



## SÄRSKILDA VILLKOR FÖR FÖRETAGSKUNDER OCH MYNDIGHETER

GILTIGA FR.O.M. DEN 18 DECEMBER 2017

### 1. ALLMÄNT

- 1.1 Dessa särskilda villkor gäller då A3 Företag AB, org. nr 556629-0549, eller om så tillämpligt, annat bolag inom den koncern i vilken A3 Företag AB ingår, ("**A3**") tillhandahåller en tjänst ("**Tjänsten**") till näringsidkare, myndighet eller i övrigt en juridisk person ("**Kunden**"). Tjänsten specificeras i de beställningshandlingar som Kunden ingått ("**Avtalet**"). I Avtalet ingår sagda beställningshandlingar och vid var tid gällande tjänstebeskrivning, dessa särskilda villkor, A3:s allmänna villkor för företagskunder och myndigheter och vid var tid gällande prislista. Avtalshandlingarna ska vid motstridigheter tillämpas i nu angiven ordning. Särskilda skriftliga överenskommelser alternativt kampanjvillkor har företräde framför övriga avtalsvillkor.
- 1.2 Med "**abonnemang**" avses i dessa särskilda villkor avtal om viss Tjänst med tillhörande tilläggstjänster samt, såvitt avser telefonitjänster, telefonnummer.
- 1.3 Med "**användare**" avses i dessa särskilda villkor enskilda användare hos Kunden (exempelvis anställda) som nyttjar Tjänsten.

### 2. FAST TELEFONI

#### 1.1 Allmänt

- 2.1.1 Denna punkt 2 gäller för fasta telefonitjänster, vilka kan tillhandahållas via bredband, mobilnätet eller telefonjacket.
- 2.1.2 Kunden ansvarar själv för den fysiska installationen av den utrustning som krävs för nyttjande av Tjänsten. Kunden har möjlighet att köpa installationshjälp av A3 separat.

#### 2.2 Särskilda bestämmelser för fast telefoni via bredband

- 2.2.1 För fast telefoni via bredband denna punkt 2.2 gäller.
- 2.2.2 För tillhandahållande av Tjänsten krävs att Kunden uppfyller följande krav:
  - (a) att Kunden har en fast internetanslutning med en överföringshastighet om minst 512 Kbit/s;
  - (b) att Kundens bredbandsanslutning uppfyller de tekniska krav som gäller för Tjänsten; samt
  - (c) att Tjänsten utnyttjar befintlig fysisk bredbandsanslutning, då det i Tjänsten inte ingår installation av ny bredbandsanslutning.



2.2.3 A3 tillhandahåller Kunden en IP-telefonibox för nyttjande av Tjänsten. Till IP-telefoniboxen ska Kunden ansluta en analog tonvalstelefon eller motsvarande telefon. Om Kunden har en brandvägg installerad i sin utrustning ansvarar Kunden själv för att öppna upp de portar som krävs för att Tjänsten ska fungera.

## **2.3 Särskilda bestämmelser för fast telefoni via mobilnätet**

2.3.1 För fast telefoni via mobilnätet ska denna punkt 2.3 gälla.

2.3.2 A3 tillhandahåller Tjänsten via GSM-, 3G- och 4G-nät i Sverige. Av Kunden vald Tjänst och dess innehåll framgår av Avtalet och vid var tid gällande tjänstebeskrivning.

2.3.3 Genom att Tjänsten använder sig av mobilnätet är Tjänsten beroende av vilken täckning som finns i varje givet tillfälle och vilken belastning som förekommer i nätet. Från tid till annan kan det därför inträffa omständigheter som gör att Tjänsten inte blir kontinuerligt tillgänglig eller att kvaliteten och kapaciteten i nätet påverkas. A3 kan inte garantera att Tjänsten kommer att fungera felfritt utan störningar. För att veta var täckning finns kan Kunden gå in på [www.a3.se](http://www.a3.se) för att se täckningskartor.

2.3.4 Kunden kan ej använda utländska mobilnät för att ansluta till Tjänsten.

2.3.5 A3 tillhandahåller Kunden en mobil-router för nyttjandet av Tjänsten. Till mobil-routern ska Kunden ansluta en analog tonvalstelefon eller motsvarande telefon.

