

Allmänna avtalsvillkor Transmission, SplitVision Borås Stadsnät

GILTIGA FRÅN OCH MED 2018-09-01

§ 1 TILLÄMPNINGSSOMRÅDE

Dessa allmänna avtalsvillkor gäller för upplåtelse av förbindelse för Transmission för annat än enskilt bruk. För enskilt bruk tillämpas andra villkor.

§ 2 DEFINITIONER

Följande ord ska ha nedan angiven betydelse:

Installation: Av leverantören installerad och ägd kommunikationsutrustning för avlämning av avtalad transmission.

Transmission: Nyttjande av kapacitet i leverantörens optofibernät.

Anslutningsavgift: Engångsavgift vid installation, exklusive kostnader för eventuella arbeten enligt paragraf 6.

Avtalad leveransdag: Det datum då transmissionen ska kunna användas av kunden. Före avtalad leveransdag ska kunden ha rätt att under två dagar kontrollera att transmissionen uppfyller avtalad omfattning.

Effektiv leveransdag: Det datum då transmission kan användas av kunden, efter att installation färdigställts och leverantören säkerställt att transmissionen uppfyller avtalad funktionalitet.

Överlämningspunkt (ÖP): Avser den punkt till vilken transmission ska ske i fastigheten och till vilken kunden ansluter egen utrustning.

§ 3 KONTAKTPERSONER

Parterna ska i avtalet utse var sin kontaktperson som har rätt att fatta bindande beslut inom ramen för avtalet. Part ska skriftligen meddela motparten vid byte av kontaktperson.

§ 4 KUNDENS ÅTAGANDE

4.1 Förberedelser och installation

Kunden ska utföra överenskomna och andra enligt leverantörens anvisningar erforderliga förberedelser för installationen.

Anvisningar ska lämnas i god tid. Kunden förbinder sig att inom fastigheten och till fastigheten hörande byggnader eller anläggningar, kostnadsfritt anvisa och upplåta erforderlig och lättåtkomlig plats för installationen samt erforderliga anordningar i övrigt. Kunden förbinder sig även att kostnadsfritt anvisa och upplåta erforderligt och lättåtkomligt kabeldragningsutrymme inom fastigheten för att leverantören från installationen ska kunna dra fram optofiber, kopparkabel eller förbindelse av annat material till angränsande fastighet.

Kunden ska lämna leverantören, eller den leverantören anlitar för utförande av arbete hos kunden,

tillträde till de utrymmen i fastigheten som berörs av installationsarbetet samt fri tillgång till el och vatten för drift av arbetsmaskiner. Detta åtagande omfattar även arbete som avser underhåll eller reparation av installation samt eventuella arbeten enligt paragraf 6.1 nedan.

Kunden ska följa leverantörens anvisningar beträffande elanslutningar, elström, klimatförhållanden i de utrymmen där installationen ska placeras. Leverantören svarar inte för elanslutning, elström, klimatförhållanden enligt ovan om inte parterna särskilt överenskommit om detta.

4.2 Nyttjande av installation

Kunden förbinder sig att väl vårda installationen och att inte göra några ingrepp i densamma. Om kunden överträder dessa anvisningar ska kunden ersätta den skada eller de kostnader för åtgärdande av överträdelsen som leverantören åsamkas i samband därmed.

Om installation som förvaras i en av kunden disponerad lokal skadas eller på annat sätt går förlorad ska kunden utge ersättning motsvarande marknadsvärdet för den skadade eller förlorade utrustningen jämte ersättning för nedmontering och nyinstallation enligt leverantörens vid var tid tillämpade prislister.

Kunden ska på begäran ge leverantören möjlighet att undersöka installationen om det finns befogad anledning för en undersökning. Om leverantören vid sådan undersökning påträffar störande utrustning hos kunden är denne skyldig att omedelbart koppla ur sådan utrustning. Om så inte sker trots uppmaning är kunden ansvarig för den skada som därigenom uppkommer.

§ 5 LEVERANTÖRENS ÅTAGANDE

Leverantören åtar sig att på de villkor som skriftligen har avtalats mellan parterna och i enlighet med vad som framgår av dessa allmänna avtalsvillkor utföra installation och tillhandahålla transmission till kunden samt avhjälpa fel på nämnda förbindelse efter anmälan från kunden.

Avtalad anslutningsavgift är baserad på att det finns tillgängliga kabeldragningsutrymmen för att dra optofiber, kopparkabel eller förbindelse av annat material från leverantörens nät till ÖP. Om kabeldragningsutrymme saknas gäller villkor och förutsättningar enligt paragraf 6 nedan.

