

SWEDAVIA AB – TJÄNSTESPECIFIKA VILLKOR – TELEFONI

Version 2022-09-01

1. Inledning

Dessa tjänstespecifika villkor gäller då Swedavia AB ("Swedavia") tillhandahåller tjänsten Telefoni ("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, i förekommande fall, 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 teknikutrymme. Kunden svarar själv för all övrig utrustning som krävs för utnyttjande av Tjänsten, t.ex., fast telefon, mobiltelefon, modem, fax 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. För anslutning av Tjänsten krävs i vissa fall installation av utrustning vid eller i anslutning till AP eller 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 överlätas, uthyras eller på annat sätt frånhändas 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 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 omedelbart 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:

- (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**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. Kunden äger inte rätt att dela ut internet till allmänheten (typ Internetcafé, Hotspot, etc) utan skriftligt tillstånd från Swedavia.

3.2 Otillbörligt nyttjande av Tjänsten

Kunden är ansvarig för att följa gällande lagstiftning samt generell 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.

3.3 Kundens datamiljö

I det fall kunden nyttjar Tjänsten i sin egen datamiljö och/eller via egen anslutning till nätoperatör, ansvarar Swedavia inte för fel eller störningar i Tjänsten som orsakas av fel i kundens egen datamiljö eller i nätoperatörens tjänst. Kunden ansvarar för att de instruktioner Swedavia lämnar avseende inställningar i kundens datamiljö följs. Kunden ansvarar även för att den egna datamiljön/nätetjänsten är kompatibel med Tjänsten och har tillräcklig kapacitet. Swedavias telefonitjänst stöder t ex inte förbindelser över ADSL eller radiolänk.

3.4 Kundens ansvar avseende korrekt information

Kunden ansvarar för att tillhandahålla relevant och korrekt information avseende kundens kontaktinformation för Telefonist- och Passningservice. Om Swedavia inte kan utföra funktionen i Telefonist- och Passningservice pga. felaktig, missvisande eller utebliven information, har Swedavia rätt att ta ut en serviceavgift.

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 avtalats för Tjänsten och redovisas under punkten "Servicenivå" nedan. (Se punkten Serviceninivå nedan)

5. Felanmälan

Felanmälan kan göras under Servicetiden. Felanmälan skall göras på telefon: 0770-111 538. Felsökning på Tjänsten sker enligt avtalad serviceninivå och om behov föreligger kommer även kvalificerad personal under Servicetiden att infinna sig hos Kunden för felavhjälpning på plats. Så snart felet är avhjälpat 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. Efter överenskommelse 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 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 Swedavia trots begäran 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).

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. Servicenivå

Swedavia erbjuder följande servicenivå.

Servicetider	Påbörjad felsökning	Tillgänglighet
Helgfria vardagar 08:00-17:00	Inom 6 timmar	99%

9. Övervakning

Den centrala systemfunktionen i Swedavias telefonlösning övervakas dygnet runt, alla dagar. AP 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 avgiften för Tjänsten	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 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.

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 överenskommit gäller avtalet under 3 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 Tjänstens tillgänglighet. Kunden skall, oavsett ovanstående, anses ha tagit del av AI den dag AI anslås på Swedavias extranät, 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 tills vidare stänga av Tjänsten om Kunden åsidosatt åtaganden enligt punkt Swedavias leverans av Tjänst eller om utrustning anslutits i strid mot punkt "Användning av utrustning".

15. Specifikt för Tjänsten Telefoni

- (i) AT tilldelar Kundens anslutning telefonnummer ur Swedavias nummerplan, alternativt kan Kunden behålla sina befintliga telefonnummer om detta överenskommit med Swedavia. Tilldelade telefonnummer för nyttjande av Tjänsten är alltid registrerade som Swedavias av vid var tid gällande avtalspartner inom teleoperatörstrafik.
- (ii) För överföring av Information som sker med hjälp av Tjänsten i utlandet och för betal tjänster kan debitering och specifikation fördröjas med upp till 12 månader.

- (iii) Eventuellt användande utöver inkluderad samtals-, meddelande- och/eller data-pott debiteras enligt vid var tid gällande prislista.
- (iv) Swedavia äger rätt att lämna ut uppgifter om namn, adress och telefonnummer för nummerupplysningsändamål om inte Kunden skriftligen har begärt att uppgifterna skall skyddas.

16. 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 överenskommit och angivits ovan.