

Allmänna avtalsvillkor Serviceavtal Fiber 2022-05-09 v.0.1

1 Definitioner

Fastighetsnät: Det aktiva eller passiva nät inom och mellan byggnader samt nät mellan intilliggande fastigheter som ägs av Kunden och som förbinder Leverantörens portar inkl. patchkabel vid Stadsnätets Överlämningspunkt med fastighetsnätets uttag. Fastighetsnätet kan bestå av koppar och/eller fiber.

Överlämningspunkt: Plats hos Kunden där Stadsnätet ansluts till fastighetsnätet. Utgör början av fastighetsnätet

Användarnod: Utrustning som utgör slutänden av fastighetsnätet och som finns hos slutanvändaren innehållande logik för trafikprioriteringar, såsom IP-telefoni, Set-Up-Box för TV, trådlös router eller annat. Användarnod finns för både koppar- och fibernät. Den för fibernät är också en mediaomvandlare, omvandlar ljus till elektriska signaler. Slut användare: Den som använder en anslutning i Stadsnätet; privatperson, företag eller annan organisation.

Tjänsteleverantör: Den leverantör som Slut användaren beställer tjänster av.

Unik serviceingång: Telefonnummer direkt till teknisk support utsedd av Leverantören.

Servicefönster: Den tid som reserveras för att utföra service och uppgraderingar klockan 01.00 – 06.00 helgfria vardagar (måndag – torsdag)

2 Giltighetstid

Avtal gäller under 7 år räknat från avtalets början. Om inte avtalet skriftligen sagts upp senast sex månader innan ordinarie avtalstidens utgång förlängs avtalet tillsvidare med 12 månaders ömsesidig uppsägningstid. Innan avtalet börjar gälla skall besiktning av överlämningspunkt genomföras av Leverantören. Besiktningsprotokollet ingår som bilaga i avtalet.

3 Omfattning

Avtalet omfattar:

- Unik serviceingång/felanmälnings sida direkt till teknisk support utsedd av Leverantören
- Felsökning efter felanmälan från en tjänsteleverantör
- Kabelvisning • Uppgradering av stadsnätsanslutningen
- Årlig besiktning av överlämningspunkt

Eskilstuna Energi och Miljö AB är ensam levererande part av stadsnät till fastigheten.

En specifikation av avtalade åtaganden, villkor och förbehåll framgår av avtalspunkterna; 6 "Leverantörens åtagande", 7 "Kundens åtagande".

4 Kostnader

4.1 Serviceavgiften är baserad på dels om fastighetsnätet är av fiber eller koppar samt antalet användarnoder som omfattas av avtalet.

4.3 Vid efteranslutning av fastigheter/lägenheter skall dessa omfattas av serviceavtalet.

4.4 Angivet pris är fast för avtalets första tre år, därefter kan priset justeras från den 1 januari varje år. Prisjusteringen knyts till den procentuella förändringen av konsumentprisindex med basmånaden oktober det året avtalet tecknades.

5 Fakturering och betalningsvillkor

Fakturering sker årsvis i förskott till Kunden. Betalning skall vara Leverantören tillhanda 30 dagar efter fakturerat datum.

6 Leverantörens åtagande

För att Leverantören skall kunna tillhandahålla hög tillgänglighet och bra support ingår nedan redovisade åtagande.

6.1 Leverantören skall under gällande avtalstid årligen kontrollera statusen på fastighetsnätet enligt nedan.

- Okulärbesiktning av överlämningspunkten inklusive patchkablar fram till Kundens ODF (fiberbox)/korskopplingspanel (kopparnät) inkl. kontroll av utrustningens märkning
- Under förutsättning att Användarnod finns, kontroll att Användarnod får länk från switch vid överlämningspunkten
- Kontroll av befintlig dokumentation Resultat och iakttagelser efter genomförd kontroll skall skriftligen rapporteras till Kunden senast tre veckor efter besiktning. I rapporten skall eventuella förslag på åtgärder på kort och lång sikt ingå.

6.2 Leverantören skall tillhandahålla en unik serviceingång till stadsnätets kundtjänst, se bilaga 1.

6.3 Leverantören skall efter felanmälan från en tjänsteleverantör vid behov utföra felsökning på fastighetsnätet utan att nätägaren involveras. Felsökningen skall vara påbörjad senast 8 timmar efter felanmälan. Felavhjälpning sker alla dagar, 08:00-17.00.

6.4 I det fall Kunden använder sig av den unika serviceingången skall Leverantören efter varje genomförd felsökning lämna en skriftlig felrapport till Kunden senast en vecka efter anmälan där felorsak framgår. I de fall som störning på fastighetsnätet inte är åtgärdat skall Leverantören lämna ett förslag på åtgärd inkl. kostnadskalkyl för att åtgärda störningen. Under förutsättningar som finns redovisade under punkt 9 "Särskilda överenskommelser" skall Leverantören utan beställning omgående åtgärda vissa fel eller störningar.

6.5 Under förutsättning att fastighetsnätet är dokumenterat skall, efter anmälan från Kunden eller entreprenör, Leverantören utföra kabelvisning av markförlagt fastighetsnät.

6.6 Leverantören tillhandahåller uppgradering av mjukvara till varje Användarnod, om sådan finns.

7. Kundens åtagande

För att ge Kunden så hög tillgänglighet och support som möjligt ingår nedan redovisade åtaganden.