§ 6 PARTERNAS ÅTAGANDE I HÄNDELSE ATT KABELDRAGNINGSTRYMMEN SAKNAS

6.1 6.1 Leverantörens åtagande

Leverantören åtar sig att till separat offererat pris utföra:

- Erforderlig utmärkning av till fastigheten inkommande el-, tele-, gas-, vatten- och avloppsledningar.
- Schaktning och förläggning av skyddsror och kabel till byggnad på fastigheten.

SplitVision – en del av Borås Elnät AB

Box 1714 | Majorsgatan 5 | 501 17 Borås

033-35 72 40 | sales@splitvision.se | www.splitvision.se

ETT KOMMUNÄGT FÖRETAG

- Håltagning i ytter- och innerväggar och indragning av kabel samt efterlagning av ytter- och innerväggar.
- Genomförande av installation.
- Återfyllning och återställning efter schaktning samt grovstädning efter installation. För entreprenadarbetena enligt denna paragraf gäller Allmänna bestämmelser AB 92.

6.2 Kundens åtagande

Kunden åtar sig:

- Att bekosta arbete enligt paragraf 6.1 ovan.
- Att inom fastigheten kostnadsfritt upplåta erforderlig och lättåtkomlig plats för schaktning och förläggning av optofiber, kopparkabel eller förbindelse av annat material. Leverantören skall bestämma kabelns läge efter samråd med kunden. Önskar kunden annat läge ska leverantören, såvitt detta är möjligt, ombesörja detta mot ersättning för den merkostnad som detta medför. Att märka ut andra ledningar i tomtmarken, som ej anges i paragraf 6.1. ovan, om sådana ledningar finns i närheten av den yta där schakt för kabel ska ske. Vid felaktigt utmärkning eller icke redovisade ledningar ansvarar kunden för skada till följd av avgrävd ledning.
- Att ombesörja god framkomlighet på fastigheten, bl.a. att yttervägg där håltagning ska ske är åtkomlig. Leverantören ansvarar inte för eventuella skador på buskar och träd etc. på grund av svår framkomlighet.

§7 UPPLÅTELSE AV FASTIGHET

7.1 Förändringar på kundens fastighet

Kunden får inte uppföra byggnad, ändra marknivån eller vidtaga andra åtgärder som äventyrar funktionen eller driften av installationen.

Om kunden kräver flyttning eller annan ändring av installationen, ska leverantören medverka till detta om inte väsentligt hinder av teknisk natur föreligger. Av flyttningen eller ändringen föranledda kostnader ska betalas av kunden.

7.2 Servitut/ledningsrätt

Kunden är skyldig att på begäran teckna servitutsavtal eller medverka till att leverantören erhåller ledningsrätt för installationen. Vidare är kunden skyldig att på begäran verka för att leverantören till säkerhet för servitutsavtal erhåller inskrivning med bästa tillgängliga förmånsrätt i fastigheten. Innehar kunden fastighet med annan rätt än äganderätt ska vad som ovan är föreskrivet gälla i tillämpliga delar. Kunden ska verka för att leverantören tillförsäkras samma rättigheter som om kunden varit ägare till fastigheten.

§ 8 AVGIFTER OCH BETALNINGSVILLKOR

8.1 Ersättning till leverantören

Avgift utgår dels med anslutningsavgift, dels med löpande periodiska nyttjanderättsavgifter att erläggas enligt huvudavtal. Därtill kommer i förekommande fall ersättning för kostnader enligt paragraf 6 ovan.

Betalning ska ske mot faktura, senast på den i fakturan angivna förfallodagen. Anslutningsavgiften och nyttjanderättsavgiften för den första nyttjanderättsperioden jämte i förekommande fall kostnader enligt 3 paragraf 6 ovan faktureras vid avtalad leveransdag eller, om leveransen är försenad av orsaker enbart hänförliga till leverantören, vid effektiv leveransdag. Alla avgifter anges exklusive mervärdesskatt och andra på debiterade belopp utgående skatter och statliga pålägg. Dessa ska betalas av kunden och aktuellt belopp påförs kundens faktura.

8.2 Dröjsmålsränta

Sker inte betalning i rätt tid har leverantören rätt att av kunden förutom fakturabeloppet fordra ränta enligt paragraf 6 räntelagen från den i fakturan angivna förfallodagen jämte ersättning för de kostnader som är förenade med dröjsmålet. Hit räknas även kostnader för betalningspåminnelse samt kostnader för verkställighet av betalnings- eller annan förpliktelse.

8.3 Ställa säkerhet

Om leverantören har skälig anledning befara att kunden inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser, har leverantören rätt att begära godtagbar säkerhet eller förskotts betalning för fortsatt transmission.

8.4 Ändring av avgift

Leverantören äger inte rätt att ändra en avgift som är av engångskaraktär eller som är en fast återkommande avgift inom ett år från avtalets ikraftträdande.

