

**SWEDAVIA AIRPORT TELECOM AB – TJÄNSTESPECIFIKA
VILLKOR – SNABBTELEFONI ARLANDA**

Version [2014-11-25 version 1.0]

1. Inledning

Dessa tjänstespecifika villkor gäller då Swedavia Airport Telecom AB ("AT") tillhandahåller tjänsten Snabbtelefoni Arlanda ("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. AT:s motpart i Avtalet benämns "Kunden".

2. ATs leverans av Tjänst

Leverans och installation av Tjänst sker av AT, i förekommande fall, till en överlämningspunkt ("ÖP") så nära den anslutningspunkt ("AP") i kundens lokal på Stockholm Arlanda Airport där kunden önskar nyttja Tjänsten som möjligt. Spridningsnät mellan ÖP och AP ingår inte i Tjänsten. I de fall det finns ledigt spridningsnät mellan ÖP och AP ingår korskoppling. AP kan efter överenskommelse vara beläget i Swedavias teknikutrymme. AT ansvarar för den utrustning som krävs för utnyttjande av Tjänsten, en snabbtelefon under avtalsperioden. Kostnader utöver en snabbtelefon under avtalsperioden ansvarar Kunden för. Kunden har rätt att använda Tjänsten för överföring av samtal, i enlighet med vad som anges i dessa villkor. Ingen utrustning utöver den som AT tillhandahåller får anslutas till Tjänsten. Den utrustning som Tjänsten kräver får inte utan ATs skriftliga medgivande överlåtas, uthyras eller på annat sätt frånhandlas AT.

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 AT. Kunden svarar för sin utrustning som används i Tjänsten. Kunden skall på begäran ge AT 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 omedelbart koppla ur utrustning som stör Tjänsten. Anslutningen till Tjänsten får inte utnyttjas på ett sådant sätt att avsevärda olägenheter uppstår för AT eller tredje man. Kunden äger inte rätt att utan ATs 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 AT. 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

AT 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 AT.

2.3 Ansvarsfriskrivning

Vid nyttjande av Tjänsten ansvarar AT inte för:

- (i) Funktionalitet, innehåll eller service som kan nås när Kunden är uppkopplad med Tjänsten,
- (ii) Skada som uppstår på grund av innehåll i informationen som förmedlas vid användning av Tjänsten,
- (iii) Skada orsakad av datavirus, intrång eller motsvarande,
- (iv) Försening, förvanskning eller förlust av information

- (v) Hantering, lagring eller transport av kortdata enligt PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) eller annan standard för kortdatahantering.

3. Kundens åtagande**3.1 Tillstånd**

För det fall särskilt tillstånd från fastighetsägare, myndighet eller annan krävs för att installera nödvändig utrustning för anslutning till Tjänsten äger AT rätt att kräva att Kunden utverkar sådant tillstånd på egen bekostnad. För inplacering av kundutrustning i Swedavias teknikutrymme gäller särskilda villkor och prislista. AT 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 epostbeteende 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 eller 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. (Se punkten Servicenivåer nedan)

5. Felanmälan

Felanmälan kan göras under Servicetiden. Felanmälan skall göras på telefon till Stockholm Arlanda Airport Service Center. Telefon 010-1096600 alternativt snabbtelefon: 1991. 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.

5.1 Användarsupport ingår inte i Tjänsten**6. Felavhjälpning**

Vid hinder att använda Tjänsten till följd av fel i Tjänsten åligger det AT 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 AT äger rätt att debitera Kunden för dokumenterad nedlagd arbetskostnad. Vid felanmälan där felet visar sig ej vara hänförligt till utrustning för vilken AT svarar, är Kunden skyldig att ersätta AT för ATs 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 AT.

Som otillgänglig tid räknas inte fel beroende på följande:

- (i) Modifieringar och förändringar som initierats 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 AT 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 AT 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 AIRPORT TELECOM AB ALLMÄNNA VILLKOR - FÖRETAG p. 8, 3st (Force Majeure).

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. AT erbjuder följande servicenivå.

Servicetider			Påbörjad felsökning	Tillgänglighet
Brons	vardagar	8:00-17:00	Inom 6 timmar	99%

ATs standardiserade servicenivå är BRONS.

9. Övervakning

ATs aktiva stamnät övervakas dygnet runt, alla dagar. Enskilda snabbtelefoner 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
	Tillgänglighet
1% av årsavgiften	<99,0%
3% av årsavgiften	<98,9%
5% av årsavgiften	<98,8%

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 AIRPORT TELECOM AB ALLMÄNNA VILLKOR – FÖRETAG", rätt till ersättning för skada som AT, eller någon för vilken AT svarar, förorsakat genom värdslöshet. 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 värdslös.

11. Avgifter

Avgifter utgår enligt ATs 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 ATs del, som är direkt hänförliga till Kundens installation, äger AT rätt att debitera dessa extra kostnader som engångsavgift till Kunden. AT 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 överenskommit 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. 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

AT får tillsvidare stänga av Tjänsten om Kunden åsidosatt åtaganden enligt punkt "ATs leverans av Tjänst" eller om utrustning anslutits i strid mot punkt "Användning av utrustning".

15. Specifikt för Tjänsten Snabbtelefoni Arlanda

- (i) AT tilldelar Kundens anslutning telefonnummer ur befintlig snabbtelefonnummerplan. Tilldelade snabbtelefonnummer för nyttjande av Tjänsten är alltid registrerade som ATs av vid var tid gällande avtalspartner inom teleoperatörstrafik. Tilldelade snabbtelefonnummer ur ATs nummerplan får aldrig överlåtas till annan part.

- (ii) För överföring av Information som sker med hjälp av Tjänsten till utlandet och för betaltjänster kan debitering och specifikation fördröjas med upp till 12 månader.
- (iii) Eventuellt användande utöver inkluderade samtals- och/eller meddelande-pott debiteras enligt vid var tid gällande prislista.
- (iv) Fria samtal inom snabbtelesystemet på Stockholm Arlanda Airport. Övriga samtal debiteras en samtalstaxa.