## **2.4 Särskilda bestämmelser för fast telefoni via telefonjacket**

2.4.1 För fast telefoni via telefonjacket ska denna punkt 2.4 gälla.

2.4.2 A3 tillhandahåller ej fast anslutning till telenätet.

2.4.3 A3 övertar ansvaret för Kundens befintliga anslutning till telenätet i en överlämningspunkt, vars placering angivits av installatören av telenätsanslutningen. Ledningsdragning eller annan anslutning efter överlämningspunkten ska utföras på sådant sätt att telenätet inte skadas eller anslutningen annars orsakar olägenhet. Installationen ska utföras i enlighet med A3:s anvisningar, när sådana anvisningar lämnas.

## **2.5 Röstbrevlåda**

2.5.1 Röstbrevlådan är en valbar tilläggstjänst bestående av en telefonsvarare där den som ringer kan spela in ett meddelande. Inspelande meddelanden kan avlyssnas genom att ringa sitt eget hemnummer. Varje användare har tillgång till maximalt 99 meddelanden.

2.5.2 Avisering av nya meddelanden i röstbrevlådan beror på vilken utrustning användaren använder.



2.5.3 Att avlyssna meddelanden i Röstbrevlådan är kostnadsfritt via abonnemanget (SIP-samtal). Avlyssnas meddelanden på annat sätt, t.ex. via mobiltelefon, tillkommer eventuellt samtalskostnad för det abonnemanget.

2.5.4 Tillgång till röstbrevlåda förutsätter ett hemtelefoniabonnemang.

## **2.6 Nummerpresentation**

2.6.1 Nummerpresentation är en valbar tilläggstjänst som ger möjlighet att se från vilket nummer som någon ringer eller har ringt. Vid inkommande samtal presenteras numret omedelbart innan den första ringsignalen ges.

2.6.2 Den uppringandes nummer kommer att presenteras om inkommande samtalet inte har skydd mot nummerpresentation (s.k. CLIR - Calling Line Identification Restriction).

2.6.3 Om texten "Skyddat nummer" visas i nummerpresentatören är det en indikering på att det inkommande samtalet har skydd mot nummerpresentation (s.k. CLIR - Calling Line Identification Restriction). Den uppringande kan ha begärt blockering mot nummerpresentation eller samtalet kan komma från en telefon med permanent blockering av nummerpresentation. Vissa telefonautomater t.ex. på vårdinrättningar, har skyddat nummer.

2.6.4 Om texten "Okänt nummer" visas i nummerpresentatören är det en indikering på att den uppringandes nummer inte är känt. Det kan bero på att numret kommer från utlandet eller en annan operatörs nät.

2.6.5 Vid vidarekoppling av ett nummer visas telefonnumret från den som vidarekopplar numret.

2.6.6 Tillgång till nummerpresentation förutsätter ett telefoniabonnemang. För att kunna utnyttja Tjänsten behöver Kunden en särskild tillsats, en nummerpresentatör eller en telefon som visar numret och som uppfyller den standard som tillämpas för Tjänsten.

## **3. MOBILTELEFONITJÄNSTER**

### **3.1 Allmänt**

Denna punkt 3 gäller för mobiltelefonitjänster, innefattande tillhandahållande av internetuppkoppling, tillhandahållna via GSM-, 3G- och 4G-nät i Sverige. Av Kunden vald Tjänst och dess innehåll framgår av Avtalet och vid var tid gällande tjänstebeskrivning.