Därefter äger leverantören rätt att en gång per år ändra avgifterna genom skriftligt meddelande till kunden minst 60 dagar innan de nya avgifterna träder i kraft. Leverantören äger rätt att när som helst ändra en avgift som är trafikberoende genom skriftligt meddelande till kunden minst 60 dagar innan den nya avgiften träder i kraft. Prisändringar till följd av ändrade skatter eller av statlig myndighet föreskriven avgift får ske och kan genomföras utan föregående underrättelse.

§ 9 SERVICENIVÅER

Leverantören följer SSNF:s, Svenska stadsnätens förenings CESAR2 Servicenivåer för servicenivåer, planerat underhåll, tillgänglighet, felavhjälpning och viten. (se bifogad bilaga).

§10 AVTALSTID OCH UPPSÄGNING

10.1 Avtalstid och uppsägning

Avtalet träder i kraft när parterna undertecknat detsamma. Om inte annat överenskommits gäller avtalet under ett år från avtalad leveransdag.

Om part ej sagt upp avtalet minst tre månader före avtalstidens utgång, förlängs avtalet att gälla ett år i taget med ömsesidig uppsägningstid om tre månader. Uppsägning skall ske skriftligen.

10.2 Förtida uppsägning

Envar part äger rätt att skriftligen säga upp avtalet i förtid, om den andra parten begår väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidtaga rättelse inom 30 dagar från skriftlig anmaning därom. Sådant förhållande som berättigar leverantören att stänga avtalad förbindelse ska alltid vara att anse som ett väsentligt avtalsbrott oberoende av om leverantören utfört stängning eller ej. Om stängning har skett får uppsägning ej ske efter det att rättelse har gjorts. Säger leverantören upp avtalet i förtid på grund av konstaterat väsentligt avtalsbrott ska kunden utge ersättning till leverantören med ett belopp motsvarande summan av alla kvarstående avgifter enligt avtalet diskonterat till nuvärde eller, om den verkliga skadan överstiger detta belopp, ett belopp motsvarande den verkliga skadan.

10.3 Återtagande av utrustning

Vid avtalets upphörande åtar sig kunden att, om leverantören så begär, ge Leverantören all rimlig assistans och att ge leverantören med fem arbetsdagens skriftligt varsel, tillträde till de utrymmen där installationen är placerad för demontering och avlägsnande. Kunden ska ersätta leverantören för kostnader för demontering och avlägsnande av installationen om leverantören sagt upp avtalet enligt punkt 10.2, st 2.

10.4 Modifiering av tjänst

Utvecklingen inom telekommunikationsområdet kan komma att medföra att leverantören vill upphöra med tillhandahållandet av tjänst för att ersätta denna med annan tjänst med likvärdig teknisk prestanda och funktionalitet. Leverantören förbehåller sig därför rätten att upphöra med tillhandahållandet av tjänst enligt föregående stycke. Om leverantören avser att utnyttja nämnda rätt, ska leverantören i rimlig omfattning informera kunden härom samt erbjuda kunden en ersättande tjänst. Accepterar inte kunden den ersättande tjänsten äger kunden rätt att säga upp den del av avtalet som hänför sig till den tjänst som leverantören inte längre avser att tillhandahålla. Denna del av avtalet upphör att gälla då leverantören faktiskt upphör att tillhandahålla den ifrågakvarande tjänsten.

§11 STÄNGNING PÅ GRUND AV KUNDENS AVTALSBRÖTT

Leverantören får efter skriftlig avisering till kunden stänga transmissionen om:

- I. Kunden trots påminnelse inte betalat avgift eller annan ersättning, kunden inte inom föreskriven tid ställt begärd säkerhet.
- II. Kunden trots tillsägelse inte kopplat ur utrustning som stör annans kommunikationsutrustning eller transmissionen i övrigt.
- III. Leverantören inte medges möjlighet att undersöka utrustning som är ansluten till ÖP.

Kunden är skyldig att betala nyttjanderättsavgiften under den tid transmissionen är stängd till dess att avtalet upphör. Rätt att stänga transmissionen föreligger inte om såväl kundens försummelse som verkningarna därav är av ringa betydelse.

§12 FÖRSENING

12.1 Meddelande om senareläggning av effektiv leveransdag

Finns part att försening kommer att inträffa eller framstår försening som sannolik, ska detta utan uppskov skriftligen meddelas den andra parten. Därvid ska anges orsaken till förseningen samt såvitt möjligt den tidpunkt då effektiv leveransdag beräknas kunna inträffa.

