

Innehåll

- A. Allmänna villkor
- B. Särskilda/tjänstespecifika villkor Företag Nät- och drifttjänster
- C. Särskilda/tjänstespecifika villkor Företag Telefoni

Våra kunders integritet är viktig för oss. Bahnhof AB är personuppgiftsansvarig för Kundens personuppgifter enligt Avtalet. För information om hur vi hanterar dina personuppgifter hänvisar vi till vår integritetspolicy som finns på bahnhof.se

A. Allmänna villkor**1. Allmänt**

Dessa allmänna villkor utgör bilaga till skriftligt avtal, nedan "Avtalet", mellan Kunden och Bahnhof. Villkoren innehåller allmänna bestämmelser om den tjänst eller de tjänster, nedan "Tjänsten", som Bahnhof tillhandahåller enligt Avtalet. För Tjänsten kan gälla även särskilda bestämmelser, nedan "Särskilda Villkor", som regleras i bilaga till Avtalet. Särskilda Villkor har företräde framför dessa allmänna villkor vid tolkning och tillämpning av Avtalet. Dessa allmänna villkor tillämpas även på kompletterande tjänster som Kunden och Bahnhof avtalar om efter det att Avtalet har träffats. Sådana kompletterande tjänster ska anses ingå i Tjänsten.

2. Utrustning

Med Kundens Utrustning avses datorer och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Kunden. Med Bahnhofs Utrustning avses datorer och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Bahnhof.

Kundens utrustning ska vid nyttjande av Tjänsten uppfylla tillämplig lagstiftning och förekommande anvisningar från Bahnhof. Kunden ansvarar ensam för fel eller brist i Kundens Utrustning.

All utrustning som installerats av Bahnhof utgör Bahnhofs Utrustning om inte annat avtalats. Bahnhofs Utrustning får endast användas för anslutning till Tjänsten. Bahnhofs Utrustning får inte utan Bahnhofs skriftliga samtycke överlåtas, hyras ut eller på annat sätt komma ur Kundens besittning. Kunden har inte rätt att utan Bahnhofs skriftliga samtycke göra ingrepp, ändringar eller tillägg avseende Bahnhofs Utrustning. Om Bahnhofs Utrustning nyttjas av Kunden på annat ställe än Bahnhofs egna lokaler så ska Bahnhofs Utrustning förvaras på anslutningsplatsen på Kundens risk och bekostnad. Kunden ansvarar således för eventuell förlust eller skada som kan drabba Bahnhofs Utrustning, till följd av t.ex. åsknedslag, eldsvåda, vattenskada, stöld, skadegörelse genom eget eller annans vållande eller olyckshändelse. Kunden ansvarar för erforderligt underhåll av Bahnhofs Utrustning och att denna hålls försäkrad mot risker som Kunden ansvarar för. Om Bahnhofs Utrustning förloras eller skadas till följd av en händelse som Kunden ansvarar för, så äger Bahnhof rätt till ersättning för utbyte av utrustning (nypris) samt ersättning för arbete, t.ex. reparation, demontering och installation, enligt Bahnhofs vid var tid gällande taxa.

3. Tillträde och lokalisering

Det ankommer på Kunden att under normal arbetstid, efter anmälan från Bahnhof, bereda Bahnhof tillträde till Bahnhofs Utrustning som finns i Kundens besittning. Om Kunden trots anmaning inte bereder Bahnhof erforderligt tillträde så äger Bahnhof rätt att stänga av Tjänsten, säga upp Avtalet till upphörande och då debitera avgift för återstående avtalstid. Om Kundens Utrustning finns i Bahnhofs anläggningar, regleras villkoren för tillträde i Avtalet. Data som ligger på så kallade virtuella servrar kan av säkerhetsskäl "speglas", kopieras av Bahnhof, så att Kundens data finns i mer än en anläggning samtidigt. Vid serverdrift i form av så kallad colocation så tillhandahålls tjänsten av Bahnhof i enlighet med servicenivån i Avtalet utan att vara begränsad till en specifik fysisk plats i en anläggning.

4. Ändringar avseende Tjänsten

Bahnhof äger rätt att, helt eller delvis, ändra Tjänstens omfattning och innehåll p.g.a. ändrade förhållanden som ligger utanför Bahnhofs kontroll. Om det är skäligt möjligt, ska Bahnhof informera Kunden om ändringen

minst en månad innan ändringen träder i kraft. Sådan information lämnas genom e-post till Kundens angivna adress och i vissa fall genom meddelande på Bahnhofs hemsida www.bahnhof.se. Om Bahnhofs ändring av Tjänsten innebär en ändring av Tjänstens funktion som är till väsentlig nackdel för Kunden, så äger Kunden rätt att säga upp Avtalet. Kundens uppsägning i sådant fall ska vara skriftlig och ske senast inom en månad från det Kunden informeras om ändringen enligt föregående stycke. Om ändringen har skett utan att Kunden informerats i förväg får Kunden i stället säga upp Avtalet senast en månad från det att ändringen trädde i kraft. Om Kunden inte har sagt upp Avtalet inom ovan föreskriven tid, ska Kunden anses ha accepterat ändringen.

5. Obehörig åtkomst, otillbörligt nyttjande av Tjänsten m.m.

Kunden är skyldig att följa de föreskrifter som Bahnhof utfärdar avseende säkerhet och sekretess. Kunden får inte söka obehörig åtkomst till system eller filer som innehåller övervakningsinformation eller annan information som inte är avsedd för Kunden. Kunden får inte heller ta del av eller till utomstående vidarebefordra sådan information. Kunden har inte rätt att penetrera datorresurser som skyddas med elektroniska lås eller, genom manipulering med adresstruktur, eller på annat sätt söka obehörig koppling till anslutna nätresurser eller obehörigen använda, förstöra eller förvansa information i Bahnhofs datanät eller därtill anslutna nät. Kunden ska omedelbart meddela Bahnhofs teknikavdelning om Kunden märker eller misstänker att det förekommer obehörigt dataintrång i Kundens eller Bahnhofs system.

