

Särskilda Avtalsvillkor

Fiberanslutning

Dessa Särskilda Villkor gäller som tillägg till Fiber Direkts Allmänna Villkor samt Kundavtal. Tillsammans utgör de Avtalet. Definitioner följer, om annat ej häri föreskrivs, av Allmänna Villkor.

1. Teknik och funktion

- 1.1 I abonnemanget ingår hyra och installation av fiber från Fiber Direkts närmaste driftcentral till av Kunden utpekat utrymme hos Kunden. Nödvändig nätverksutrustning placeras hos Kunden så att Kunden kan ansluta sitt eget lokala nätverk och därigenom använda anslutningen enligt vad som specificerats i Kundavtal.
- 1.2 Tjänsten baseras på en dedikerad förbindelse med Ethernet som länkprotokoll. Genom denna ansluts Kundens nätverk med Fiber Direkts nät utan begränsningar i form av filtrering, omprioritering eller brandväggar.

2. Kundens egen utrustning

- 2.1 Kunden behöver ett färdigt lokalt nätverk (i sin enklaste form bara en nätverkskabel) där Kunden kan ansluta sina datorer. De datorer som skall anslutas måste vara förberedda för nätverk, och rekommenderas att ha uppdaterat antiviruskydd samt brandvägg.

3. Leveranskontrollsförfarande

- 3.1 Vid leveranskontroll utförs dels en visuell inspektion av fiberdragningen samt en mätning av signalstyrkan i fibern där Fiber Direkt fastställer att den håller en acceptabel nivå. Fiber Direkt testar även den Kundplacerade utrustningen genom att skicka trafik till en referenspunkt utanför Fiber Direkts nät. Vid nöjaktigt utfall i samråd med Kunden anses leveransen fullbordad (Leveransbekräftelse). Om kunden inte har inkommit med några invändningar relaterat till leveranskontrollen så anses leveransen fullbordad 14 dagar efter tidpunkten för driftsättningen. SLA-nivå träder i kraft först efter att Leveransbekräftelse gjorts.

4. Fel i Tjänst

- 4.1 Fel föreligger vid bristande tillgänglighet av Tjänst om sådant fel kan härledas till Fiber Direkt. Exempel på fel kan vara fiberavbrott, fel på Kundplacerad utrustning eller i Fiber Direkts driftcentral. Med begreppet tid nedan avses förfluten tid där ett fel i Tjänst föreligger, mätt i minuter eller i % av en kalendermånad, med de undantag som finns specificerade i respektive SLA-nivå. Med SLA avses "Service Level Agreement", den servicenivå som ingår i Avtalet och specificeras i Kundavtalet.
- 4.2 Villkor för SLA som gäller alla nivåer
- Tiden räknas från det att felanmälan har mottagits och bekräftats av Fiber Direkt.
 - I samtliga SLA-nivåer exkluderas tid som går åt för att vänta på kund, behörig person eller annan utomstående part.
 - Exempelvis exkluderas tid som går åt för att vänta på svar från kunden eller tid som går åt att vänta på en fastighetsskötare. I samtliga SLA-nivåer exkluderas problem med transportleverantören (exempelvis Stokab) som har en separat SLA-nivå. I samtliga SLA-nivåer hanteras enbart akuta ärenden mellan 22:00-07:00.
 - Om djupare felsökning beställs av kunden och det visar sig att felet inte beror på Fiber Direkt, debiteras kunden 895 kr per påbörjad timme plus alla övriga kostnader, exempelvis för fastighetsjour. Exempel på djupare felsökning är undersökning på plats hos kunden. Startkostnad för olika SLA-nivåer framgår enligt nedan.
 - När tillgängligheten för tjänsten i sin helhet (dvs att tjänsten är att betrakta som oanvändbar) under en kalendermånad understiger den enligt SLA-nivån definierade Tillgänglighetsgarantin, skall ersättning till kunden utgå med 10 procent av månadskostnaden. Kunden måste själv ansöka om ersättning.
- 4.3 Som Fel i Tjänst skall inte anses avbrott som sker under perioder för planerat underhåll av nät mm.
- 4.4 Tillgängliga SLA-nivåer är specificerade i tabellen nedan:

	Bas1000	Bas1000+	BRONS	SILVER	GULD	PLATINA
Tillgänglighet	99,5%*	99,7%*	99.9%*	99.9%	99.9%	99.9%
Telefonsupport	-	-	8-17*	8-22	0-24	0-24
E-Postsupport	8-17*	8-17*	8-22	0-24	0-24	0-24
Startkostnad	2995 kr	2995 kr	2495 kr	1995 kr	995 kr	0 kr

* Gäller endast helgfri vardag 8-17 eller annat angivet intervall.

5. Kompensation vid fel i Tjänst

- 5.1 I det fall tillgängligheten understiger den garanterade utgång en sänkning av månadsavgiften för Tjänst med 10 % för den kalendermånad då tillgängligheten understeg garantinivån.

6. Nyttjande av Tjänst

- 6.1 Kunden äger inte i något fall söka obehörig åtkomst till anslutna nät- och datorresurser avseende såväl Fiber Direkts nät som annans, obehörigen använda, förstöra eller förvanska information i Fiber Direkts nät eller anslutna nät. Kund får inte ta del av eller till utomstående vidarebefordra sådan information.
- 6.2 Fiber Direkt skall inte bli ersättningskyldig för det fall behörig eller obehörig gör intrång i Kundens eller Fiber Direkts datorresurser och skaffar tillgång till, förstör eller förvanskar information.
- 6.3 Kunden ansvarar för allt material som Kunden tillhandahåller genom Tjänst. Med material avses bl a text, bild, ljud, data, video och länkar till annan plats på Internet. Kundens material, innehåll och utformning av får inte bryta mot lag, uppmaning eller möjliggöra för annan att begå brott, skada Fiber Direkt eller annan, eller i övrigt anses opassande eller stötande. Kundens ansvar omfattar inhämtande av nödvändiga tillstånd för att ta emot, sprida eller lagra material. Vid brott mot ovanstående äger Fiber Direkt rätt att med omedelbar verkan stänga av Tjänst.
- 6.4 Fiber Direkt förbehåller sig rätten att debitera Kunden för avgift för av Fiber Direkt utförd åtgärd till följd av missbruk av Tjänst. Om skada uppkommer åligger det Kunden att begränsa denna.
- 6.5 Till Tjänst får endast anslutas sådan utrustning som uppfyller de krav som föreskrivs i lag, föreskrift eller teknisk standard.
- 6.6 Kunden ansvarar för all användning av Tjänst. Detta innefattar även anställdas och andras nyttjande av Tjänst. Skulle det komma till Kundens kännedom att någon av dennes anställda eller annan bryter mot föreskrifterna i ingånget Avtal, är Kunden skyldig att omedelbart vidta åtgärd om rättelse och informera Fiber Direkt om överträdelsen.

Kunden ansvarar för att av Fiber Direkt utlämnade koder, identiteter, lösenord eller liknande förvaras och används på ett betryggande sätt. Fiber Direkt har inte något ansvar för att tredje man vidtagit åtgärder med användande av Kundens kod, lösenord, identitet eller liknande som påverkar Tjänst.

7. Planerat underhåll

- 7.1 Kunden skall vid behov bereda tillträde för Fiber Direkts personal eller underleverantörer när planerat underhåll behöver utföras. Fiber Direkt ansvarar för att i god tid förvarna Kunden och Kunden kan, med hänsyn taget till omständigheterna i övrigt, själva i viss utsträckning välja under vilken tidsperiod underhållet skall utföras.