12.2 Leveransförsening orsakad av leverantören

Vid leveransförsening orsakad enbart av leverantören har kunden rätt att erhålla ersättning, dock inte för tid varunder leverantören har kunnat erbjuda kunden en alternativ lösning av kundens behov av transmission som kunden skäligen bör kunna godta. Ersättning ska per påbörjad förseningsvecka utgå med ett belopp motsvarande en (1) procent av försenad del av avtalad transmissions årliga nyttjanderättsavgift. Ersättning ska dock utgå med sammanlagt högst en (1) månads nyttjanderättsavgift. Därutöver har kunden inte rätt till skadestånd eller annan ersättning på grund av leveransförsening.

Krav på ersättning ska, för att kunna göras gällande, framställas senast en månad efter effektiv leveransdag.

12.3 Försening orsakad av kunden

Om försening av effektiv leveransdag beror på kunden eller något förhållande på kundens sida, får leverantören flytta fram avtalad leveransdag i den utsträckning som påkallats därav. Kunden ska därvid ersätta leverantören för nyttjanderättsavgift från avtalad leveransdag och för den övriga skada som försörskas leverantören på grund av försening.

§13 FEL AV HJÄLPNING

13.1 Felanmälan

Kunden är skyldig att tillse att leverantören så snart felanmälan skett erhåller tillträde till installationen för felsökning och felavhjälpning. Felanmälan ska ske på det sätt som leverantören från tid till annan meddelar. Felanmälan på felaktigt sätt kan leda till att felavhjälpningen fördröjs.

13.2 Felsökning

Kunden är skyldig att betala ersättning för felsökning och förekommande felavhjälpning efter leverantörens vid var tid

gällande prislista om felet är av ett slag som inte leverantören svarar för. Med sådana fel avses att felet:

- I. finns i kundens utrustning.
- II. förorsakats genom kundens nyttjande av transmissionen på ett sätt som påverkar dess funktion.
- III. förorsakats genom av kunden företagna ändringar eller ingrepp i installationen som inte skett i enlighet med leverantörens instruktioner.
- IV. förorsakats genom kundens, dennes personals eller tredje mans nyttjande av installationen på ett felaktigt sätt.

§14 ERSÄTTNING VID FEL

14.1 Nedsättning av nyttjanderättsavgiften

Har avtalad transmission inte kunnat användas på grund av ett fel i installationen för vilket leverantören svarar har kunden rätt till nedsättning av nyttjanderättsavgiften enligt stycket nedan. Kundens rätt till ersättning av nyttjanderättsavgiften räknas från den tidpunkt då kunden anmält felet till leverantören.

Nedsättning av nyttjanderättsavgiften för sådan del av transmissionen som är byggd med matning från två håll medges om felet varat minst 24 timmar i följd. I andra fall gäller att nedsättning medges om felet varat minst fyrtyoåtta (48) timmar i följd. Nedsättning av nyttjanderättsavgiften sker med ett belopp motsvarande felets omfattning och varaktighet, dock högst en (1) månadsavgift och år. Krav på nedsättning av nyttjanderättsavgiften ska för att kunna göras gällande framställas inom ett år efter det att den ersättningsgrundande omständigheten upptäckts eller borde ha upptäckts.

14.2 Ej rätt till ersättning

Rätt till nedsättning av nyttjanderättsavgiften föreligger inte för tid varunder leverantören i avvaktan på att felet avhjälpas har kunnat erbjuda kunden alternativ lösning av transmission, som kunden skäligen bör kunna godtaga.

§15 ÖVERLÅTELSE AV AVTALET

15.1 Kundens rätt att överlåta avtal

Kunden äger ej rätt att överlåta rättigheter eller skyldigheter enligt detta avtal på annan.

15.2 Leverantörens rätt att överlåta avtal

Detta avtal får överlåtas utan kundens samtycke till leverantören närstående bolag.

§16 SEKRETESS

En var part förbinder sig att, med förbehåll för vad som gäller enligt svensk rätt, iaktta sekretess beträffande information som erhållits från den andra parten.

Denna skyldighet ska dock ej gälla information som:

- I. är eller blir allmänt känd utan att detta har berott på parten, vid delfåendet redan är i partens besittning.
- II. självständigt utvecklats av parten utanför avtalet eller, legalt förvärvat från tredje man.

§17 FORCE MAJEURE

Följande omständigheter ska anses utgöra befrielsegrunder, om de inträffar sedan avtalet slutits – eller om omständigheterna inträffat dessförinnan och om följderna härav inte kunde förutses före avtalets slutande - och hindrar dess fullgörande: arbetskonflikt och varje annan omständighet, som parterna inte kan råda över, såsom eldsvåda, krig, mobilisering eller oförutsedda militärinkallelser av motsvarande omfattning, rekvisition, beslag, import- och exportrestriktioner, ogynnsamma väderleksförhållanden, valutarestriktioner, uppror och upplopp, knapphet på transportmedel, allmän varuknapphet, inskränkningar i fråga om drivkraft samt fel eller försening av leveranser från underleverantörer, som har sin grund i sådan omständighet, som avses i denna paragraf.