6. Otillbörligt nyttjande

Kunden är skyldig att tillse att Tjänsten inte blir föremål för otillbörligt nyttjande. Med otillbörligt nyttjande av Tjänsten avses:

- om kunden bryter mot Avtalet
- nyttjande som strider mot svensk lag
- spridande av information som skäligen kan bedömas vara olaglig eller som sker i syfte att begå olagliga handlingar, att uppmana eller möjliggöra för annan att begå olagliga handlingar
- massansrop eller obeställda massutskick (s.k. spamming) som ger upphov till störningar i Bahnhofs nät eller i Tjänsten. Kund har inte heller tillåtelse att vid marknadsföring använda Bahnhof AB:s namn, varumärke, eller annat kännetecken utan skriftligt godkännande från Bahnhof AB.
- Medvetet deltagande i aktivitet som orsakar avbrott i tjänst, s.k. "distributed denial of service" (till exempel synkroniserade attacker av nummersekvenser), för kund hos Bahnhof eller tredje man oavsett om denne är ansluten till Bahnhofs nät eller annan operatörs nät.
- ansvarslös spridning av samlingar eller sammanställningar av personuppgifter.
- annat handlande som medför att avsevärd olägenhet uppstår för Bahnhof, Bahnhofs system eller Bahnhofs övriga kunder.

7. Påföljder

Bahnhof äger rätt att helt eller delvis stänga av Tjänsten om Kunden inte uppfyller sina förpliktelser enligt punkt 6 ovan. Om Kunden, trots anmaning, inte omedelbart vidtar rättelse äger Bahnhof även rätt att med omedelbar verkan säga upp Avtalet till upphörande. Om sådan uppsägning sker, äger Bahnhof rätt att debitera avgift för återstående avtalstid. Kunden ska vidare hålla Bahnhof skadeslös för all annan skada, inklusive kostnader till följd av anspråk från tredje man som riktas mot Bahnhof p.g.a. Kundens brott mot punkt 6.

8. Överlåtelse och vidareupplåtelse

Kunden äger inte rätt att överlåta Avtalet eller upplåta nyttjandet av Tjänsten till tredje man utan skriftligt samtycke från Bahnhof. Bahnhof äger rätt att i samband med fusion, omstrukturering av Bahnhof-koncernen eller överlåtelse av verksamheten överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta Avtal.

9. Avgifter

Avgift för Tjänsten utgår enligt Avtalet. Utöver avgiften ska Kunden betala moms och eventuella andra offentliga pålagor. Fakturering sker kvartalsvis i förskott om inget annat anges i avtalet. Betalning av avgiften

ska ske senast 20 dagar efter fakturadatum. Kunden är skyldig att snarast reklamera fel i fakturan. Om inte Kunden reklamerat fakturan inom 8 dagar från fakturadatum, ska Kunden anses ha godkänt fakturan. Bahnhof äger rätt att under avtalstiden ändra avgift vid ökad förbrukning av elkraft till Tjänsten, eller ändring av avgift från svensk eller utländsk underleverantör som särskilt men inte uteslutande kan härledas till kraftbolag (för elström), ändring av valutakurs eller skatt eller annan liknande omständighet inklusive indexreglerad årlig kostnadsökning. Om avgiftshöjning sker under löpande avtalsperiod för avtalad Tjänst och höjningen medför att avgiften ökat med mer än 10 procent per månad jämfört med den avgift som gällde vid Avtalets ingående, så har Kunden rätt att skriftligen säga upp avtalet med tre månaders uppsägningstid. Debitering av rörliga kostnader (som kan härledas till Tjänstens förbrukning av elkraft) är undantagna och medför inte rätt till uppsägning under avtalets löptid. Rörliga kostnader debiteras retroaktivt. Om Kunden inte har sagt upp avtalet senast en månad efter det att avgiftshöjningen trädde i kraft, ska Kunden anses ha accepterat den nya avgiften. Ändringar som innebär höjning avseende fasta månadsavgifter eller rörliga avgifter ska aviseras av Bahnhof. Avisering om ändrad avgift sker genom e-post till av Kunden angiven adress.

10. Försening med betalning

Vid försenad betalning äger Bahnhof rätt att debitera Kunden påminnelseavgift och inkassokostnad enligt lag. Bahnhof äger även rätt att debitera dröjsmålsränta med två procent per månad på förfallet och obetald belopp. Om Kunden, trots påminnelse, inte betalar förfallen faktura avseende Tjänsten har Bahnhof rätt att med omedelbar verkan stänga av Tjänsten och med omedelbar verkan säga upp Avtalet till upphörande. Om sådan uppsägning sker äger Bahnhof också rätt att debitera avgift för återstående avtalstid. Om Tjänsten åter sätts i bruk efter avstängning, äger Bahnhof rätt att debitera Kunden en administrativ avgift. Bahnhof äger retentionsrätt i Kundens Utrustning som Bahnhof har i sin besittning. Bahnhof är således vare sig under eller efter Avtalets löptid skyldigt att utan betryggande säkerhet återlämna Kundens Utrustning förrän Kunden reglerat förfallna obetalda fakturor.

11. Driftsavbrott och fel

Om inte Särskilda Villkor för Tjänsten innehåller andra bestämmelser om garanterad servicenivå, så gäller följande beträffande Bahnhofs ansvar för driftsavbrott och fel beträffande Tjänsten. Om det inträffar driftsavbrott eller fel i Tjänsten som Bahnhof ansvarar för som kan avhjälpas på distans, ska Bahnhof avhjälpa driftsavbrottet eller felet så snart detta skäligen kan ske. Denna hjälp omfattar inte fel som hänförs till kund eller underleverantörs ansvar. Krävs det att tekniker åker ut för att åtgärda felet omfattas hjälp under ordinarie arbetstid (vardagar kl

