

**SWEDAVIA AB – TJÄNSTESPECIFIKA VILLKOR –
AIRPORT FIDS SAMT AIRPORT WebFIDS
(TRAFIKINFORMATION)**

Version 2023-01-19

1. Inledning

Dessa Tjänstespecifika villkor gäller då Swedavia AB ("Swedavia") tillhandahåller tjänsterna Airport FIDS och Airport WebFIDS, ("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".

2. Swedavias tillhandahållande av Tjänsten Airport FIDS

Tjänsten innebär att Swedavia ska tillhandahålla Kunden trafikinformation och i förekommande fall bildskärmar. Den information kunden får tillgång till utgår från vilken kundkategori kunden tillhör (se bilaga 1). Vilken information respektive kundkategori får tillgång till framgår av Bilaga. Innehållsspecifikation FIDS.

2.1 Tillhandahållande och nyttjande av tjänsten

Trafikinformationen tillhandahålls i de standardiserade format som Swedavia från tid till annan beslutar. Swedavia har rätt att i ett format inkludera ytterligare information än den som anges i punkt 2 ovan (förutsatt att denna är publik och således får visas för allmänheten utan begränsningar).

Trafikinformationen är delvis baserad på uppgifter som andra aktörer (t.ex. flygbolag och leverantörer av marktjänster) har rapporterat in i Swedavias system och databaser. Swedavia ska inte vara ansvarigt för det fall informationen skulle vara ofullständig eller felaktig till följd av omständigheter utanför Swedavias kontroll (innefattat situationer där tredje man inte rapporterat in den berörda informationen på ett korrekt sätt).

All trafikinformation som tillhandahålls enligt Avtalet är och förblir Swedavias egendom och genom Avtalet ges Kunden ingen annan rätt än att visa informationen på de skärmar som Swedavia ska tillhandahålla enligt från tid till annan gällande produktspecifikation. All annan användning, innefattat all form av vidareförsäljning eller annan kommersialisering av informationen, kräver Swedavias skriftliga samtycke.

Swedavia har rätt att göra tillfälliga avbrott i tjänsten för underhåll och service av systemet.

2.2 Skärmar och Utrustning Airport FIDS

Swedavia ska vidare tillhandahålla Kunden skärmar enligt bilaga 1.

Swedavias skyldighet att tillhandahålla skärmar är villkorad av att Kunden skriftligen bekräftar mottagandet av desamma.

Skärmarna ska vara kompatibla med de standardiserade format som trafikinformationen från tid till annan presenteras i. För undvikande av missförstånd har Swedavia rätt att när som helst under Avtalets löptid byta ut skärmar mot andra kompatibla skärmar (av motsvarande storlek).

Såvida annat inte skriftligen överenskomms mellan Parterna, ansvarar Swedavia för samtliga installationer respektive bortmonteringar av de skärmar som tillhandahålls enligt Avtalet. Kunden har således inte rätt att på egen hand flytta skärmar.

Såvida annat inte skriftligen avtalas mellan Parterna är och förblir skärmarna Swedavias egendom och Kunden får inte vidta åtgärder som riskerar att påverka Swedavias ägande- eller separationsrätt. Utan att påverka Kundens rättigheter enligt

Avtalet ska skärmar och annan eventuell egendom som Kunden erhållit enligt Avtalet, skyndsamt återlämnas till Swedavia på Swedavias skriftliga begäran.

Om en skärm skadas eller försvinner, ska Swedavia skyndsamt byta ut eller ersätta densamma. I situationer där skadan eller försvinnandet har orsakats av skäl som inte är hänförliga till Swedavia (innefattat eventuella underleverantörer till Swedavia) eller ett tekniskt fel i skärmen som inte har orsakats av yttre påverkan, ska Kunden ekonomisk kompensera Swedavia för den skadade eller försvunna skärmen.

2.3 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.

3. Swedavias tillhandahållande av Tjänsten Airport WebFIDS

Tjänsten innebär att Swedavia ger Kunden tillgång till trafikinformation via en webbaserad plattform i enlighet med den kundkategori kunden tillhör (se bilaga 1). Vilken information respektive kundkategori får tillgång till framgår Bilaga. Innehållsspecifikation FIDS.

3.1 Tillhandahållande och nyttjande av tjänsten

Kunden får tillgång till trafikinformationen genom att på den berörda enheten logga in på en av Swedavia webbaserad plattform. Antalet parallella sessioner (dvs. antalet webflikar eller -fönster som visas samtidigt) är begränsat till enligt avtalets bilaga .1 Detta oavsett om sessionerna visas på en eller flera enheter.

Trafikinformationen tillhandahålls i de format som parterna från tid till annan kommer överens om baserat på Swedavias standardiserade gränssnitt.

Trafikinformationen är delvis baserad på uppgifter som tredje man (t.ex. flygbolag och leverantörer av marktjänster) har rapporterat in i Swedavias system och databaser. Swedavia ska inte vara ansvarigt om informationen skulle vara ofullständig eller felaktig till följd av omständigheter utanför Swedavias kontroll (t.ex. i situationer där tredje man inte har rapporterat in den berörda informationen på ett korrekt sätt).

Den sammanställda trafikinformationen som tillhandahålls enligt Avtalet är och förblir Swedavias egendom och genom Avtalet ges Kunden ingen annan rätt än att på enheter göra trafikinformationen tillgänglig för personer som behöver tillgång till densamma för att utföra operationella arbetsuppgifter för Kundens räkning.