Det åligger part, som önskar åberopa sådan omständighet, som avses i ovanstående stycke, att utan dröjsmål, skriftligen underrätta den andra parten om uppkomsten därav liksom om dess upphörande.

Om avtalets fullgörande omöjliggörs på grund av sådan omständighet, som avses i ovanstående stycke, under mer än sex månader äger vardera parten rätt att utan ersättningskyldighet skriftligen frånträda avtalet.

§18 ANSVARSBEGRÄNSNING OCH SKADESTÅND

18.1 Ansvarsbegränsning

Leverantören är inte skyldig att ersätta skada som orsakats av att användningen av avtalad förbindelse hindrats eller försvårats därför att en åtgärd vidtagits som varit påkallad av tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga skäl. Sådana åtgärder ska utföras skyndsamt på ett sådant sätt att störningarna begränsas. I möjligaste mån ska leverantören också underrätta kunden innan åtgärder av ifrågavarande slag vidtas. Leverantören ansvarar ej för fel eller annan skada som orsakas av felaktig eller på annat sätt skadlig information som passerar installationen. Leverantören svarar ej för skada eller förlust i händelse av fördröjningar, avbrott, uteblivna leveranser av data eller liknande. Leverantören kan inte heller hållas ansvarig för de fall behörig eller obehörig person gör intrång i kundens eller övrigas datorresurser på nätet och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar information.

18.2 Skadestånd

Kunden har rätt till ersättning från leverantören för skada till följd av sådan inskränkning eller störning i transmissionen, som förorsakats genom vårdslöshet från leverantörens sida. Ersättning lämnas endast för person- och sakskada och omfattar inte följdskador. Kunden ska hålla leverantören skadeslös för krav riktade från tredje man mot leverantören samt för kostnader, avgifter och skadestånd som leverantören kan åläggas utge till tredje man på grund av att kunden inte

har uppfyllt sina åtaganden enligt avtalet. Krav på skadestånd ska för att kunna göras gällande framställas inom ett år efter det att den ersättningsgrundande omständigheten upptäckts eller borde ha upptäckts.

§ 19 GILTIGHET, ÄNDRINGAR OCH TILLÄGG

Dessa avtalsvillkor gäller tillsvidare. Leverantören får, om särskilda skäl föreligger, ändra dessa allmänna avtalsvillkor och har därvid skyldighet att underrätta kunden härom. Sådan underrättelse ska ske genom annons i dagspressen eller på annat lämpligt sätt minst tre månader före ikraftträdandet.

§ 20 ANLITANDE AV UNDERLEVERANTÖR

Leverantören har rätt att anlita underleverantör för att fullgöra sina åtaganden enligt avtalet.

§ 21 TVIST

Tvister angående tolkningen eller tillämpningen av detta avtal ska, i händelse att parterna inte överenskommer om annat, avgöras i Tingsrätten i Borås.

§ 22 PERSONUPPGIFTER, GDPR

Leverantören är enligt dataskyddsförordningen och annan tillämplig lag personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som denne behandlar.

Leverantören samlar in och behandlar personuppgifter rörande företrädare för kunden, för det berättigade intresset att kunna ingå och fullgöra avtalet med kunden. I de fall då företrädare för kunden lämnat uppgift om e-postadress och mobiltelefonnummer till leverantören, så medför detta att denne samtidigt lämnar ett samtycke till att leverantören får använda dessa uppgifter, för att under kundförhållandet, tillstålla kunden sådan information som är reglerad i författning, eller som annars av leverantören anses vara väsentlig för kunden.

Leverantören kan, avseende behandling av personuppgifter för angivna ändamål, komma att anlita underleverantörer (personuppgiftsbiträden).

Personuppgifter kan även komma att hämtas in från eller lämnas ut till tredje part om det följer av författning eller om leverantören har ett berättigat intresse av att lämna ut personuppgifterna till sådan part, exempelvis ett koncernföretag.

Registrerade har rätt att begära ut information om de personuppgifter som behandlas av leverantören.

Registrerad som anser att behandlingen av personuppgifter avseende denne strider mot dataskyddsförordningen, har rätt att lämna klagomål till Datainspektionen.



