

SPECIFIKATION AV TJÄNST**Bilaga 1****Qavat internet**

Qavat internet erbjuds med anslutning på i avtalet angiven plats

Bandbredd

Bandbredden till/från Internet är den hastighet som anges i avtalet. Eventuell uppgradering sker enligt offert.

Tjänst

Nätövervakning sker dygnet runt varvid fel avhjälpas så snart detta kan ske. Felanmälan tas emot per telefon på telefonnummer 08-546 144 10 alternativt via mail på support@qavat.se. Support tillhandahålls till teknisk kontaktperson helgfria vardagar dagtid 08.00 – 17.00.

Qavat ansluter med en dynamiskt tilldelad IP-adress enligt kundens behov i samband med driftsättning av tjänst. Senare expansion eller större behov debiteras enligt prislista.

Tjänstegarantier (SLA)

Qavat garanterar en IP tillgänglighet på mer än 99% beräknat på årsbasis i vårt stamnät, förbindelse hyrd av Qavat räknas som inom eget nät. Denna garanti innefattar inte nätverk utanför Qavats kontroll, t ex Internet och därtill anslutna nätverk.

Uppfylls inte detta ges en dags kreditering av tjänst per påbörjad avbrottsstimme räknat från tid för felanmälan på telefonnummer 08-546 144 10.

Driftsättning

Leverans sker enligt överenskommelse

Qavat förbehåller sig rätten att ändra priset genom skriftligt besked 60 dagar i förväg. Vid prishöjning äger kunden rätt att avsluta avtalet med verkan från dagen för prishöjningen genom skriftlig underrättelse till Qavat. Sker inte uppsägning med anledning av prishöjning senast 30 dagar innan prishöjningen träder ikraft fortsätter avtalet att gälla tills dess att uppsägning av avtal sker enligt Allmänna villkor, punkt 7. Qavat reserverar sig för att i samband med leveransbesked justera månadskostnaden, om denna påverkas av kundens läge. Kund kan i samband med justering avboka leverans.

Betalning

Betalning sker kvartalsvis i förskott mot faktura.

Fakturaavgift pappersfaktura 20kr + moms

Fakturaavgift e-postfaktura 0kr + moms

Betalningsvillkor

Betalningsvillkor är 30 dagar från fakturadatum. Efter förfalldatum debiteras dröjsmålsränta i enlighet med Rättelagen (f.n. diskonto +8%). Regleras inte fakturan inom 30 dagar från fakturadatum äger Qavat rätten att stänga av och säga upp abonnemanget. Kostnader för betalningspåminnelser, inkasso- och indrivningskostnader tillkommer då enligt lag. Detta innebär ej att kunden löses från sin skyldighet att följa villkoren som stadgas i avtalet till dess att avtalet avslutats i enlighet med Allmänna villkor, Punkt 13.

1 IP adresser

Kunden tilldelas IP adresser enligt vad som står angivet i detta avtal. Vid behov om flera fasta IP-adresser krävs dessutom en korrekt ifylld ansökan från kund för att Qavat skall kunna erbjuda kund dessa enligt Réseaux IP Européens; RIPE:s regelverk. Ansökan behandlas i enlighet med de av RIPE fastställda regler för IP-adressstilldelning i Europa. IP-adressutrymme som tilldelats är av typ ASSIGNED PA (Provider Aggregatable), vilket innebär att de skall återlämnas till Qavat vid uppsägning av avtal.

2 Routing

Routing kan ske med statisk routing, kund står för egen router och dokumentation av nätet om inte annat avtalats.

3 Kontaktperson

En teknisk och en administrativ kontaktperson skall anges av kunden. Kundens kontaktpersoner skall ha rätt att förhandla för kunden, emottaga och vidarebefordra meddelanden från Qavat inom ramen för avtalet. Byte av kontaktpersoner skall skriftligen meddelas Qavat. I och med undertecknande av avtalet intygas att nuvarande samt framtida kontaktpersoner i förekommande fall är informerade och har godkänt att deras uppgifter behandlas av Qavat för de ändamål som krävs för att Qavat skall kunna fullfölja sina åtaganden.

