

1. Beställningsförfarande

Efter Avtalets undertecknande undersöker Bahnhof förutsättningarna för att leverera den beställda förbindelsen. Vi kan inte garantera önskat leveransdatum, men strävar efter Kundens önskade datum. Avtalstiden inleds när leveransen är slutförd.

Om Bahnhof meddelar att förutsättningar saknas förfaller Avtalet omedelbart utan rätt för någon part att rikta anspråk på den andra parten. Samtliga priser är angivna exklusive moms.

2. Tillgänglighet och kapacitet

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

3. IP-adresser

För extra IP-adresser krävs en IP-adressansökan. Ta kontakt med ansvarig säljare för mer information.

4. 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 stadsnätssleverantören. Vissa stadsnät tillämpar delad fakturering. Detta framgår i nätavtalet och ligger utanför Bahnhofs ansvar. Kunden ansvarar även 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 uppfylls inom rimlig tid så har Bahnhof rätt att slutfakturerat avtalet utan att leverans av tjänst skett.

5. Tjänsten är ej avsedd för Operatörer

Tjänsten är ej avsedd för operatörer (som t.ex. kommersiellt webshotell, ISP eller teleoperatör) om så ej anges i Avtalet. Avtal för sådana tjänsteleverantörer måste tecknas separat och vid brott mot detta har Bahnhof rätt att säga upp Kundens avtal.

6. Avtalsperiod

Tjänstens löptid anges i Avtalet. Löptiden räknas från Tjänstens leveransdag (Tjänstens ikraftträdande). Leverans-dagen anges i Avtalet eller, i förekommande fall, i beställnings-bekräftelse från Bahnhof. Har inte Avtalet sagts upp senast tre (3) månader före utgången av avtalad period, förlängs avtalad period automatiskt med tre (3) månader.

7. Leverans

I de fall Tjänsten levereras via kundplacerad utrustning, s.k. CPE, är sådan utrustning Bahnhofs egendom och skall vid Avtalets upphörande returneras till Bahnhof. 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. 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.

8. Flytt av förbindelse

I de fall Tjänsten ska flyttas till annan adress kan en avgift 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. Nästan alla förbindelser kan flyttas utan extra avgift, annat än nytt fastighetsnät och eventuell ny etableringsavgift om det sker från en likvärdig fastighet till en annan, detta resulterar oftast i ny avtalstid.

9. Vite på grund av otillgänglighet

Otillgänglig tid mäts på samtliga av Kundens anmälda fel i förhållande till kunds SLA. Vid varje feltillfälle 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.

Om garanterad tillgänglighet för förbindelsen inte uppfylls och detta beror på Bahnhof, betalar Bahnhof efter skriftlig anmodan vite. Vite utgår för varje påbörjad tiondel (10) procentenhet som avvikelse sker från garanterad tillgänglighet, (mäts på årsbasis) med 5% av förbindelsens kvartalsavgift, exklusive mervärdesskatt. Högsta vitesbelopp per förbindelse och tolv månaders (12) avtalsperiod är en (1) månadsavgift. Vite utgår inte eller kan begränsas om Kunden brustit i sina åtaganden enligt detta avtal. 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.

10. Avgift för Jourarbete

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 jourcen kräver avtal som inkluderar tjänsten jour, en straff-avgift på 3900 kr tillkommer i de fall Kunden felaktigt kontaktar jourservicen utan giltigt avtal.

11. Avgift för felsökning

Bahnhof förbehåller sig rätten att ta ut konsultarvode om felsökning påkallad av Kunden visar att felet har orsakats av Kunden eller Kundens utrustning.