CESAR²

SERVICENIVÅER

V 3.1

2020-12-01

Innehåll

1. SERVICENIVÅER	1
1.1 Servicenivå	1
1.1.1 SN 0 99.5%	1
1.1.2 SN 1 99.7%	1
1.1.3 SN 2 99.9%	2
1.2 Felavhjälpning	2
2. PLANERAT UNDERHÅLL	3
2.1 Servicefönster	3
2.2 Optokabel i kraftledning	3
3. TILLGÄNGLIGHET OCH FELAVHJÄLPNING	4
3.1 Tillgänglighet	4
3.2 Beräkning av Tillgänglighet	4
3.3 Mätperiod	4
4. VITEN	5
4.1 Vite för överskriden åtgärdstid	5
4.2 Vite för bristande tillgänglighet	5

1. SERVICENIVÅER

<p>1.1 Servicenivå</p>	<p>Säljaren tillhandahåller Servicenivåerna SN 0 - 99.5% helgfri vardag 07.00-17.00, SN 1 - 99.7% eller SN 2 - 99.9% dygnet runt alla dagar. Tillgänglighet för Servicenivåerna SN 0, SN 1 och SN 2 anges som lägsta tillgänglighet för respektive Servicenivå. Servicenivåerna gäller för produkter specificerad i Tjänstspecifikationen. Servicenivå ska alltid anges i Avropsavtalet. Servicenivå SN BAS tillhandahålls enbart för Svartfiber Light-förbindelser, villkor för SN Bas anges i Tjänstspecifikationen för Svartfiber Light Privatkund och Svartfiber Light Företag.</p>																	
<p>1.1.1 SN 0 99.5%</p>	<p>SN 0 - Servicenivå 99.5% helgfri vardag</p> <table border="1" data-bbox="432 902 1426 1184"> <thead> <tr> <th>Servicetid</th> <th>Tillgänglighet</th> <th>Tider för Felanmälan</th> <th>Felavhjälpning påbörjad</th> <th>Felavhjälpning avslutad (åtgärdstid)</th> <th>Vite bristande åtgärdstid</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Helgfri vardag 0700-1700</td> <td>99,5%</td> <td>Dygnet runt alla dagar</td> <td>Inom 4 timmar Helgfri vardag 07.00-17.00</td> <td>Inom 12 timmar Helgfri vardag 07.00-17.00</td> <td>300 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid</td> </tr> </tbody> </table> <p>Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Köparen var 4:e timme inom Servicetid för SN0.</p>						Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning avslutad (åtgärdstid)	Vite bristande åtgärdstid	Helgfri vardag 0700-1700	99,5%	Dygnet runt alla dagar	Inom 4 timmar Helgfri vardag 07.00-17.00	Inom 12 timmar Helgfri vardag 07.00-17.00	300 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid
Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning avslutad (åtgärdstid)	Vite bristande åtgärdstid													
Helgfri vardag 0700-1700	99,5%	Dygnet runt alla dagar	Inom 4 timmar Helgfri vardag 07.00-17.00	Inom 12 timmar Helgfri vardag 07.00-17.00	300 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid													
<p>1.1.2 SN 1 99.7%</p>	<p>SN 1 - Servicenivå 99.7%</p> <table border="1" data-bbox="432 1395 1426 1677"> <thead> <tr> <th>Servicetid</th> <th>Tillgänglighet</th> <th>Tider för Felanmälan</th> <th>Felavhjälpning påbörjad</th> <th>Felavhjälpning avslutad (åtgärdstid)</th> <th>Vite bristande åtgärdstid</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dygnet runt alla dagar</td> <td>99,7%</td> <td>Dygnet runt alla dagar</td> <td>Inom 4 timmar dygnet runt alla dagar</td> <td>Inom 24 timmar dygnet runt alla dagar</td> <td>500 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid</td> </tr> </tbody> </table> <p>Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Köparen var 4:e timme inom Servicetid för SN1.</p>						Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning avslutad (åtgärdstid)	Vite bristande åtgärdstid	Dygnet runt alla dagar	99,7%	Dygnet runt alla dagar	Inom 4 timmar dygnet runt alla dagar	Inom 24 timmar dygnet runt alla dagar	500 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid
Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning avslutad (åtgärdstid)	Vite bristande åtgärdstid													
Dygnet runt alla dagar	99,7%	Dygnet runt alla dagar	Inom 4 timmar dygnet runt alla dagar	Inom 24 timmar dygnet runt alla dagar	500 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid													