8-17). För hjälp utanför ordinarie arbetstid gäller Bahnhofs vid var tid gällande konsulttaxa. Det ankommer på Kunden att efter bekräftelse från Bahnhof, bereda Bahnhof tillträde till lokal och utrustning som krävs för att felsöka. Om Kunden trots anmaning inte bereder Bahnhof erforderligt tillträde äger Bahnhof rätt att debitera en avgift. Om Kunden inte har kunnat nyttja Tjänsten i väsentlig omfattning till följd av driftsavbrott eller fel som orsakats av Bahnhof, så äger Kunden rätt till skälig nedsättning av avgiften för Tjänsten till den del den berörs av driftsavbrottet eller felet. Rätten till nedsättning gäller endast under perioden från Kundens felanmälan till dess att driftsavbrottet eller felet är avhjälpt. Summan av nedsättningen är begränsad till den fasta avgiften som belöper på en månad för den Tjänst som berörs av driftsavbrottet eller felet. Nedsättningen, som gäller istället för skadestånd och andra påföljder, regleras genom kreditering vid nästkommande fakturering. Har driftsavbrott eller fel förekommit i en omfattning som medfört rätt till maximal nedsättning, är Kunden berättigad att skriftligen säga upp Avtalet med en månads uppsägningstid såvitt avser den Tjänst som berörs. Nedsättningen enligt ovan utgår inte till den del avbrottet eller hindret kan hänföras till Kunden eller omständighet för vilken Kunden ansvarar. I sådant fall förbehåller sig Bahnhof rätten att debitera ersättning för nedlagda åtgärds kostnader enligt Bahnhofs vid varje tid gällande taxa. Som driftsavbrott enligt ovan ska inte anses avbrott som

sker under perioder för planerat underhåll eller avbrott beroende på omständighet i punkt 13.

12. Drift och underhåll

Om inte Särskilda Villkor för Tjänsten innehåller andra bestämmelser om Bahnhofs åtaganden avseende drift och underhåll, så gäller följande. Bahnhof tillhandahåller support per telefon genom Bahnhofs supportavdelning under de tider som anges på Bahnhofs hemsida www.bahnhof.se. Bahnhof genomför regelbundet förebyggande underhållsåtgärder (planerat underhåll). Sådant underhåll sker om möjligt under veckoslut. Vid underhållsåtgärder som kan innebära väsentlig olägenhet för Kunden ska Bahnhof i god tid, minst 7 dagar i förväg, avisera Kunden innan åtgärd vidtas. Sådant avisering sker genom e-post till av Kunden angiven adress och i vissa fall genom meddelande på Bahnhofs hemsida www.bahnhof.se.

13. Force Majeure och övriga befriande omständigheter

Bahnhof ska vara befriat från nedsättning av avgift och andra påföljder om fullgörande av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständighet som Bahnhof inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständighet ska bland annat anses arbetskonflikt, åsknedslag, pandemi, eldsvåda, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, allmän knapphet på transporter, varor, energi samt fel i eller försening av prestation från underleverantör som har sin grund i sådan omständighet eller annan liknande omständighet. Övriga befriande omständigheter ska innefatta avgrävd data- eller kommunikationskabel, större haveri hos leverantörer som försörjer det allmänna telenätet, stadsfibernet, nationella och internationella kopplingspunkter som sammanbinder internetoperatörer. Om Tjänstens fullgörande till väsentlig del förhindras under längre tid än tre månader på grund av omständigheter enligt ovan, har Kunden rätt att med en månads uppsägningstid skriftligen säga upp Avtalet som avser den del av Tjänsten som berörs.

14. Ansvarsbegränsning

Bahnhof kan ej hållas ansvarig för brister i utrustningen i större utsträckning än vad Bahnhof självt kan göra gällande mot tillverkaren av utrustningen.

Eventuellt skadeståndsansvar för Bahnhof ska inte omfatta indirekt förlust, följdskada (innefattande bland annat produktions- och inkomstbortfall, förlust av data och skada på annans egendom) eller skada som inte rimligen kunnat förutses av Bahnhof. Kunden ansvarar för att Kunden har erforderligt skydd mot obehörigt dataintrång i Kundens Utrustning och Kundens system. Bahnhof har inget ansvar för Kundens merkostnader, förlust och skada som drabbar Kunden till följd av att obehörig genom intrång i Kundens system får tillgång till, förvanskar, utnyttjar eller förstör information. Kunden bär risken för programvara på servern samt information som bearbetas eller lagras på servern. Bahnhof har inget ansvar för kostnader som Kunden orsakats till följd av datavirus. Bahnhofs skadeståndsansvar gentemot Kunden är under alla förhållanden begränsat till sammanlagt maximalt 10 000 kronor per 12-månadersperiod under Avtalets löptid.

15. Uppsägning i förtid p.g.a. obestånd

Part har även rätt att med omedelbar verkan skriftligen säga upp Avtalet om den andra parten inställt betalningarna, inlett ackordsförhandlingar, ansökt om företagsrekonstruktion, trätt i likvidation, gått i konkurs eller visar andra klara tecken på obestånd. Bahnhof har rätt att slutfakturera avtalet.

16. Villkorsändringar

Dessa allmänna villkor gäller tills vidare. Villkorsändring, utöver vad som framgår av punkt 4 ovan, ska aviseras senast tre månader i förväg genom meddelande på Bahnhofs hemsida www.bahnhof.se. Om ändring enligt ovan innebär väsentlig nackdel för Kunden, har Kunden rätt att med två månaders uppsägningstid säga upp Avtalet med verkan från ändringens ikraftträdande. Sådant uppsägning ska vara skriftlig och ske senast inom en månad från det att kunden informerats om ändringen enligt

föregående stycke. Om Kunden inte har sagt upp Avtalet inom ovan angiven tid, så ska Kunden anses ha accepterat villkorsändringen.

17. Avtalsperiod

Kunden ansvarar för att den person som ingår avtal med Bahnhof AB har rätt att företrädande kunden och ingå avtal med Bahnhof AB. Avtalets löptid anges i Avtalet. Löptiden räknas från Tjänstens leveransdag (Tjänstens ikraftträdande). Leveransdagen anges i Avtalet eller, i förekommande fall, i beställningsbekräftelse från Bahnhof. Har inte Avtalet sagts upp senast tre månader före utgången av avtalad period, förlängs avtalad period automatiskt med 3 månader. Uppsägningen ska för att vara giltig ske skriftligen.

