

Allmänna villkor

Gäller från och med 2021-11-01 tills vidare

1. Allmänt.

1.1 Dessa allmänna villkor utgör bilaga till skriftligt avtal, nedan "Avtalet", mellan Kunden och INFRACOM Managed Services AB org.nr 556265-0274. Villkoren innehåller allmänna bestämmelser om den tjänst eller de tjänster, nedan "Tjänsten", som INFRACOM tillhandahåller enligt Avtalet. För Tjänsten kan gälla även särskilda bestämmelser, nedan "Särskilda Villkor", som regleras i bilaga till Avtalet. Särskilda Villkor har företrädare framför dessa allmänna villkor vid tolkning och tillämpning av Avtalet. Dessa allmänna villkor tillämpas även på kompletterande tjänster som Kunden och INFRACOM avtalar om efter det att Avtalet har träffats. Sådana kompletterande tjänster skall anses ingå i Tjänsten.

2. Utrustning.

2.1 Definitioner. Med Kundens Utrustning avses datorer och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av Kunden. Med INFRACOMs Utrustning avses switchar/ routrar, och annan utrustning som ägs, hyrs eller leasas av INFRACOM.

2.2 Kundens utrustning. Kundens utrustning skall vid utnyttjande av avtalade tjänster uppfylla vid var tid gällande bestämmelser enligt tillämplig lagstiftning och förekommande anvisningar från INFRACOM. Kunden ansvarar ensam för fel eller brist i Kundens Utrustning samt har egen sakförsäkring.

2.3 INFRACOMs Utrustning. All utrustning som installerats av INFRACOM utgör INFRACOMs utrustning om inte annat avtalats. INFRACOMs utrustning får endast användas för anslutning till INFRACOMs tjänster. INFRACOMs utrustning får inte utan INFRACOMs skriftliga samtycke överlåtas, hyras ut eller på annat sätt komma ur Kundens besittning. Kunden har inte heller rätt att utan INFRACOMs skriftliga samtycke göra ingrepp, ändringar eller tillägg avseende INFRACOMs utrustning. Kundens rätt att utnyttja INFRACOMs utrustning är begränsad till de specifika tjänster och ändamål som anges i Avtalet.

2.4 Om INFRACOMs utrustning nyttjas av kunden på annat ställe än INFRACOMs egna lokaler så skall INFRACOMs utrustning förvaras på anslutningsplatsen på kundens risk och bekostnad. Kunden ansvarar för INFRACOMs utrustning och att denna hålls försäkrad mot risker som kunden svarar för. Om INFRACOMs utrustning förloras eller skadas till följd av en händelse som Kunden ansvarar för, så äger INFRACOM rätt till ersättning för utbyte av utrustning (nypris) samt ersättning för arbete, t ex. reparation, demontering och installation, enligt INFRACOMs vid var tid gällande taxa.

3. Obehörig åtkomst.

3.1 Otillbörlig åtkomst. Kunden är skyldig att följa de föreskrifter som INFRACOM utfärdar avseende säkerhet och sekretess. Kunden får inte i något fall 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 skall omedelbart meddela INFRACOMs teknikavdelning om Kunden märker eller misstänker att det förekommer obehörigt dataintrång i Kundens eller INFRACOMs system.

3.2 Otillbörligt nyttjande. Kunden är skyldig att tillse att tjänsten inte blir föremål för otillbörligt nyttjande. Med obehörigt nyttjande av tjänsten avses: 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 uppmåna eller möjliggöra för annan att begå olagliga handlingar, marknadsföring via massutskick till e-postadresser (spam) om mottagaren ej i förväg givit sitt samtycke till detta eller annat handlande som medför att avsevärd olägenhet uppstår för INFRACOM, INFRACOMs system eller INFRACOMs övriga kunder.

3.3 Påföljder. INFRACOM äger rätt att helt eller delvis stänga av tjänsten om kunden inte uppfyller sina förpliktelser enligt 3.1 och 3.2 ovan. Om Kunden, trots anmaning, inte omedelbart vidtar rättelse äger INFRACOM även rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet till upphörande. Om sådan uppsägning sker, äger INFRACOM också rätt att debitera avgift för återstående avtalstid. Kunden skall vidare hålla INFRACOM skadeslös för all annan skada, inklusive kostnader till följd av anspråk från tredje man som riktas mot INFRACOM p.g.a. kundens brott mot 3.1 och 3.2 ovan.

4. Överlåtelse och vidare upplåtelse.

4.1 Kunden äger inte rätt att överlåta avtalet eller upplåta nyttjandet av tjänsten eller del av tjänsten till tredje man utan skriftligt samtycke från INFRACOM. INFRACOM äger rätt att i samband med fusion, omstrukturering eller överlåtelse av verksamheten överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt detta avtal. Kunden får inte överlåta avtalet utan INFRACOMs medgivande.