1.1.3 SN 2 99.9%	SN 2 - Servicenivå 99.9%																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicetid</th> <th>Tillgänglighet</th> <th>Tider för Felanmälan</th> <th>Felavhjälpning påbörjad</th> <th>Felavhjälpning avslutad (åtgärdstid)</th> <th>Vite bristande åtgärdstid</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dygnet runt alla dagar</td> <td>99,9%</td> <td>Dygnet runt alla dagar</td> <td>Inom 4 timmar dygnet runt alla dagar</td> <td>Inom 8 timmar dygnet runt alla dagar</td> <td>1000 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid</td> </tr> </tbody> </table>	Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning avslutad (åtgärdstid)	Vite bristande åtgärdstid	Dygnet runt alla dagar	99,9%	Dygnet runt alla dagar	Inom 4 timmar dygnet runt alla dagar	Inom 8 timmar dygnet runt alla dagar	1000 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid	<p>Status avseende felsökning och felavhjälpning ska rapporteras till Köparen varje timme inom Servicetid för SN2.</p>			
Servicetid	Tillgänglighet	Tider för Felanmälan	Felavhjälpning påbörjad	Felavhjälpning avslutad (åtgärdstid)	Vite bristande åtgärdstid												
Dygnet runt alla dagar	99,9%	Dygnet runt alla dagar	Inom 4 timmar dygnet runt alla dagar	Inom 8 timmar dygnet runt alla dagar	1000 kr plus 3 % av månadsavgiften per påbörjad timme över avtalad åtgärdstid												
1.2 Felavhjälpning	<p>Med <i>Felavhjälpning påbörjad</i> menas att senast inom angiven tidsperiod, efter tidpunkt för felanmälan från Köparen, ska personal aktivt ha påbörjat felsökning och/eller felavhjälpning.</p>																
1.2.1	<p>Med <i>Felavhjälpning avslutad</i> menas att senast inom angiven tidsperiod, efter tidpunkt för felanmälan från Köparen, ska felen vara avhjälpna och Tjänsten fungera enligt Tjänstespecifikationen. Angiven tidsperiod är likaså åtgärdstid.</p>																

2. PLANERAT UNDERHÅLL

2.1 Servicefönster	Säljaren ska, senast tio (10) Arbetsdagar i förväg, meddela Köparen om alla planerade avbrott inom Servicefönstret.
	Servicefönster är högst en (1) planerad natt under perioden helgfri måndag - torsdag mellan kl. 00:00 och 06:00.
	Efter utfört planerat underhåll ska klarrapportering alltid ske.
2.1.1	I det fall det planerade underhållet medför avvikelser från ursprungliga krav i gällande Tjänstespecifikation ska detta överenskommas med Köparen och skriftlig rapport härom delges Köparen innan klarrapportering enligt ovan sker
2.2 Optokabel i kraftledning	I de fall planerade avbrott avser optofiber i kraftledningsanläggning kan servicearbete av ledningsägaren även krävas under dagtid vilket Köparen är medveten om. I sådant fall krävs meddelande till Köparen snarast efter det att Säljaren fått kännedom om sådant avbrott, dock senast tjugo (20) Arbetsdagar i förväg.
2.2.1	Köparen ges möjlighet att säkerställa redundans och eventuellt meddela berörda egna kunder. Köparen ska inom två (2) Arbetsdagar inkomma med önskemål om att få tidpunkten för planerat underhåll ändrad för det fall där tillgängligheten på tjänsten är mycket väsentlig för Kundens eller Slutkundens verksamhet.
2.2.2	Säljaren förebehåller sig rätten att vid dessa tillfällen meddela en ny tidpunkt som ligger utanför anmälda servicetillfällen. Alla sådana meddelanden från Säljaren ska skickas via e-post till person eller funktion i enlighet med av Köparen upprättad kontaktlista.

3. TILLGÄNGLIGHET OCH FELAVHJÄLPNING

3.1 Tillgänglighet	<p>Säljaren garanterar olika grad av Tillgänglighet beroende på vilken Servicenivå Köparen har valt. För Servicenivåerna beräknas Tillgänglighet på den servicetid som anges för respektive servicenivå. Beräkning av tillgänglighet exkluderar tid för planerat underhåll som anmälts i förväg enligt punkten 2, Planerat underhåll</p>
3.1.1	<p>Vid uppkomst av Fel mäts otillgänglig tid från den tidpunkt som Köparen felanmäler till Säljaren till dess att Säljaren har rapporterat till Köparen att Felavhjälpning har avslutats, under förutsättning att felet har avhjälpits och fungerar i enlighet med Tjänstespecifikationen.</p>
3.2 Beräkning av Tillgänglighet	<p>Tillgänglighet beräknas därvid enligt följande:</p> $\text{Tillgänglighet} = \frac{100 * (\text{mätperioden} - \text{oplanerade avbrott})}{\text{Mätperioden}}$ <p>Avbrott av följande orsaker undantas vid beräkningen av Tillgänglighet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otillgänglighet orsakad av Säljaren korrekt aviserat planerat underhåll (utförs normalt utanför de tidsperioder som följer av avtalad Servicenivå eller enligt överenskommelse) • Otillgänglighet orsakad av åtgärd eller underlåtenhet av Köparen eller någon som Köparen ansvarar för • Otillgänglighet orsakad av force majeure
3.3 Mätperiod	<p>Mätperiod avser den tid som Säljaren förbinder sig att utföra Felavhjälpning under Servicetid enligt vald Servicenivå. Mätperiod för Tillgänglighet anges i respektive Tjänstespecifikation.</p>