7.1 Kunden skall delge Leverantören befintlig dokumentation av fastighetsnätet, inklusive dokumentation av patchkablar fram till Kundens ODF/korskopplingspanel. Kunden skall även delge Leverantören eventuella giltiga garantier för Fastighetsnätet. Detta för att Leverantören skall kunna åberopa giltiga garantier om fel inträffar för att kunna utföra åtgärder på fastighetsnätet utan att garantierna påverkas.

7.2 Kunden ansvarar för att slutanvändarna har tillgång till information om serviceavtalets befintlighet och innebörd. Kunden skall ajourhålla förteckningen över Kundens kontaktpersoner för detta avtal. Förändringar skall omgående anmälas till Leverantören via mejl till foretagsforsaljning@eem.se.

7.3 Kunden skall ansvara för att slutanvändarna, ständigt har tillgång till aktuella rutiner för felanmälan av stadsnätsanslutningen samt information om hur ansvar och åtaganden är fördelade mellan de olika parterna. Detta är speciellt viktigt när fastighet byter ägare eller om det sker efteranslutningar till fastighetsnätet.

7.4 Kunden skall ansvara för att slutanvändarna får information om Leverantörens planerade driftavbrott (nyttjande av servicefönster) för service och uppgraderingar.

7.5 Serviceingången får nyttjas direkt då ett flertal fastigheter i området har likartade fel eller om respons från tjänsteleverantören uteblivit i mer än två dygn. När serviceingången nyttjas p.g.a. att respons uteblivit i mer än två dygn måste kontaktpersonen kunna uppge felhanteringsnumret som slutanvändaren fått vid felanmälingen hos sin tjänsteleverantör. Undantaget denna regel är felanmälan av Användarnod, då kontaktpersonen konstaterat att länklampa ej lyser. Serviceingången får endast användas av Kundens kontaktpersoner som finns redovisade i detta avtal, se bilaga 1.

7.6 Kunden ansvarar för att Användarnoden hanteras och används enligt de föreskrifter och anvisningar som medföljer. Åverkan och förändring på Användarnod installationen som medfört störning eller fel debiteras Slut användaren. Användarnod som ansluten till fibernät får inte nedmonteras eller flyttas utan att Leverantören kontaktas. Förändringar i installationen måste utföras av Leverantören anvisad installatör.

7.7 Kunden behöver i största möjliga mån meddela Leverantör om arbete på fastigheten planeras eller utförs vilket kan medföra strömbortfall.

8 Garanti

8.1 Leverantören garanterar att den personal som ansvarar för drift och underhåll, enligt de åtaganden som ingår i serviceavtalet, är certifierade/utbildade på de produkter som ingår i stadsnätsanslutningen. Detta förhållande gäller även anlitade underleverantörer.

8.2 Vid fel på Användarnod under gällande garantitid (2 år) ingår i Leverantörens åtaganden att kostnadsfritt byta felaktig Användarnod. Efter garantitiden tillkommer kostnad för utbyte av Användarnod och eller arbete mot offert.

9 Särskilda överenskommelser

9.1 För att minimera avbrott och störningar vid det löpande underhållet och planerade uppgraderingar är Kunden och Leverantören överens om att det under avtalstiden införs så kallade "Servicefönster". Ett servicefönster är en fördefinierad tidsperiod då uppdatering, uppgradering och kontroll av teknisk utrustning, ingående i fastighetsnätet, kan genomföras. När servicefönstren används för dessa tekniska åtgärder sker ett tillfälligt avbrott i stadsnätsanslutningen. Servicefönstren är normalt placerade mellan klockan 01.00 – 06.00 helgfria vardagar (måndag – torsdag) men kan även ske vid annan tid. Leverantören skall vid planerade åtgärder lägga ut information på hemsidan [Driftinformation - eem.se](http://Driftinformation-eem.se) Detta sker minst 10 dagar i förväg. Det åligger Kunden att själv bevaka dessa sidor.

9.2 Kunden och Leverantören är överens om att byte av en felaktig Användarnod under garantitiden skall ske omgående efter fellokalisering. Åtgärden skall utföras utan beställning från Kunden.

9.3 Kunden åtar sig att tillämpa sekretess gällande bilaga 1, vilket innebär att avtalstext samt numret till den unika serviceingången ej får spridas till annan än Kundens kontaktpersoner.

9.4 Samtliga kostnader Leverantören har i samband med åtgärder i Kundens anläggning, och som inte ingår avgiftsfritt, debiteras Kunden.

10 Överlåtelse av avtalet

Detta avtal får överlåtas efter att skriftlig information delgetts den andra avtalsparten och medgivade finns från motpart.

11 Samordnad efteranslutning

Leverantören har ett totalansvar för att anordna efteranslutningar till Kundens fastighetsnät inkl. inkoppling och driftsättning av slutanvändaren till stadsnätet. Montering av Användarnod skall utföras hos varje fastighet som skall efteranslutas. Kostnaden för att anordna en efteranslutning sker mot offert. Alla efteranslutna fastigheter ingår efter anslutandet i serviceavtalet. Se 4.3.

Detta avtal är upprättat i två likalydande exemplar varav parterna erhållit var sitt.