

**SWEDAVIA AB – TJÄNSTESPECIFIKA VILLKOR –
IP-VPN Access**

Version 2026-04-24

1. Inledning

Dessa tjänstespecifika villkor gäller då Swedavia AB ("Swedavia") tillhandahåller tjänsten IP-VPN Access ("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 leverans av Tjänst

Leverans och installation av Tjänst sker av Swedavia till en överlämningspunkt ("ÖP") så nära den anslutningspunkt ("AP") i kundens lokal 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 tekniktrumme. Kunden svarar själv för all övrig utrustning som krävs för utnyttjande av Tjänsten, t.ex., server, dator, dataswitch m.m. och för alla kostnader förenade härmed. Kunden har rätt att använda Tjänsten för överföring av filer, meddelanden, data, samtal, fax, e-post, o.d. ("Information") i enlighet med vad som anges i dessa villkor.

2.1 Användning av utrustning

Anslutning av Tjänst sker fysiskt med gränssnittet Ethernet enligt specifikation för tjänsten Accessport LAN. Kommunikation sker med IPv4 protokollet.

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.

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:

- (i) funktionalitet eller innehåll på någon webbplats eller service som kan nås när Kunden är uppkopplad med Tjänsten,
- (ii) skada som uppstår på grund av innehåll i Information 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

Det åligger kunden att ansvara för sin IP-adressplan och att tillhandahålla DHCP funktion. Swedavia kan vid behov aktivera "IP DHCP helper". Ändringar eller omkonfiguration av redan levererad tjänst debiteras per löpande räkning eller mot offert.

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 tekniktrumme 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 eller olagligt beteende.

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 "Servicenivå" nedan. Om inget annat avtalas gäller servicenivå brons som standard.

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 avhjälpt 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 Otillgänglig tid**

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

Som otillgänglig 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 förflutit 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 13.
- (vi) Avbrott eller defekter som inte felanmäls 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:

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

8. Servicenivåer

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

SLA	Servicetider	Påbörjad felsökning	Tillgänglighet
Brons	vardagar 08:00-17:00	Inom 6 timmar	98,0%
Silver	24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan, 365 dagar om året	Inom 4 timmar	99,0%
Guld	24 timmar om dygnet, 7 dagar i veckan, 365 dagar om året	Inom 2 timmar	99,5%

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	Brons	Silver	Guld
	Tillgänglighet	Tillgänglighet	Tillgänglighet
1% av årsavgiften	< 98,0%	< 99,0%	< 99,5%
3% av årsavgiften	< 97,5%	< 98,5%	< 99,0%
5% av årsavgiften	< 97,0%	< 98,0%	< 98,5%

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 vårdslöshet. Framställs inte krav om Kreditering inom skäligen tid förlorar Kunden rätten att göra kravet gällande. Skäligen 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 överenskommit gäller avtalet under 36 månader från det att den sista förbindelsen under Tjänsten har upprättats, och därefter tills vidare med 30 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 tillsvidare stänga av Tjänsten om Kunden åsidosatt åtaganden enligt punkt "Swedavias leverans av Tjänst" eller om utrustning anslutits i strid mot punkt "Användning av utrustning".

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 tillstå 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 uppföljer 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 påverka 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 överenskommit och angivits ovan.