## **3.2 Tjänstens innehåll**

- 3.2.1 Genom att Tjänsten använder sig av mobilnätet är Tjänsten beroende av vilken täckning som finns i varje givet tillfälle och vilken belastning som förekommer i nätet. Från tid till annan kan det därför inträffa omständigheter som gör att Tjänsten inte blir kontinuerligt tillgänglig eller att kvaliteten och kapaciteten i nätet påverkas. A3 kan inte garantera att Tjänsten kommer att fungera felfritt utan störningar. För att veta var täckning finns kan Kunden gå in på [www.a3.se](http://www.a3.se) för att se täckningskartor. Bandbredd eller kvalitet kan inte garanteras Kunden om Kundens utrustning är av en modell som inte stödjer Tjänsten.
- 3.2.2 I Tjänsten ingår anslutning till A3:s mobilnät samt för A3:s svenska del av internet, och dess nationella och internationella kopplingar. Om vissa delar av Sverige inte täcks av 4G-nätet kommer Kund automatiskt att flyttas över till 3G-nätet. Om användare är på en plats som inte täcks av 3G-nätet kommer användaren automatiskt att flyttas över till GSM-nätet.
- 3.2.3 Användare kan använda Tjänsten i utländska – eller andra nationella operatörers - mobilnät med vilka A3 erbjuder roaming, innebärande att användaren ges möjlighet att använda Tjänsten i andra operatörers mobilnät enligt respektive operatörs gällande villkor och priser samt enligt A3:s vid var tid gällande prislista. Utländska operatörers nät kan ha särskilda villkor för användning som avviker från A3:s villkor. Det ankommer användaren att informera sig om de villkor som gäller vid användningstillfället, vilka Kunden åtar sig att tillse att användaren följer.
- 3.2.4 Kunden informeras om att kostnader för internationell roaming i vissa länder är kostsamt. A3 råder kund att undersöka kostnad i det lokala landet och hos den valda roaming-operatören innan användaren beslutar att använda internationell roaming.
- 3.2.5 A3 förbehåller sig rätten att vidta åtgärder mot användning av mobil data, mängden samtal samt SMS/MMS som överstiger begränsning i användares abonnemang eller, om sådan begränsning inte anges, mycket kraftigt avviker från genomsnittsanvändning, som exempelvis vid nedladdning av extremt stora mängder data, orimligt långa trafiksessioner eller massanrop. Sådana åtgärder kan bestå i begränsningar av abonnemanget, användningen av Tjänsten eller att Tjänsten eller Kunden eller enskild användare omedelbart stängs av.
- 3.2.6 A3 ansvarar inte för kompatibilitet mellan å ena sidan Tjänsten, inklusive tillhandahållen mjukvara, och å andra sidan mjukvara på Kundens utrustning eller Kundens hårdvara eller hårdvaruapplikationer.



### **3.3 Uppgift om abonnemang**

- 3.3.1 Användare tilldelas ett GSM-nummer för identifikation av användarens abonnemang. GSM-nummer kan ej skyddas vid SMS. Tilldelat GSM-nummer eller annan identifikation kan ändras om det är påkallat av tekniska, underhållsmässiga eller driftmässiga skäl. Användaren meddelas i sådant fall i god tid.
- 3.3.2 Kunden, och användare, har rätt att, genom meddelande till A3, avgiftsfritt spärra vissa nummer eller typer av utgående samtal eller sms-meddelanden med förhöjd taxa samt har rätt att från tid till annan avgiftsfritt ändra sådan spärrning.
- 3.3.3 Kunden, och användare, har rätt att, genom meddelande till A3, avgiftsfritt spärra Tjänsten vid visst av Kunden eller användaren på förhand angivet belopp, samt har rätt att från tid till annan avgiftsfritt ändra sådan spärrning. När avgiften överstiger sådant angivet belopp kommer Tjänsten avgiftsfritt att avbrytas om inte Kunden eller användaren meddelar A3 att Tjänsten ändå ska tillhandahållas. A3 kan emellertid inte garantera funktionen av sådan spärr vid användning av Tjänsten utanför EU.
- 3.3.4 Spärrning enligt punkterna 3.3.3 och 3.3.4 påverkar inte användares möjlighet att ringa nödsamtal.

### **3.4 Kundens åtaganden**

- 3.4.1 Kunden tilldelas för varje abonnemang ett SIM-kort och därtill hörande koder, som efter aktivering ger Kunden tillgång till de tjänster som från tid till annan omfattas av Tjänsten. Det åligger Kund att vara, och att tillse att respektive användare är, aktsam om SIM-kortet så att det ej skadas och hantera SIM-kortet och koder såsom en värdehandling och på ett sådant sätt att kortet inte kan användas av någon obehörig. Detta innebär t.ex. att koderna inte får förvaras tillsammans med SIM-kortet eller på annat sätt som gör det möjligt för obehörig att få kännedom om koderna.
- 3.4.2 Kunden är ensamt ansvarig för eventuell skada som uppkommer om Kunden valt att frångå användningen av koder. Kunden är ansvarig för kostnader som uppkommer på grund av vårdslös hantering av SIM-kortet och ska genast anmäla förlust av SIM-kortet till A3:s kundtjänst. A3 ersätter förlustanmält SIM-kort mot avgift enligt vid var tid gällande prislista.