18. Upphörande av Avtalet

Om Avtalet helt eller delvis upphör att gälla, upphör automatiskt all rätt för Kunden att därefter använda Tjänsten respektive den del av Tjänsten som upphört. Utrustning som Kunden hyr av Bahnhof ska återlämnas i originalskick och originalförpackning. Vidare har Bahnhof rätt att omedelbart (under normal arbetstid) återhämta Bahnhofs Utrustning som finns i Kundens besittning, alternativt uppmåna Kunden att ombesörja returnering av utrustningen enligt Avtalsvillkoren. Returnerar Kunden inte utrustningen till Bahnhof inom en (1) månad från det att tjänsteleveransen och Avtalet upphört har Bahnhof rätt att debitera kunden för utrustningens värde. Bahnhof är inte skyldigt att återbetala fast avgift som Kunden erlagt för tiden efter upphörande av Avtalet eller del av detta.

19. Kontaktperson

Kunden ansvarar för att kontaktpuppgifter till kontaktperson för Tjänsteavtalet hålls uppdaterad och meddelas till Bahnhof vid förändring.

20. Tvist

Tvist angående tolkningen eller tillämpningen av Avtalet, dessa allmänna villkor och övriga avtalsvillkor ska avgöras av allmän domstol med Stockholms tingsrätt som första instans.

21. Övrigt

Avtalet med eventuella bilagor inklusive dessa Allmänna Villkor utgör Parternas fullständiga reglering av alla frågor som Avtalet berör. Alla skriftliga eller muntliga åtaganden och utfästelser som föregått avtalet ersätts av innehållet i Avtalet med bilagor. Samtliga avtalade priser på trafik tjänster är baserade på 70% nationell trafik och 30% internationell trafik. Vid överträdande har Bahnhof rätt att debitera enligt gällande prislista. Bahnhof kan anlita underleverantör för fullgörande av detta avtal, men ansvarar då för underleverantörs arbete som om arbetet utförts av Bahnhof själv.

B. Tjänstespecifika villkor Nät- och drifttjänster

1. Allmänt

Dessa särskilda villkor gäller när Bahnhof AB tillhandahåller en tjänst ("Tjänsten") till en företagskund ("Kunden"). Tjänsten specificeras i avtal mellan Kunden och Bahnhof ("Avtalet"). Villkoren utgör ett komplement till Bahnhofs allmänna villkor för Tjänster till Kunden. Vid eventuell konflikt mellan bestämmelser i de allmänna villkoren och dessa särskilda villkor, ska dessa särskilda villkor ha företräde.

1.1 Beställningsförfarande

Efter Avtalets undertecknande undersöker Bahnhof förutsättningarna för att leverera den beställda tjänsten. Bahnhof kan inte garantera önskat leveransdatum, men strävar efter att leverera till Kundens önskade datum. Om Bahnhof meddelar att förutsättningar saknas förfaller Avtalet omedelbart utan rätt för någon part att rikta anspråk mot den andra parten. Om Bahnhof p.g.a. omständighet utanför Bahnhofs kontroll som inte skäligen kunde förväntats, räknats med eller vars följd som inte heller skäligen kunde ha undvikits eller övervunnits, så kan framflyttning av tidpunkt för leveransen ske med befrielse från vite och andra påföljder. Detta gäller även om Bahnhofs underleverantörer förhindras fullgöra sin leverans på grund av omständigheter som här angetts. Samtliga priser är angivna exklusive moms.

1.2 Vite på grund av otillgänglighet

Otillgänglig tid mäts på samtliga av Kundens anmälda fel i förhållande till kunds SLA. Vid varje fel tillfälle mäts otillgänglig tid från den tidpunkt som en felanmälan inkommer till Bahnhof till dess att Bahnhof klarrapporterat felet till Kund. Tillgängligheten beräknas per årsbasis (365 dagar/24 timmar) enligt följande:

T_m = Total mättid (1 år)

T_o = Otillgänglig tid

T_{tot} = Total tid (1år)

$$\text{Tillgänglighet (\%)} = 100 \times \frac{T_m - \sum T_o}{T_{tot}}$$

I otillgänglig tid räknas inte in:

- Otillgänglighet orsakad av planerade underhållsarbeten.
- Otillgänglighet orsakad av Kundens agerande eller utrustning.
- Otillgänglighet orsakad av större fel som står utanför Bahnhofs kontroll, ex underleverantörer. Utökad SLA mot underleverantörer kan avtalas separat.

Om garanterad tillgänglighet för förbindelsen inte uppfylls och detta beror på Bahnhof, betalar Bahnhof efter skriftlig anmodan vite. Vite utgår för varje påbörjad tiondels (10) procentenhet som avvikelser sker från garanterad tillgänglighet, (mäts på årsbasis) med 5% av förbindelsens kvartalsavgift, exklusive moms. Högsta vitesbelopp per förbindelse och tolv månaders (12) avtalsperiod är en (1) månadsavgift. Vite utgår inte eller kan begränsas om Kunden brutit i sina åtaganden enligt Avtalet. Bahnhof får betala vite genom kreditering av den kvartalsavgift som infaller närmast efter att det konstaterats att Kunden har rätt till vite. Kunden förlorar sin rätt till vite om inte Kunden skriftligen anmodar Bahnhof att betala vite senast tre (3) månader efter det att Kunden märkt eller borde ha märkt de förhållanden som viteskravet grundas på.

1.3 Avgift för Jourarbete och felsökning

Bahnhof äger rätt att debitera extra avgift för utfört felsökningsarbete under jourtid motsvarande timarvode för Bahnhofs tekniska jourtjänst (fn.1950 kr/påbörjad timme), om Bahnhof påbörjat felsökningsarbete på grund av att Kunden rapporterat fel i tjänsten och felet visar sig ha orsakats av förhållanden som Kunden ansvarar för, och/eller ligger utanför Bahnhofs ansvarsområde. Tillgången till juren kräver avtal som inkluderar tjänsten jour, en straffavgift på 3900 kr tillkommer i de fall Kunden felaktigt kontaktar jourseviken utan giltigt avtal.

