastighetsägare, myndighet eller annan krävs för att installera nödvändig utrustning för anslutning till Tjänsten äger Swedavia rätt att kräva att Kunden utverkar sådant tillstånd på egen bekostnad. För inplacering av kundutrustning i Swedavias teknikutrymme gäller särskilda villkor och prislista. Swedavia utövar ingen kontroll över den Information som Kunden har tillgång till som följd av användande av Tjänsten.

### 3.2 Otillbörligt nyttjande av Tjänsten

Kunden är ansvarig för att följa gällande lagstiftning samt generellt moraliskt och etiskt accepterat internet- och e-postbeteende vid användandet av Tjänsten.

Swedavia har rätt att stänga av eller begränsa Kundens tillgång till eller användning av Tjänsten om denna nyttjas för olämpligt, kränkande, olagligt beteende.

### 4. Servicetid

Servicetiden ("Servicetid") är den tid då Tjänsten kan felanmälas samt den tid då felsökning och felavhjälpning sker. Servicetiden beror på vilken servicenivå som väljs för Tjänsten och redovisas under punkten "Servicenivå" nedan. Om inget annat avtalas gäller servicenivå brons som standard.

### 5. Felanmälan

Felanmälan kan göras under Servicetiden. Felanmälan skall göras på telefon: 0770-111 538. Felsökning på Tjänsten sker enligt avtalad servicenivå och om behov föreligger kommer även kvalificerad personal under Servicetiden att infinna sig hos Kunden för felavhjälpning på plats. Så snart felet är avhjälpt sker klarrapport till berörda kunder. Användarsupport ingår inte i Tjänsten.

### 6. Felavhjälpning

Vid hinder att använda Tjänsten till följd av fel i Tjänsten åligger det Swedavia att efter felanmälan från Kunden åtgärda felet och därefter skicka en klarrapport. Felavhjälpning sker under avtalad Servicetid. På Kundens begäran kan felavhjälpning även ske utanför avtalad Servicetid, varvid Swedavia äger rätt att debitera Kunden för dokumenterad nedlagd arbetskostnad. Vid felanmälan där felet visar sig ej vara hänförligt till utrustning för vilken Swedavia svarar, är Kunden skyldig att ersätta Swedavia för Swedavias kostnader med anledning av felanmälan samt felsökning.

### 7. Tillgänglighet

#### 7.1 Otillgänglig tid

Otillgänglig Tid är den tid under vilken Tjänsten inte kan användas på grund av fel ("Otillgänglig tid"). Otillgänglig tid ligger till grund för eventuell servicekreditering enligt punkt Servicekreditering nedan. Mätning av otillgänglig tid inleds med en felanmälan från Kunden och avslutas när klarrapport har skickats från Swedavia.

Som otillgänglig tid räknas inte fel beroende på följande:

- (i) Modifieringar och förändringar som initieras och överenskommit med Kunden och där avbrott som en konsekvens av detta informerats till Kunden.
- (ii) Fel som är ett direkt resultat av fel eller defekter i utrustning som tillhandahålls av Kunden.
- (iii) Fel som beror på att Swedavia trots anmodan inte fått tillgång till den av leverantören Kundplacerade utrustningen för exempelvis normalt underhåll, service eller felavhjälpning.
- (iv) Tid som förlutit efter felanmälan när Swedavia sökt men inte fått kontakt med Kunden för att göra nödvändiga åtgärder. Swedavia anses ha sökt Kunden efter två telefonsamtal samt ett e-mail.
- (v) Planerade arbeten som överenskommit med Kunden.
- (vi) Avbrott eller defekter som inte felanmäls av Kunden.
- (vii) Avbrott som uppkommer som en direkt följd av en händelse som anges i SWEDAVIA AB ALLMÄNNA VILLKOR - TELEKOMTJÄNSTER p. 8, 3st (Force Majeure).
- (viii) Avsaknad av radiotäckning eller radiostörningar.

#### 7.2 Tillgänglighet

Tillgänglighet ("Tillgänglighet") är den tid då Tjänsten är tillgänglig för Kunden. Tillgängligheten beräknas per fast tolv månadersperiod ("Mätperiod"). Mätperiod inleds när en installation är slutförd eller från undertecknande av nytt avtal för

befintliga förbindelser. Tillgängligheten baseras på 365 dagar per år med 24 timmar per dygn, således totalt 8760 timmar. Tillgänglighet beräknas med följande formel:

$$\frac{8760 - (\text{total Otillgänglig tid per år})}{8760}$$

### 8. Servicenivåer

Beroende av den servicenivå som avtalats kommer den mot kund garanterade tillgängligheten att variera. Swedavia erbjuder följande servicenivå.

Servicetider			Påbörjad felsökning	Tillgänglighet
SLA Brons	Vardagar	08:00-17:00	Inom 6 timmar	99%
SLA Silver	Alla dagar	00:00-24:00	Inom 4 timmar	99%
SLA Guld	Alla dagar	00:00-24:00	Inom 2 timmar	99%

Swedavias standardiserade servicenivåer är BRONS.