### **3.5 Begränsning av överföringshastighet**

Tjänsten har en överföringshastighet som framgår av Avtalet. Angiven överföringshastighet är endast ungefärlig och den faktiska



överföringshastigheten kan variera, bl.a. beroende på antal användare som samtidigt använder nätet, nätets täckning och nätets kapacitet.

### **3.6 Avstängning**

Utöver vad som anges i A3:s allmänna villkor eller annars enligt Avtalet har A3 rätt att tillsvidare stänga eller begränsa Tjänsten, eller del därav, om Kunden eller, i tillämpliga fall, användare:

- (a) underlåter att inom angiven tid vidta åtgärd som rimligen krävs för anslutning till mobilnätet;
- (b) inte anmäler förlust av SIM-kort enligt punkt 3.4.2; eller
- (c) lämnar oriktiga personuppgifter.

Om förutsättning för stängning eller begränsning inte längre föreligger ska Tjänsten på Kundens begäran återupptas mot särskild avgift enligt vid var tid gällande prislista.

### **3.7 Uppsägning**

Om Kundens abonnemang för Tjänsten är ingånget för viss bindningstid har Kunden endast rätt att säga upp abonnemanget med verkan från utgången av sådan bindningstid. Om A3 säger upp abonnemanget p.g.a. Kundens avtalsbrott under sådan bindningstid har A3 rätt att debitera Kunden återstående månadsavgifter under bindningstiden.

## **4. VÄXEL**

### **4.1 Allmänt**

Denna punkt 4 gäller för av A3 tillhandahållen växeltjänst. Av Kunden vald Tjänst och dess innehåll framgår av Avtalet och vid var tid gällande tjänstebeskrivning.

### **4.2 Tjänstens innehåll**

- 4.2.1 Tjänsten är en centralt placerad telefonväxel som driftas och underhålls av A3. Kunden har rätt att ansluta nummer tillhöriga fast och eller mobil telefoni till Tjänsten.
- 4.2.2 A3 garanterar inte att Tjänsten kommer att fungera felfritt utan störningar. A3 förbehåller sig rätten att genomföra nödvändiga förändringar avseende funktion, struktur eller omfattning. Vissa mobila tilläggstjänster kan komma att få ändrad funktionalitet eller helt sluta fungera vid installation av Tjänsten.
- 4.2.3 Genom att Tjänsten tillhandhålls via det allmänna mobiltelefonnätet och/eller internet, såsom valt av Kunden, är Tjänsten beroende av dessa grundtjänster. Från tid till annan kan det därför inträffa omständigheter som gör att Tjänsten



inte blir kontinuerligt tillgänglig eller att kvaliteten och kapaciteten av Tjänsten påverkas av respektive grundtjänsts kvalitet och tillgänglighet.

- 4.2.4 A3 ansvarar inte för kompatibilitet mellan å ena sidan Tjänsten, inklusive tillhandahållen mjukvara, och å andra sidan mjukvara på Kundens utrustning eller Kundens hårdvara eller hårdvaruapplikationer.
- 4.2.5 Tjänsten kan på begäran av Kunden uppgraderas med utökad funktionalitet eller större kapacitet under avtalstiden enligt vid var tid gällande prislista.

### **4.3 Kundens åtaganden**

- 4.3.1 För att kunna nyttja Tjänsten krävs att Kunden har tillgång till det allmänna mobiltelefonnätet och/eller internet, såsom valt av Kunden. Dessa grundtjänster behöver köpas av Kunden separat.
- 4.3.2 Kunden ansvarar själv för att tillse att erforderlig internetanslutning finns. Kunden ansvarar för fastighetsnät/datanät samt kvalitet och prestanda i lokala nät samt i nät för extern kommunikation (WAN nät) möter de krav gällande tillgänglighet och prestanda som rimligen kan krävas för att kunna realisera realtidsanpassade applikationer baserat och levererat över internet.
- 4.3.3 Tjänsten förutsätter att nedanstående kvalitativa krav är uppfyllda i Kundens nät där Tjänsten ska tillhandahållas. Kraven gäller för trafiken mellan alla enheter där Tjänsten levereras över:
  - (a) Fördröjning i LAN < 80ms.
  - (b) Variation i LAN <20ms.
  - (c) Paketförluster i LAN <1%.
  - (d) MOS (Mean opinion Score) ska uppgå till minst 4 inom LAN.