All annan användning än den enligt ovan, innefattat all form av vidareförsäljning eller annan kommersialisering av informationen, kräver Swedavias skriftliga samtycke. Trafikinformationen är av konfidentiell natur och får således inte utan Swedavias skriftliga godkännande lämnas ut eller i övrigt avslöjas för andra personer än de som nämns ovan. Kunden ansvarar för att personerna som enligt ovan ges tillgång till trafikinformationen inte i sin tur sprider informationen till någon person som enligt Avtalet saknar rätt att ta del av den.

Swedavia har rätt att göra tillfälliga avbrott i tjänsten för underhåll och service av systemet

3.2 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.

4. Servicetid

Servicetiden ("Servicetid") är den tid då felsökning och felavhjälpning sker. Servicetiden beror på vilken servicenivå som väljs för Tjänsten och redovisas under punkten "Servicenivåer" nedan.

5. Felanmälan

Kunden har möjlighet att anmäla fel 24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan, 365 dagar om året (24x7x365). Felanmälan skall göras på telefon: 0770-111 538. Felsökning och felavhjälpning på Tjänsten sker enligt avtalad servicenivå. Så snart felet är avhjälpst sker klarrapport till Kunden och felanmälan stängs. 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 ansvarar, är Kunden skyldig att ersätta Swedavia för Swedavias kostnader med anledning av felanmälan samt felsökning.

7. Tillgänglighet

7.1 Otilgänglig tid

Otilgänglig Tid är det ackumulerat antal timmar under Servicetid då en felanmälan varit öppen. Otilgänglig tid ligger till grund för eventuell servicekreditering enligt punkt Servicekreditering nedan.

Som otilgänglig tid räknas inte fel beroende på följande:

- (i) Modifieringar och förändringar som initierats och överenskommits 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 eller applikation som inte är en del av Tjänsten som ex. fastighetsnät eller terminaler.
- (iii) Fel som uppstår till följd av åtgärder eller förändringar som Kunden själv har utfört.
- (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 överenskommits med Kunden eller Planerat arbete enligt punkt 12.
- (vi) Avbrott eller defekter som inte felanmälts av Kunden.
- (vii) Avbrott som uppkommer som en direkt följd av Force Majeure som anges i SWEDAVIA AB ALLMÄNNA VILLKOR – TELEKOMTJÄNSTER.
- (viii) Fel som uppstår till följd av försummelse eller missbruk av Kunden och/eller dennes slutanvändare.
- (ix) Om Kunden begär att Swedavia skall senarelägga felavhjälpning.

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:

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

8. Servicenivåer (SLA)

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

SLA	Servicetider	Påbörjad felsökning	Tillgänglighet
ARN	Vardagar 06:00-18:00	Inom 2 timmar	99,0%
	Lördagar 06:00-16:00 Sön-/helgdagar 06:00-14:00		
GOT	Vardagar 06:00-19:00	Inom 2 timmar	99,0%
	Lördagar 06:00-09:00 Sön-/helgdagar 15:00-18:00		
Övriga	Vardagar 07:30-16:00	Inom 2 timmar	99,0%
WebFIDS	Vardagar 08:00-17:00	Inom 2 timmar	99,0%

9. 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	Tillgänglighet
1% av årsavgiften	< 99,0%
3% av årsavgiften	< 98,0%
5% av årsavgiften	< 97,0%

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

Kreditering enligt denna punkt utgår den enda påföljden vid fel. Kunden har således inte rätt att kräva någon annan påföljd vid fel till exempel skadestånd. Kreditering utgår inte om felet beror på omständighet som anges i punkt "Användning av utrustning", "Otilgänglig 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 vårdslöshet. 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 vårdslös.

10. 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.

11. Avtalstid

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

12. 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.

13. Stängning av Tjänst

Swedavia får tills vidare stänga av Tjänsten om Kunden åsidosatt åtaganden enligt punkt "Swedavias tillhandahållande av Tjänst".

14. Kundens ansvar i relation till SLA

Innan en felanmälan sker till Swedavia ska Kunden genomföra felsökning i syfte att fastställa att de problem som upplevs är nätverksrelaterade och inte orsakade av Kundens egna applikationer eller egen utrustning.

Vid de fall Kunden inte har möjlighet att fastställa orsaken eller att problemet är nätverksrelaterat, ska Kunden tillställa Swedavia erforderlig information och en utförlig beskrivning när ärendet rapporteras.

Till exempel:

- Företagets namn, Kundnummer, Kundens tekniska kontaktperson och kontaktuppgifter som e-post och telefonnummer
- Datum och tid för när Tjänsten senast var tillgänglig
- Tydlig beskrivning av problemet
- Information om anslutningsadress/avlämningspunkt
- Beskrivning av eventuella ändringar som Kunden själv har utfört vilka kan ha påverkat Tjänsten.

Kund skall utse teknisk kontaktperson som kan anmäla fel till Swedavia och ta emot Status- och Klarrapporter samt bistå med assistans och samarbete till Swedavias tekniska personal under Felavhjälpningens gång, fjärrledes eller på plats. Kund skall informera Swedavia om felet har lösts av annan än Swedavias personal eller om felet har spårats till annan hårdvara. Om felet beror på Kundens felaktiga handling/försummelse eller på system kontrollerat av Kunden skall Kunden meddela Swedavia estimerad tid för felavhjälpning eller tid för när Kunden beräknar börja använda Tjänsten igen. Kunden skall informera Swedavia i förväg om planerat underhåll eller andra handlingar som kan komma att påverka Tjänsten.

Vid de fall kostnader uppstår för Swedavia till följd av att Kunden inte uppfyller det ansvar som beskrivs i detta stycke, har Swedavia rätt att fakturera Kunden för dessa kostnader.

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 Kundens 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.