4 Accessförbindelse

Utrustningen för accessförbindelse ägs och drivs av Qavat. Driftstörningar i accessutrustning orsakade av Qavat åtgärdas kostnadsfritt. Utbyte av Qavat ägd utrustning sker snarast vid leverans av utbytesutrustning från Qavat. Qavat är ej ansvarig för externa störningar av transmission, men skall försöka åtgärda dessa snarast. För störningar orsakade av kunden eller kundens utrustning utgår ersättning för nedlagd tid enligt Qavats vid var tid gällande timprislista samt åligger det Kunden att ersätta eventuell skadad utrustning som måste ersättas. Qavat har även rätt att debitera extra avgift för utfört felsökningsarbete under jourtid vid störningar orsakade av kund eller kunds utrustning enligt vid var tid gällande timprislista (fn. 1500kr per påbörjad timme). Tillgång till juren kräver avtal som inkluderar tilläggstjänsten jour. En straffavgift motsvarande två stycken påbörjade timmar tillkommer i de fall kunden felaktigt kontaktar jourservicen utan giltigt avtal.

Tid för planerade avbrott(servicefönster) är söndagar 00.00-06.00. Qavat skall informera kunden om underhållsarbeten som ligger utanför tiden för servicefönster och som påverkar överföringsmöjligheterna för tjänsten senast 7 dagar innan underhållet ifråga skall utföras. Eventuellt underhåll som måste utföras med kortare varsel får endast utföras om underhållet är akut nödvändigt. Information om underhållsarbeten och andra driftärenden utanför ordinarie servicefönster finns på Qavats hemsida; www.qavat.se under "Driftstatus".

5 Användning

Avtalade och av Qavat tillhandahållna tjänster får endast användas i enlighet med vid var tid gällande svensk och i förekommande fall tillämplig utländsk lag. Kund ansvarar för nyttjande av kopplingen, som inkluderar andra legala enheter, etc. Vidare regleras användningen genom våra Allmänna villkor.

6 Ikraftträdande av avtal

Avtalet träder i kraft då avtalet är underskrivet av båda parter. Avtalets startdatum, då även avtalstiden startar, anges i avtalet eller i förekommande fall i Qavats klarrapport till kund, då tjänsten är levererad.

Efter avtalets undertecknande av kund undersöker Qavat förutsättningarna för att kunna leverera tjänsten. Om Qavat meddelar att förutsättningar saknas förfaller avtalet omedelbart utan rätt för någon part att rikta anspråk på den andra parten. För att tjänsten skall kunna levereras via ett stadsnät krävs att kunden har tecknat ett separat nätavtal med den aktuella stadsnätsleverantören.

7 Avtalstid

Avtalet gäller under den tid som parterna har kommit överens om och som anges i avtalet. Om avtalet inte sagts upp senast tre månader innan det upphör, förlängs avtalet automatiskt med tolv månader i taget, med samma uppsägningstid.

8 Leverans/Godkännande av leverans

Kunden skall utan dröjsmål lämna skriftligt besked till Qavat om leverans av tjänsten inte kan godkännas. Sker detta inte inom 10 arbetsdagar från driftsättningsdag, skall leveransen anses vara levererad och godkänd.

9 Skadestånd och ansvarsbegränsning

Qavats ersättningsskyldighet gentemot kunden är begränsat enligt följande:

Kunden har endast rätt till ersättning för direkta kostnader som Qavat förorsakat genom fel eller försummelse. Kunden har således inte rätt till ersättning för indirekta skador såsom, t ex utebliven vinst eller förväntad besparing. Högsta vitesbelopp per anslutning och 12-månaders avtalsperiod är en månadsavgift. Vite utgår inte eller kan begränsas om kunden brustit i sina åtagande enligt detta avtal. Qavat 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 Qavat att betala vite senast 1 månad efter det att kunden märkt eller borde ha märkt de förhållanden som viteskravet grundas på.

Qavat ansvarar ej för den information som passerar via tjänsten och är ej ersättningsskyldig för skada eller förlust i händelse av fördröjning, avbrott, utebliven eller felaktig leverans av data eller omständigheter av liknande slag. Qavat är ej heller ansvarig om någon behörigen eller obehörigen i kundens eller annans datorresurs skaffar sig tillgång till, förstör eller förvanskar data eller information. Kunden ansvarar för all skada som kan förorsakas Qavat på grund av kundens avtalsbrott eller på grund av ansvar som kan riktas mot Qavat från tredje man med anledning av kundens nyttjande av tjänster tillhandahållna av Qavat. Kund skall ersätta alla kostnader som påförts på grund av skadestånd eller olägenhet, av vilket slag de må, med hänsyn till arbete med klagomål, begränsning av skada, etc mot Qavat och tredje part. Ansvarsbegränsning gäller ej vid uppsåt eller grov vårdslöshet. Ej heller från personer som trängt in hos kund, eller haft behörig tillgång till kundens resurser.