### **4.4 Support och underhåll**

- 4.4.1 Tjänsten omfattar support och underhåll utfört av A3 för att Tjänsten ska fungera såsom avsett.
- 4.4.2 A3 ansvarar enbart för utrustning som ingår i Tjänsten. Support för Tjänsten kan ej tillhandahållas om fel i Tjänsten beror på utrustning eller tjänst som ej är tillhandahållen av A3. Vidare förbehåller sig A3 rätten att inte tillhandahålla support eller felavhjälpning i det fall att:
  - (a) Kunden erhåller sin internetanslutning från tredje part;
  - (b) Kunden inte uppfyller de krav som anges under punkten 4.3.3, eller
  - (c) Kundens internetanslutning levereras över ADSL.



- 4.4.3 A3 utför endast support och underhåll för IP-telefoner som är införskaffade från A3. Kundens övriga utrustning inklusive mjukvara, konfiguration, nätverk, brandvägg omfattas inte.
- 4.4.4 A3 förbehåller sig rätten att fakturera Kund för nedlagd tid samt uppkomna kostnader till följd av fel som inte beror på A3.

## **5. VÄXELANSLUTNING - DIREKTANSLUTEN TELEFONI**

### **5.1 Allmänt**

Denna punkt 5 gäller Tjänsten Direktansluten Telefoni som är en växelanslutningstjänst. Av Kunden vald Tjänst och dess innehåll framgår av Avtalet och vid var tid gällande tjänstebeskrivning.

### **5.2 Uppsägningstid**

Istället för vad som anges i punkten 12.2.1 i A3:s allmänna villkor för företagskunder och myndigheter ska kunden ha rätt att säga upp Tjänsten med tillämpning av sex (6) månaders uppsägningstid.

### **5.3 Tjänstens innehåll**

- 5.3.1 Tjänsten består av att A3 tillhandahåller anslutning till allmänt tillgängligt fast telenät via en fast anslutningspunkt samt avtalade tilläggstjänster.
- 5.3.2 A3 tillhandahåller Kunden telefonnummer såvida inte Kunden begärt inportering av tidigare telefonnummer. A3 har rätt att, utan rätt till ersättning för Kunden, ändra telefonnummer om det krävs av tekniska, driftmässiga eller andra särskilda skäl eller myndighetsbeslut.
- 5.3.3 Genom Tjänsten tillhandahåller A3 möjlighet för Kunden att ringa nationella och internationella samtal samt utväxla andra telefonmeddelanden som får överföras via telenätet.
- 5.3.4 Tjänsten levereras via PRI-gränssnitt (Primary Rate Interface), med 2 Mbps kapacitet per anslutning, vilket innebär 30 ISDN-kanaler för telefoni. Om A3 även tillhandahåller internettjänst till Kunden via samma förbindelse är antalet tillgängliga telefonkanaler färre eftersom viss del av kapaciteten nyttjas för data/Internet-trafik.
- 5.3.5 Anslutning via P7/P8-signalering stöds ej.
- 5.3.6 Tjänsten kan, enligt vad som anges i Avtalet, komma att levereras via av A3 utplacerad kundutrustning (CPE).
- 5.3.7 A3 kan tilldela Kunden telefonnummer, enstaka eller i serier om 10, 100 eller 1 000. Som alternativ eller komplement kan Kunden även begära inportering av





telefonnummer från annan operatör. Tilldelning samt inportering av telefonnummer kan ske för såväl geografiska nummer samt icke-geografiska nummer. Vid tilldelning av nya telefonnummer kan det vid vissa tillfällen uppstå leveranstid om upp till tre (3) månader, beroende på tillgänglighet av nummer inom specifik nummerserie. Avgifter för tilldelade och/eller inporterade telefonnummer eller nummerserier framgår av vid var tid gällande prislista. Vid begäran av inportering ger Kunden A3 fullmakt att administrera detta i enlighet med A3:s allmänna villkor för företagskunder och myndigheter.