4. VITEN

<p>4.1 Vite för överskriden åtgärds tid</p>	<p>Vite ska utgå för det fall Fel som beror på omständighet för vilken Säljaren svarar inte har åtgärdats inom för respektive Servicenivå angiven tid. Vite utgår med ett belopp som motsvarar vad som anges för Servicenivå 0,1 och 2 i tabellerna under punkt 1 angiven procentsats för den aktuella Tjänsten för varje påbörjad timme utöver angiven tid för åtgärdande av Fel till dess Felavhjälpning skett. Vitesbeloppet för ett enskilt Fel ska dock i inget fall överstiga 75 % av en kvartalsavgift. Har det beräknade vitesbeloppet minus 300 kr, 500 kr respektive 1000 kr för Servicenivå 0, 1 respektive 2 överstigit 75 % av kvartalsavgiften äger Kunden rätt att säga upp Tjänsten till upphörande med omedelbar verkan varvid Kunden inte ska erlagga ytterligare ersättning. Köparen ska åberopa vitesersättning</p>								
<p>4.2 Vite för bristande tillgänglighet</p>	<p>Om avtalad Tillgänglighet vid mätperiodens slut inte har upprätthållits ska vitesersättning utgå med en procentsats enligt nedanstående tabeller av under mätperioden fakturerade månadsavgifter för aktuell Tjänst (fortsättningsvis kallad "Årsavgiften"). Köparen ska åberopa vitesersättning.</p>								
<p>4.2.1</p>	<p>SNO – Servicenivå 99.5% helgfri vardag</p> <table border="1" data-bbox="592 1350 1163 1635"> <thead> <tr> <th>Tillgänglighet</th> <th>Vitesersättning</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>< 99.5 %</td> <td>1 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td>< 99.4 %</td> <td>3 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td>< 99.3 %</td> <td>5 % av Årsavgiften</td> </tr> </tbody> </table>	Tillgänglighet	Vitesersättning	< 99.5 %	1 % av Årsavgiften	< 99.4 %	3 % av Årsavgiften	< 99.3 %	5 % av Årsavgiften
Tillgänglighet	Vitesersättning								
< 99.5 %	1 % av Årsavgiften								
< 99.4 %	3 % av Årsavgiften								
< 99.3 %	5 % av Årsavgiften								

<p>4.2.2</p>	<p>SN1 - Servicenivå 99.7%</p> <table border="1" data-bbox="593 353 1163 645"> <thead> <tr> <th data-bbox="593 353 802 427">Tillgänglighet</th> <th data-bbox="802 353 1163 427">Vitesersättning</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="593 427 802 501">< 99.7 %</td> <td data-bbox="802 427 1163 501">1 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td data-bbox="593 501 802 575">< 99.6 %</td> <td data-bbox="802 501 1163 575">3 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td data-bbox="593 575 802 645">< 99.5 %</td> <td data-bbox="802 575 1163 645">5 % av Årsavgiften</td> </tr> </tbody> </table>	Tillgänglighet	Vitesersättning	< 99.7 %	1 % av Årsavgiften	< 99.6 %	3 % av Årsavgiften	< 99.5 %	5 % av Årsavgiften
Tillgänglighet	Vitesersättning								
< 99.7 %	1 % av Årsavgiften								
< 99.6 %	3 % av Årsavgiften								
< 99.5 %	5 % av Årsavgiften								
<p>4.2.3</p>	<p>SN2 - Servicenivå 99.9%</p> <table border="1" data-bbox="593 725 1163 1016"> <thead> <tr> <th data-bbox="593 725 802 799">Tillgänglighet</th> <th data-bbox="802 725 1163 799">Vitesersättning</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="593 799 802 873">< 99.9 %</td> <td data-bbox="802 799 1163 873">1 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td data-bbox="593 873 802 947">< 99.8 %</td> <td data-bbox="802 873 1163 947">3 % av Årsavgiften</td> </tr> <tr> <td data-bbox="593 947 802 1016">< 99.7 %</td> <td data-bbox="802 947 1163 1016">5 % av Årsavgiften</td> </tr> </tbody> </table>	Tillgänglighet	Vitesersättning	< 99.9 %	1 % av Årsavgiften	< 99.8 %	3 % av Årsavgiften	< 99.7 %	5 % av Årsavgiften
Tillgänglighet	Vitesersättning								
< 99.9 %	1 % av Årsavgiften								
< 99.8 %	3 % av Årsavgiften								
< 99.7 %	5 % av Årsavgiften								
<p>4.2.4</p>	<p>Har det beräknade sammanlagda vitesbeloppet uppgått till maxbelopp av vitesersättning så äger Köparen rätt att säga upp Tjänsten till upphörande med omedelbar verkan varvid Köparen inte ska erlägga ytterligare ersättning.</p>								