2. Nätjänster

2.1 Villkor för leverans via stadsnät

För att tjänsten ska kunna levereras via ett stadsnät, krävs det att Kunden har tecknat ett nätavtal med den aktuella stadsnätleverantören. Vissa stadsnät tillämpar delad fakturering. Detta framgår i nätavtalet och ligger utanför Bahnhofs ansvar. Kunden ansvarar även för att återkomma med information som krävs för att leverera tjänsten, samt för att säkerställa att det inte finns avtal på samma port med andra leverantörer. Om detta inte uppfyllts inom rimlig tid så har Bahnhof rätt att slutfakturera avtalet utan att leverans av tjänst skett.

2.2 Villkor för leverans via fiber

Leverans av förbindelsen sker uteslutande till fastighetens ODF (Optical Distribution Frame), kablering mellan ODF och kunds lokal är kundens ansvar såvida kableringen (kallat fastighetsnät) ej gjorts av Bahnhof. Tjänsten anses levererad från den tid då Bahnhof aktiverat förbindelsen i fastighetens ODF. Om Bahnhof behöver tillstånd för att anlägga eller underhålla ledningar eller annan anslutning fram till den punkt dit Tjänsten levereras hos Kund, är Kunden skyldig att ombesörja sådant tillstånd. Eventuell kostnad för tillståndet ska ombesörjas av Kund. Om ovan inte uppfyllts inom rimlig tid så har Bahnhof rätt att slutfakturera avtalet utan att leverans av tjänst har skett.

2.2.1 Fastighetsnät

Med fastighetsnät avses en 4-fiberkabel (singlemode, OS1/OS2, G.652/G.657) från neutral ODF eller Bahnhofs avlämningspunkt i fastigheten till av Kunden anvisad plats i Slutkundens lokal. I de fall fastighetsnät ska bekostas av Bahnhof kan extra avgift för arbete i fastigheten tillkomma om avståndet överskrider 300 meter, takhöjden är mer än tre (3) meter, kanalisation saknas och/eller håltagning krävs. Eventuell hyra av hissförare, saxlift eller andra tillkommande avgifter för sådant som är att betrakta som extraordinärt kan komma att faktureras Kunden.

2.2.2 Redundans

A. Länkredundans med fullständigt diversiva kabelvägar

Den säkraste formen av länkredundans är när två kablar går fullständigt diversiva vägar. Vilket innebär att ett fristående kabelbrott inte kan orsaka avbrott på förbindelsen. I kombination med utrustningsredundans blir detta fullständig redundans.

A1. Kopplade till olika noder med två olika CPE.

A2. Kopplade till samma nod med en CPE som standard och en extra som tillval.

B. Länkredundans med partiellt diversiva kabelvägar

Den säkra formen av länkredundans är när två kablar går partiellt diversiva vägar. Vilket innebär att förbindelserna kan gå samma väg delar av sträckan t.ex. in i fastigheten eller ODF. Vilket innebär gott skydd från att ett fristående kabelbrott orsakar avbrott på förbindelsen. I kombination med utrustningsredundans blir detta fullgod redundans.

B1. Kopplade till olika noder med två olika CPE.

B2. Kopplade till samma nod med en CPE som standard och en extra som tillval.

C. Länkredundans med potentiellt diversiva vägar

En form av länkredundans när två förbindelser går genom olika operatörens nät vilket kan ge diversiva vägar. Bahnhof levererar en förbindelse och upphandlar en annan förbindelse med fullgod funktionalitet oftast av en underleverantör som sedan kombineras till tjänsten. Vilket innebär att vid ett fristående kabelbrott minskar risken för avbrott på förbindelsen. Med en CPE som standard och en extra som tillval.

D. Mobil redundans

En form av länkredundans med automatisk fail-over funktion till mobilnätet. Bahnhof kan inte garantera täckning på enskilda platser och i de fall denna inte är tillräckligt har kund rätt att häva denna del av avtalet mot en kostnad på 3500 kr. I tjänsten ingår 10GB data som nollställs varje månad.

E. Redundans från närmsta nod

Innebär att vår närmsta nod i nätet är redundant ansluten och att den oskyddade sträckan är från vår nod ut till kunden. Den mest kostnadseffektiva formen av redundans.

2.2.3 Teknisk beskrivning av tjänsten företagsnät

Företagsnät förbinder två punkter(portar) eller fler i Bahnhofs nät med ett s.k. privat nät. Tjänsten kan realiseras som:

Ethernet VPN (Layer 2)

Tjänsten är en protokolloberoende switchad tjänst som realiseras genom en kombination av MPLS-VPN/IEEE802.1Q.

IP VPN (Layer 3)

Tjänsten är en routad tjänst som realiseras genom MPLS-teknik. Kundterminering sker i de flesta fall i en CPE (Customer Premises Equipment). Överskridande trafik kan komma att debiteras med 20 kr/Mbps.

2.2.4 Tillgänglighet och kapacitet

Den angivna tillgängligheten och kapaciteten gäller från kundens anslutningspunkt till de svenska Internetknutpunkterna. Den verkliga kapaciteten kan därför avvika något från den angivna bandbredden.

2.2.5 Tjänsten är avsedd för kontorsnyttjande

Tjänsten är ej avsedd för operatörer (som t.ex. kommersiellt webbhotell, ISP eller teleoperatör) eller andra trafikintensiva tjänster om så ej anges i Avtalet. Tjänsten får ej återförsäljas eller delas med andra företag. Avtal för sådana upplägg måste tecknas separat och vid brott mot detta har Bahnhof rätt att omförhandla Kundens avtal.

2.2.6 Flytt av förbindelse

I de fall Tjänsten ska flyttas till annan adress kan en avgift samt ny avtalstid tillkomma, om Bahnhofs kostnader från underleverantörer

i väsentlig utsträckning förändras på grund av flytten. Bahnhof garanterar att i möjligaste mån assistera i en så smidig flytt som möjligt. Ta kontakt med ansvarig säljare för att undersöka förutsättningarna närmare.

3 Transit

3.1 Teknisk beskrivning av tjänsten

Bahnhof tillhandahåller global IP-transit. Peering sker via BGP. Kunden ansvarar för att inneha AS-nummer samt egna IP-adresser (minst/24 subnät – Eget C-nät).