5. Avgifter.

5.1 Avgift för tjänsten utgår enligt avtalet. Utöver avgiften skall Kunden betala moms och eventuella andra offentliga pålagor. Betalning av avgiften skall ske senast 30 dagar efter fakturadatum. Kunden är skyldig att snarast reklamera fel i fakturan. Om inte Kunden reklamerat faktura inom 8 dagar från fakturadatum, så skall Kunden anses ha godkänt fakturan.

5.2 INFRACOM äger rätt att under avtalstiden ändra avgift vid ändring av avgift från svensk eller utländsk underleverantör, ändring av valutakurs eller skatt eller annan liknande omständighet utom INFRACOMs kontroll som påverkar INFRACOMs kostnader för tjänsten. Ändringar som innebär höjning avseende fasta månadsavgifter eller rörliga avgifter skall aviseras av INFRACOM senast en månad innan avgiftsändringen träder i kraft. Ändringar avseende höjning av fasta kvartalsavgifter skall aviseras senast tre månader innan avgiftsändringen träder i kraft.

6. Försening med betalning.

6.1 Fakturor skall betalas senast 30 dagar från fakturadatum. Vid försenad betalning äger INFRACOM rätt att debitera Kunden påminnelseavgift och inkassokostnad enligt lag. INFRACOM äger även rätt att debitera dröjsmålsränta med två procent per månad på förfallet och obetalat belopp. Om Kunden helt eller delvis dröjer med betalning mer än 10 dagar efter det att INFRACOM tillställt kunden påminnelse, har INFRACOM rätt att med omedelbar verkan stänga av tjänsten. INFRACOM äger retentionsrätt i kundens utrustning som INFRACOM har i sin besittning. INFRACOM är således vare sig under eller efter avtalets löptid skyldigt att utan betryggande säkerhet återlämna kundens utrustning förrän kunden reglerat förfallna obetalda fakturor.

7. Drift och underhåll.

7.1 Om inte särskilda villkor för tjänsten innehåller särskilda bestämmelser om INFRACOMs åtaganden avseende drift och underhåll. INFRACOM tillhandahåller support per telefon genom INFRACOMs supportavdelning under de tider som anges på INFRACOMs hemsida www.INFRACOM.se. INFRACOM har rätt att förkorta öppethållandet inför storhelger och klämdagar. Det åligger kunden att assistera INFRACOM vid underhåll och felsökning som förutsätter ingrepp i eller samverkan med kundens utrustning. Om felet kan hänföras till kundens ingrepp eller utrustning förbehåller sig INFRACOM rätten att debitera kunden felsökning enligt gällande taxa.

7.2 Planerat underhåll skall i möjligaste mån genomföras mellan 22:00 – 02:00, men kan även genomföras under andra tider. INFRACOM har även rätt att stänga ner nätet för att avhjälpa eller förebygga fel utan föregående varning och INFRACOM bedömer att så är nödvändigt.

8. Force Majeure.

8.1 INFRACOM skall vara befriat från nedsättning av avgift och andra påföljder om fullgörande av visst åtagande förhindras eller väsentligen försämrats av omständighet som INFRACOM inte rimligen kunnat råda över eller förutse. Så även leveransförseningar på grund av entreprenörer anser att det råder tjäle. Force majeure är ingen orsak till upphävande av avtal.

9. Ansvarsbegränsning.

9.1 INFRACOM ansvarar inte för skada som uppstår vid störning eller avbrott i leverans av tjänst, så vida inte det reglerats i särskilt avtal om utökad Service Level Agreement (SLA) med INFRACOMs ansvar.

9.2 INFRACOM ansvarar inte för kundens skada och uppkomna kostnader, eller indirekta kostnader som uppkommer vid avbrott, störning, eller vid förlust eller skada som drabbar kunden till följd av obehörigt intrång i kundens system, vilket ger obehörig -tillgång till, -förvanskar, -utnyttjar eller -förstör lagrad data. Kunden ansvarar för att denne har erforderligt skydd för skada som kan uppstå vid obehörigt intrång, samt backuprutiner för att återställa utrustning och programvaruapplikationer.

9.3 INFRACOM ansvarar inte för data som lagras i kunders server, databas eller programapplikationer, där kunden styr och äger kontroll över inhämtning, bearbetning, lagring, behörighetsadministration och åtkomstskydd, om det ej regleras i separat avtal. Kunden ansvarar för att data behandlas, lagras och skyddas i enlighet med dataskyddsförordningen och gällande lagstiftning och att denne har medgivande för sin inhämtning.