### 9. Övervakning

Airport Radio basinfrastruktur övervakas dygnet runt, alla dagar. Enskilda samtal övervakas normalt inte.

### 10. Servicekreditering

Om garanterad Tillgänglighet ej uppnås äger Kunden rätt till nedsättning av den periodiska kostnaden enligt nedan, baserat på faktiskt uppnådd Tillgänglighet under Mätperioden.

Kreditering i % av avgift för tjänsten	BRONS	SILVER	GULD
	Tillgänglighet	Tillgänglighet	Tillgänglighet
1% av årsavgiften	<99,90%	<99,00%	<99,00%
3% av årsavgiften	<99,85%	<98,90%	<98,90%
5% av årsavgiften	<99,80%	<98,80%	<98,80%

Eventuell kreditering beräknas utifrån den eller de kundanslutningar som har påverkats.

Kreditering enligt denna punkt utgör den enda påföljden vid fel. Kunden har således inte rätt att kräva någon annan påföljd vid fel t.ex. skadestånd. Kreditering utgår inte om felet beror på omständighet som anges i punkt "Användning av utrustning", "Otillgänglig tid" eller "Planerat arbete". Kunden har dock, med de begränsningar som anges i dokumentet "SWEDAVIA AB ALLMÄNNA VILLKOR - TELEKOMTJÄNSTER", rätt till ersättning för skada som Swedavia, eller någon för vilken Swedavia svarar, förorsakat genom världsloshet. Framställs inte krav om Kreditering inom skälig tid förlorar Kunden rätten att göra kravet gällande. Skälig tid är längst två månader efter felanmälan skett respektive efter att skadan upptäckts eller borde ha upptäckts. Kreditering sker ej på belopp understigande 500 SEK.

Har utrustning anslutits till Tjänsten i strid mot punkt "Användning av utrustning", är Kunden ansvarig för skada som därigenom uppkommer. Detta gäller även enligt punkt "Användning av utrustning" godkänd utrustning som stör trafiken på Tjänsten och som Kunden trots uppmaning inte omedelbart kopplat ur. Kunden är dock fri från ansvar om han kan visa att han inte varit världslös.

### 11. Avgifter

Avgifter utgår enligt Swedavias vid var tid gällande prislista för Tjänsten om inte annat särskilt har avtalats. Avgifter för Tjänsten kan bestå av fasta avgifter, rörliga avgifter samt eventuell engångsavgift. I de fall då Kunden flyttar fram redan överenskommen leveranstidpunkt, och detta leder till ökade kostnader för Swedavias del, som är direkt hänförliga till

Kundens installation, äger Swedavia rätt att debitera dessa extra kostnader som engångsavgift till Kunden. Swedavia förbehåller sig även rätten att höja avgifter för Tjänsten en (1) månad efter det att Kunden skriftligen har underrättats därom. Avgiftssänkning behöver ej aviseras. Samtliga avgifter anges exklusive mervärdesskatt.

**12. Avtalstid**

Om inte annat skriftligen överenskommits gäller avtalet under 36 månader från det att den sista förbindelsen under Tjänsten har upprättats, och därefter tills vidare med 90 dagars ömsesidig uppsägningstid. Uppsägning skall ske skriftligen.

**13. Planerat arbete**

Kunden skall genom Airport Information ("AI"), fax eller e-post skriftligen och med så god framförhållning som möjligt informeras om planerat arbete som varit påkallat av tekniska, underhålls- eller driftsmässiga skäl, och som påverkar Tjänsten tillgänglighet. Kunden skall, oavsett ovanstående, anses ha tagit del av AI den dag AI anslås på Swedavias extranet, [www.swedavia.net](http://www.swedavia.net). Planerat arbete skall utföras skyndsamt och på ett sådant sätt att störningarna begränsas. Vid varje planerat arbete ges en tidplan för avbrott i tjänsten. Avbrottstid utöver den i tidplanen angivna räknas som otillgänglig tid.

**14. Stängning av Tjänst**

Swedavia får tillsvidare stänga av Tjänsten om Kunden åsidosatt åtaganden enligt punkten " Swedavias leverans av Tjänst" eller punkten " Kundens åtaganden".

**15. Övrigt**

Swedavia förbehåller sig rätten att ändra innehåll och överenskommelser med avseende på SLA. Innebär förändringen en för Swedavia intern processändring kan den implementeras utan vidare åtgärd. Skulle förändringen emellertid påverka Kundens Servicenivå måste förändringen ske i samråd mellan parterna.

Swedavia reserverar sig för rätten att utföra en nedstängning av Kundens Tjänst i det fall Kundens trafik påverkar Swedavias nät och/eller andra Kunders Tjänster på ett negativt sätt, till följd av DDoS (Distributed Denial of Service) attacker etc.

Utöver dessa ansvarsbegränsningar, gäller "SWEDAVIA AB ALLMÄNNA VILLKOR – TELEKOMTJÄNSTER", om inte annat överenskommits och angivits ovan.