4 Svartfiber

4.1 Teknisk beskrivning av tjänsten

Tjänsten levereras med en svartfiber som förbinder två punkter. Tjänsten hanteras av underleverantör som är ansvarig för övervakning och felsökning. Process för felsökning startar när Kund vänder sig till Bahnhofs support.

5 Våglängd

5.1 Teknisk beskrivning av tjänsten

Bahnhof tillhandahåller en dedikerad våglängd i ett fiberpar mellan angivna avlämningspunkter i Bahnhofs nät.

6 Colocation

6.1 Allmänt

Bahnhof upplåter till Kunden utrymme i rackskåp i Bahnhofs serverhall. Utrymmets omfattning och specifikation framgår av Avtalet och produktspecifikationen. Kunden får nyttja utrymmet endast för installation, förvaring och underhåll av rackansluten hårdvara samt tillhörande utrustning. Kundens åtgärder ska utföras fackmässigt. Kunden ansvarar för all skada som Kunden genom försumlighet orsakar Bahnhof eller annan kund.

6.2 Kunds utrustning

Kundens utrustning ska uppfylla vid varje tid gällande bestämmelser i svensk författning, svenska myndighetsnormer och anvisningar som Bahnhof meddelat. På Bahnhofs begäran ska kundens utrustning vara försedd med märkning som visar att utrustningen uppfyller tillämpliga bestämmelser. Kunden ska på Bahnhofs begäran omedelbart lämna uppgift om den installerade utrustningens typ och beskaffenhet. Bahnhof får omedelbart besiktiga och avinstallera eller vidta andra åtgärder med Kundens Utrustning som Bahnhof finner nödvändiga för att undanröja allvarlig fara för säkerheten i Bahnhofs eller andra kunders system. Kunden ska aviseras i förväg om sådan åtgärd om det är möjligt. I annat fall ska Kunden så snart som möjligt meddelas i efterhand.

6.3 Tillträde till utrymmet

Kunden äger utan avisering i förväg tillträde till utrymmet under serverhallens normala öppettider, f.n. vardagar mån-fre 08.00 –17.00. Om Kunden önskar tillträde till utrymmet under andra tider så ska Kunden avisera Bahnhof god tid i förväg. För den inställelse

som är nödvändig av Bahnhofs personal under andra tider än serverhallens normala öppettider äger Bahnhof dessutom rätt att

debitera särskild avgift enligt Bahnhofs vid var tid gällande taxa. Om Kunden lämnar datorhallen som siste man efter normala öppettider (vardagar mån-fre efter kl. 17.00) ansvarar Kunden för att lämna datorhallen. Sker inte detta äger Bahnhof rätt att debitera Kunden med 3900 kr.

6.4 Remote Hands

Tjänsten Remote Hands ger professionell support av planerat, rutinmässigt samt akut underhåll i serverhallen.

Bas

Kostnadsfri hantering av incidenter och tjänster som utförs under kontorstid och tar mindre tid än 15 minuter. Exempel: reboot av server samt mottagning av mindre paket. Responstid: 3 timmar.

Standard

Ingår 1 timmes Remote Hands-tjänster under kontorstid att användas under 1 månad. Debiteras i 30-minutersintervaller. Responstid: 2 timmar.

Professionell

Ingår 2 timmar Remote Hands-tjänster under kontorstid att användas under 1 månad. Debiteras i 30-minutersintervaller. Responstid: 1 timme.

Skräddarsytt

Helt baserat på dina behov. Kontakta oss för en offert.

6.5 Behörighet

På Bahnhofs begäran ska Kunden lämna en förteckning över personer som utöver Kundens kontaktperson äger behörighet att för Kundens räkning få tillträde till utrymmet. Bahnhof äger rätt och skyldighet att vidta skäliga åtgärder för att kontrollera identiteten och behörigheten för person som påstår sig företräda Kunden. Kunden är vid tillträde till utrymmet skyldig att följa Bahnhofs säkerhetsrutiner och anvisningar från Bahnhofs personal. Bahnhof äger rätt att vägra tillträde till utrymmet eller avvisa personer som inte följer Bahnhofs säkerhetsrutiner, anvisningar från Bahnhofs personal eller som på annat sätt uppträder störande. Bahnhof får även vägra tillträde till utrymmet om Kunden är i dröjsmål med betalning av förfallen faktura som utfärdats av Bahnhof.

6.6 Fastighetsnät

Om Kunden önskar ytterligare accesser till installerade servrar, ansvarar Kunden själv för relevanta kostnader kopplade till nödvändig kabeldragning mellan operatörer i Bahnhofs kopplingspunkt MMR och kundens utrymme. Om Kunden önskar koppling mellan rackskåp så får detta enbart utföras av Bahnhofs personal, kostnader enligt aktuell prislista ansvarar Kunden för.

7 IT-drift som tjänst

7.1 Drift

Bahnhof utför eventuell grundinstallation och ger er access till tjänsten. Konfigurering, översyn och tester utöver grundinstallationen, som ej ingår i respektive produktpaket kan beställas som konsulttjänst. De olika delarna av driftåtagandet är baserat på ett fördefinierat antal timmars arbete som regleras i timspecifikationen. Tidsåtgången mäts i påbörjade 30 minuters-intervall under kontorstid och per påbörjad timme övrig tid. Övrig konsulttjänst beställs som löpande konsult hjälp enligt gällande prislista. Löpande beställningar accepteras endast i mån av tillgänglig tid.

7.2 Servicefönster

I samband med löpande samt kritiska uppdateringar, tas en dialog mellan kunden och Bahnhof angående lämpligt servicefönster. I det fall parterna ej kan enas angående lämpligt servicefönster ligger beslutet ytterst hos Bahnhofs teknikavdelning, men ska meddelas kunden via e-mail senast 7 dagar i förväg.