9.4 Kund har skyldighet att teckna och inneha egen försäkring som reglerar kundens kostnad för skadestånd mot tredje part, alternativt direkt eller indirekt kostnad för kund t.ex. som inkomstbortfall vid avbrott i tjänst. Uppstår skada där INFRACOM har ansvar, begränsas INFRACOMs ansvar till det lägsta av motsvarande aktuell tjänsts avbrottstid och INFRACOMs debitering för den tiden, eller kundens självrisk hos dennes försäkringsbolag, dock högst till ett ½ basbelopp.

10. Sekretess.

Parterna förbinder sig att inte för utomstående avslöja sådan information som part mottagit från andra parten och som är att betrakta som den andra partens affärshemlighet eller som på annat sätt är konfidentiell. Parterna skall också vidta erforderliga åtgärder för att förhindra att sådan information avslöjas för utomstående av anställda.

11. Avtalsperiod.

11.1 Avtalets löptid anges i avtalet (Avtalstid). Löptiden räknas från tjänstens leveransdag (Tjänstens ikraftträdande). leveransdagen anges på första fakturan eller, i förekommande fall, i beställningsbekräftelse från INFRACOM. Efter avtalets löptid (Avtalstid) går avtalet över till löpande uppsägningstid enligt punkt 12.3.

12. Upphörande av Avtalet.

12.1 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. När tjänsten upphör ska kunden inom 15 dagar returnera INFRACOMs utrustning som finns i kundens besittning, Ej returnerad utrustning faktureras motsvarande värde.

12.2 Uppsägning. Uppsägning måste meddelas skriftligt via post, fax eller e-post. Uppsägningen bekräftas alltid från INFRACOM inom en vecka för att säkerställa att vi mottagit uppsägelsen. Om kunden inte fått bekräftelse är uppsägningen ej mottagen och därför ogiltig. Alla tjänster och avtal skall sägas upp var för sig.

12.3 Uppsägningstid.

För avtal med årsfakturering ska uppsägning ske två (2) månader före faktureraperiods utgång och kan ej ske under bunden avtalstid. I annat fall löper avtalet med ytterligare en period om ett år om inte annat regleras i varje enskilt avtal. För avtal med kvartals och månads fakturering är uppsägningstiden tre (3) månader och uppsägning kan ej ske under bunden avtalstid.

12.4 INFRACOM förbehåller sig rätten att annullera avtal ingånget med kunden, vid det tillfälle INFRACOM begränsas att leverera underliggande tjänst till avtalets villkor pga. underleverantörs villkor eller tekniska begränsning.

13. Fastighetsnät

13.1 Arbetsinnehåll vid tilläggsköp av fastighetskablage i samband med leverans av fiber.

Anslutning från Nätanslutningspunkt till brukarställe inom samma fastighet	Ingår
Enklare håltagning genom tunna väggar	Ja
Håltagning mellan våningsplan	Ja
Arbete med ledningsdragnings på höjder > 3m	Separat offert
Komplicerad håltagning (som genom glas, marmor, betong eller tjockare väggar)	Separat offert
Grävning och förläggning av kanalisation mellan byggnader	Separat offert
Kompletterande spikning/klamring	Ja
Uttag J423 (teleuttag) eller RJ45 (typ anges vid beställning)	Ja

Växel 031-748 07 00

Mail info.it@INFRACOM.se

Webb www.INFRACOM.se

Adress INFRACOM Managed Services AB

Gamlestadsvägen 1

415 11 Göteborg

Org nr 556265-0274

14. Co-location.

14.1 Kunden ansvarar för att Kunden har erforderligt backup och försäkring för sitt Co-location system.

15. Webhotell, Spamfilter och e-post konton.

15.1 INFRACOM ansvarar inte för informationen som lagras på INFRACOMs Webhotellet eller e-postserver.

16. Automatisk Backup.

16.1 Kund ansvarar för backupmjukvara som installerats på kunds system. Kunden ansvarar för att Kunden konfigurerat programvara så att backup tas, vilka filer som säkerhetskopieras, samt kontrollerar att tagen backup är validerad. Då kund styr över vad och hur data säkerhetskopieras, ansvarar INFRACOM inte för informationen som lagras på backupen.

17. Ikraftträdande.

17.1 Dessa Allmänna villkor gäller från den 1 april 2018 och ersätter tidigare gällande villkor. Befintliga Allmänna Villkor i redan ingångna avtal ersätts med dessa Allmänna Villkor i samband med ikraftträdande av ny avtalsperiod, avtal på nya tjänster eller i samband med förändringar.

18. Aktuella Allmänna villkor.

Gällande Allmänna villkor presenteras vid avtalsskrivning och finns också alltid presenterade på INFRACOMs hemsida www.infracom.se