10 Befrielsegrund

Part är ej skyldig att utge ersättning för förlust eller skada som den andre parten kan komma att lida till följd av att fullgörandet av den skadevällande partens åtaganden förhindrats eller väsentligen försvårats av omständigheter som parten inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Som befrielsegrund skall bl a betraktas arbetskonflikt, krig, uppror eller upplopp, mobilisering eller oförutsedda militärinkallelser, rekvisition, beslag, valutarestriktioner, export eller importrestriktioner, jordbävning, eldsvåda, blixtnedslag, översvämning eller vattenskada, stöld, allmän varuknapphet eller knapphet i fråga om transportmedel, telekommunikationer, lagstiftning eller myndighetsrestriktioner.

11 Garantier

Qavat utfäster inga garantier (uttalade eller outtalade, utöver de som skriftligen angivits i kontraktet) för de tjänster som levereras i enlighet med detta avtal och kan inte hållas ansvarig för skada som uppstår hos kunden eller tredje part med anledning av störningar eller avbrott i tjänsten, som ej orsakats av Qavat med uppsåt eller grov vårdslöshet.

12 Förtida uppsägning

Part har rätt att omedelbart säga upp avtalet om den andra parten i något väsentligt avseende brister i fullgörandet av sina åtaganden enligt avtalet eller försätts i konkurs, ställer in betalningarna, träder i likvidation eller eljest är på obestånd.

Qavat äger dessutom rätt att säga upp avtalet med en månads varsel om kundens anslutning till tjänsten stängts eller hade kunnat stängas enligt punkt 14.

Om Qavat höjt avgiften äger kunden rätt med 30 dagars varsel fråntråda avtalet med verkan från den dag som prishöjningen träder i kraft.

Om Qavat ändrar dessa allmänna villkor äger kunden rätt med 30 dagars varsel fråntråda avtalet med verkan från den dag som de reviderade allmänna villkoren träder i kraft. Kunden äger dock inte rätt att säga upp avtalet om ändringarna i de allmänna villkoren har tillkommit på grund av svensk eller i förekommande fall tillämplig utländsk lag, författning eller annan pålaga.

Uppsägning skall ske skriftligen.

13 Stängning av tjänst

Qavat har rätt att stänga kundens anslutning om:

- Kunden trots påminnelse inte erlägger betalning enligt avtalet inom angiven tid.
- Kunden trots påpekande använder tjänsten på ett sätt som medför skada eller olägenhet för Qavat eller tredje part, t.ex. genom att använda tjänsten i strid med gällande lag eller myndighetsanvisning.
- Kunden i övrigt bryter mot kontraktet i övrigt.

Kunden är skyldig att betala månadsavgifter under den tid som anslutningen till tjänsten är avstängt till dess att avtalet upphör.

14 Ändring av villkor

Dessa allmänna villkor gäller tills vidare, men kan ändras av Qavat. Aviseringar av ändring av dessa villkor sker skriftligen med 60 dagars varsel. Kund äger rätten att säga upp avtalet enligt punkt 12 ovan. Sker inte detta är de nya allmänna villkor bindande.

Qavat äger alltid rätt att ändra i avtalet eller i de allmänna villkor, utan föregående avisering eller uppsägningsmöjlighet om detta föranleds av svensk eller i förekommande fall utländsk rätt som kan antas komma att påverka innehållet i avtalet eller dessa allmänna villkor.

15 Tvist

Uppkommer tvist mellan kunden och Qavat skall parterna i första hand förhandla och försöka nå en överenskommelse. Om parterna ej kan enas skall tvisten avgöras enligt svensk lag vid svensk allmän domstol med Södertälje tingsrätt som första instans.

16 Överlåtelse

Kunden äger ej rätt att utan Qavats skriftliga tillstånd överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt detta avtal. Kund äger ej rätt att vidare sälja tjänsten.

17 Terminering av tjänst

Kunden ansvarar för att utrustning som ägs av Qavat återlämnas i fungerande skick senast 10 arbetsdagar efter att avtalet avslutats eller tjänsten stängts. Returnerar inte kund utrustningen till Qavat inom angiven tid har Qavat rätt att debitera kunden för utrustningens värde(nypris).