7.3 Ansvarsbegränsning

Om kunden väljer att överta de användarnamn och lösenord som behövs för att komma åt och konfigurera produkten, avsäger sig Bahnhof allt ansvar för all inblandad mjukvara, samt även för information som finns lagrad på servern. Kunden har i så fall övertagit det "juridiska ansvaret" för tjänsten. Vid serverinstallation lägger Bahnhof upp ett "driftkonto"

med administrativa rättigheter. Detta konto får inte ändras/användas av kunden. Kontot används för att Bahnhofs personal ska kunna lösa sitt driftuppdrag. Bahnhof övertar aldrig ansvaret för kunds hårdvara, men assisterar i det löpande underhållet förutsatt att valt produktpaket inkluderar åtgärden/åtgärderna.

7.4 Internetaccess

Genom att boka trafik kan gränsen för trafik som ingår höjas.

Eventuell överskjutande trafik debiteras med 50 kr/Mbps.

7.5 Servicenivå

Den avtalade servicenivån (SLA) gäller från det att Kunden har felanmält eller Bahnhofs personal uppmärksammat ärendet. Driftpersonal samt Jourpersonal, får endast kontaktas inom ramen för vald SLA nivå. Bahnhof debiterar enligt aktuell prislista för uppdrag som ej har med Bahnhofs driftansvar att göra, samt för fel direkt orsakade av kund.

8 Backup som tjänst

8.1 Återställning

Återställning av backup görs av Bahnhof på kundens begäran, och kan göras till originalplatsen, annan plats på servern, eller vid enstaka filer av mindre storlek i ett mail till kunden. Vid varje återställning tar Bahnhof ut en avgift på 300 kr per återställd fil, dock maximalt 1150 kr per påbörjad timme (kontorstid). Backupen sparas av Bahnhof i maskinläsbar form på disk, Bahnhof ansvarar ej för eventuella konsekvenser oläsbar data innebär för kunden. Exempel på detta är korrupta datafiler som blir ett problem vid återställning.

8.2 Lagringskapacitet

Den lagringskapacitet som hyrs avser Primärdata-utrymme för samtliga av kundens backuper.

8.3 Överskridande av lagringskapaciteten

Om hyrd lagringskapacitet överskrids, debiteras kunden enligt den månadsavgift som anges för den tjänst som närmast inrymmer den kapacitet som utnyttjas.

8.4 Bahnhofs åtaganden

Bahnhof ska medverka i uppstart av Tjänsten i enlighet med Avtalet. Bahnhof ska utföra sina uppgifter på ett fackmässigt sätt. Tjänsten ska, om annat ej specifikt framgår i detta avtal, tillhandahållas i enighet med de metoder och standarder Bahnhof normalt tillämpar för denna typ av tjänst. Bahnhof ska från startdagen tillhandahålla den uppdatering, version eller release av Tredjepartsapplikation som krävs för Bahnhofs åtagande enligt Avtalet.

8.5 Rätt till Kundens Data

I förhållandet mellan kund och Bahnhof har kunden samtliga rättigheter till Kundens Data. I det fall Bahnhof för logg över Tjänstens användning får, om annat inte överenskommit, uppgifter från loggen enbart användas av Bahnhof för vad som krävs för Tjänstens utförande. Bahnhof ska låta kunden ta del av de uppgifter som Bahnhof registrerar avseende användande av Tjänsten enligt denna punkt om detta särskilt överenskommit. De personuppgifter som kunden är personuppgiftsansvarig för ska kunden alltid ha rätt att få del av.

8.6 Kundåtaganden

Kunden ska lämna för Bahnhof relevanta leveransuppgifter vid tjänstens uppstart, samt fortlöpande komplettera med de upplysningar som är av nödvändighet för tjänstens leverans. Kunden ansvarar för kommunikationen till anslutningspunkten för den utrustning och programvara som krävs för nyttjandet av tjänsten. Kunden ansvarar vidare för fel och brister i Kundens Programvara, samt säkerställer att data är fritt från virus, trojaner, maskar eller annan skadlig programvara eller kod, samt att data är i överenskommet format, samt även att data på annat sätt inte kan skada eller inverka negativt på Bahnhofs system eller Tjänster. Kunden ansvarar för att inloggningsuppgifter, säkerhetsmetoder och annan information som Bahnhof tillhandahåller enligt detta avtal, hanteras med sekretess i enlighet med gällande praxis.

Kunden ska omedelbart meddela Bahnhof vid risk för att obehörig fått kunskap om information enligt denna punkt. Kunden är ansvarig för att upprätthålla sådan kontroll över informationen att kunden kan hindra spridning av informationen i enlighet med vad som krävs enligt gällande lagstiftning.

8.7 Övrigt om tjänsten

Bahnhof får utan föregående underrättelse till kunden företa ändringar i Tjänsten eller hur Tjänsten tillhandahålls, som skäligen inte innebär olägenhet för kunden. Om det är fel i Applikationen ska Bahnhof med den skyndsamhet som omständigheterna kräver avhjälpa felet. Bahnhofs ansvar omfattar inte fel som är utan betydelse för Applikationens avsedda användning och som inte innebär olägenhet för kunden.

9 Kontorsnät som tjänst

9.1 Bahnhofs åtaganden

Bahnhof ansvarar för installation, underhåll och drift för de enheter som är specificerade i Avtalet. Bahnhof lämnar ej några garantier för hårdvara som ej levererats via Bahnhof. Bahnhof ansvarar för konfigurering enligt Kundens önskan i samband med tjänstens igångsättande. Ändringar av konfigurationen får endast utföras av Bahnhofs personal efter det att en skriftlig beskrivning över vad som ska ändras inkommit från Kund. Vid större arbeten debiterar Bahnhof enligt gällande konsultarvode. Vid uppkomna fel eller beställda konfigurationsändringar, regleras responstiden i gällande SLA-avtal. Skulle SLA-avtal ej ha tecknats, sker driftkritiska åtgärder senast en dag efter inkommen felanmälan. Icke driftkritiska åtgärder har en leveranstid om tre (3) arbetsdagar.

9.2 Fysisk installation av managerat kontorsnät

Bahnhof erbjuder fullständig installation av enheter på plats för en löpande avgift om 1150 kr/tim. Vid större arbeten kan rekognosering utföras, och därmed kan ett fast pris lämnas.

9.3 Installation, underhåll samt drift av brandvägg

I installationen ingår en (1) timme konsultation kring implementation utan avgift samt grundkonfiguration enligt överenskommelse. I underhålls- och driftansvaret för kontorsnät ingår följande:

- Uppgradering av programvara vid behov
- Utföra avtalade konfigurationsändringar (övriga debiteras 350 kr för varje mindre ändring)
- Grundläggande övervakning (ICMP Ping)
- Utbyte av trasiga komponenter
- Reaktiva åtgärder enligt gällande SLA
- Dokumentation

9.4 Licenser för accesspunkter (managerat kontorsnät)

Licenser ingår i kostnaden för accesspunkterna.

9.5 Kapacitet för managerad brandvägg

Brandväggskapaciteten är beroende av trafiktyp, regelverk och inspektionsdjup. Den garanterade genomströmningen anges därför i intervall.

9.6 Security Plus

Security Plus är ett tillval för brandväggstyperna ASA5506-X och ASA5512-X. Det krävs vid mer avancerad konfiguration som till exempel Failover. För ASA5506-X tillåter den även flera sessioner, det vill säga mer kapacitet.

9.7 Hårdvara

Bahnhof äger hårdvaran. Efter avtalets upphörande ska denna återlämnas till Bahnhof i driftdueligt skick. Skulle utrustning ha skadats av Kundens handhavande, förbehåller Bahnhof sig rätten att fakturera Kunden ett för utrustningen motsvarande marknadsvärde.

C. Tjänstespecifika villkor Företag Telefoni

1. Allmänt

Abonnemanget är inte avsett för så kallad "telefonistverksamhet", om inget annat är avtalat, d.v.s. en nyttjandegrad av inkommande samtal motsvarande mer än 75 % av de totala samtalsminuterna per kalendermånad. Vid sådan högre nyttjandegrad förbehåller sig operatören rätten att debitera ett prispåslag om 30% av den totala månadsavgiften samt 15 öre per inkommande samtalsminut.

2. Beställningsförfarande

Bahnhof upplåter telefonilösning enligt specifikation som framgår av Avtalet. Kunden ansvarar för att av Bahnhof utlämnade lösenord, koder, identiteter, eller liknande förvaras och används på ett betryggande sätt. Bahnhof har inget ansvar för att tredje man vidtagit åtgärder med användande av Kundens kod, lösenord, identitet eller liknande som påverkar Tjänsten. Bahnhof reserverar sig rätten att debitera Kunden för avgift för av Bahnhof utförd åtgärd till följd av missbruk av Tjänsten. Om skada uppkommer åligger det Kunden att begränsa denna. Kunden är skyldig att skriftligen meddela namn, adress- och nummerändring till Bahnhof.

3. Utrustning

Bahnhof åtar sig att förse Kunden med det antal telefonnummer med tillhörande telefoniutrustning som Avtalet omfattar. Särskild överenskommelse kan träffas om annan utrustning, t.ex. mobiltelefoner, som då ingår i Bahnhofs leveransåtagande som Bahnhof-utrustning. Kunden ansvarar för nödvändiga anslutningar och annan nödvändig i avtalet ej specificerad utrustning. Till Tjänsten får endast anslutas sådan utrustning och mjukvara som uppfyller de krav som föreskrivs i lag, föreskrift eller teknisk standard. Tjänsten får ej belastas med utrustning som kan komma att störa eller påverka Bahnhofs plattform och/eller dess övriga kunder, ett exempel på sådan utrustning är enheter avsedd för SMS-Gateway. Kunden har inte rätt till någon kompensation, nedsättning av pris eller liknande för det fall att Kunden inte kan tillgodogöra sig hela Tjänsten och detta beror på vald utrustning. Bahnhof får omedelbart besiktiga och avinstallera eller vidtaga andra åtgärder som Bahnhof finner nödvändiga för att undanröja allvarlig fara för säkerheten i Bahnhofs eller andra kunders system. Kunden skall aviseras i förväg om sådan åtgärd om det är möjligt. I annat fall skall Kunden så snart som möjligt meddelas i efterhand. Bahnhof ansvarar ej för fel i utrustning vilken tillhandahållits av annan Leverantör. Bahnhof svarar inte för skada som orsakats av att användningen av Tjänsten hindrats eller försvårats på grund av en åtgärd som varit påkallad av tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga skäl.

4. Portering

Önskar Kunden att telefonnummer som används hos annan operatör flyttas över ("porteras") till Bahnhof måste fullmaktsblanketten benämnd "Fullmakt för portering av telefonnummer", fyllas i.

5. Villkor för leverans företagstelefoni

Om inget annat skriftligt avtalats anses tjänsten vara levererad 30 dagar efter det att avtalet undertecknats.

6. Roaming

Kunden har möjlighet att använda tjänsten med undantag för eventuell växelfunktionalitet även i andra operatörers mobilnät, såväl svenska som utländska, i den mån Bahnhof kan tillhandahålla s.k. roamingavtal med dessa. Andra villkor, lagar och regler kan äga tillämpning på sådan användning och Kunden åtar sig därför att undersöka detta med den andra operatören innan användningen påbörjas.

7. Prislista och debitering

Om annat ej avtalats utgår avgifter enligt Bahnhofs vid var tid gällande prislista. Avgifterna kan bestå av rörliga och/eller fasta avgifter, samt i förekommande fall engångsavgifter, faktureringsavgifter samt öppningsavgifter. Avgiftsändringar skall om möjligt meddelas senast trettio (30) dagar i förväg, men rörliga kostnader som beror på av underleverantörer tillämpade villkor kan komma att debiteras retroaktivt. Bahnhof äger rätt att debitera en avgift för utfört extraarbete i enighet



Bahnhof AB

Allmänna och särskilda/tjänstespecifika villkor företagstjänster

Gäller från och med 2021-02-20 tills vidare

med Bahnhofs vid var tid gällande prislista. Om Kunds skuld till Bahnhof överstiger den av Bahnhof tillämpade kreditgränsen, kan Bahnhof mellan ordinarie faktureringsfällen begära betalning omgående av det överskjutande beloppet. Bahnhof har rätt att tills vidare stänga av Tjänst i avvaktan på sådan betalning. Kreditgränsen kan ändras om det framstår som motiverat efter särskild kreditprövning.