- 5.3.8 Kunden kan under en period om maximalt tolv (12) månader reservera telefonnummer för framtida bruk. Reserverade nummerserier är avgiftsfria från A3 under de första tre (3) månaderna, därefter debiteras Kunden periodisk avgift för tilldelade telefonnummer/nummerserier enligt vid var tid gällande prislista.
- 5.3.9 Överföringstjänster som stöds av Tjänsten nationellt är Tal, Audio (3,1 kHz) samt 64 kbit Data. Teletjänster som stöds av Tjänsten nationellt är Telefoni (3,1 kHz, inklusive telefax Gr 3 och modem), Högkvalitetstelefoni (7 kHz), Telefax Gr 4, Bildtelefoni, Videotex, Teletex och presentation av b-nummer. Så kallad user-to-user signalering stöds endast på nivå 1. Vid utlandssamtal garanterar A3 ej högre hastighet än 9,6 kbps för modem och telefaxtrafik.
- 5.3.10 Kunden kan via Tjänsten nå en mängd specialnummer inom Sverige, inkluderande bland annat nummerupplysningstjänster, betalsamtalstjänster, frisamtal, samtal med delad taxa, nödsamtal och tidgivning. Avseende betalsamtalstjänster, nummerupplysningstjänster och dylika tjänster garanterar emellertid inte A3 att samtliga leverantörers tjänster kan nås via Tjänsten.
- 5.3.11 Kunden kan välja att Kundens telefonnummer (a-nummer) presenteras eller döljs vid utgående samtal. Visning av inkommande nummer vid samtal till Kunden stöds, såvida denna uppgift är tillgänglig för A3 och uppringande part inte valt dolt utgående nummer.
- 5.3.12 Vid avtal om minimidebiteringsavgift avser denna ett månatligt lägsta belopp avseende fakturering av samtalsavgifter. Då en periods samtalsavgifter är lägre än, eller lika med, minimidebiteringsavgift för perioden utgår minimidebitering. Då en periods samtalsavgifter är högre än minimidebiteringsavgiften för perioden debiteras samtalsavgiften. Fasta avgifter och debitering för annat än samtalstjänster medräknas ej i minimidebitering.

## **5.4 Teknisk lösning**

- 5.4.1 Tjänsten ger Kunden tillgång till avtalad kapacitet och funktionalitet vid A3:s anslutningspunkt hos Kunden, som är den plats där Tjänsten görs tillgänglig för



Kunden. Tjänsten levereras via lokal accessförbindelse, som ger Kunden tillgång till A3:s nät och infrastruktur.

- 5.4.2 A3 ansvarar för tillhandahållen Tjänst fram till anslutningspunkten. I de fall då Tjänsten levereras via av A3 utplacerad kundutrustning (CPE) ansvarar A3 även för denna utrustning.
- 5.4.3 Anslutningspunkten är normalt belägen i Kunds serverrum eller växelrum. Vid de fall då Kunds fastighetsnät nyttjas svarar dock Kunden för detta liksom för eventuella kostnader uppkomna i samband med A3:s felsökning eller åtgärdande av fel som härrörs till Kundens fastighetsnät.
- 5.4.4 Om anslutningspunkten är fysiskt skild från den första punkten innanför Kundens fastighetsgräns där A3:s accessförbindelse kan överlämnas (den "första kopplingspunkten") behövs ett fastighetsnät mellan dessa punkter. Kunden ansvarar för att ett fastighetsnät finns tillgängligt vid installationstillfället. Om det inte finns något fastighetsnät tillgängligt, eller om det befintliga fastighetsnätet inte uppfyller de tekniska kraven kan A3, mot offert, etablera ett nytt fastighetsnät vid installationstillfället. Beställning av installation av fastighetsnät måste ske i förväg. Kunden ansvarar alltid för eventuella kostnader för fastighetsnätet. A3 övervakar inte fastighetsnät. A3 svarar ej heller för brister i kvalitet eller kapacitet hänförliga till Kundens fastighetsnät. Detta inbegriper exempelvis problem med störningar i form av eko som har sin grund i brister i Kundens fastighetsnät/LAN. Vid just denna typ av störning kan A3 i vissa fall mot offert erbjuda lösning i form av installation av ekosläckare. Fastighetsnätet måste minst vara av Kat5-standard.

## **5.5 Leverans och installation**

- 5.5.1 Tjänsten levereras inom i Avtalet överenskommen leveranstid, dock under förutsättning att all nödvändig information kommit A3 tillhanda. En definitiv leveranstid bestäms i samråd mellan Kunden och A3 vid planering av installation och leverans av avtalad Tjänst.
- 5.5.2 I samband med leverans och installation är Kunden skyldig att:
- (a) då kundplacerad utrustning (CPE) nyttjas, tillse att lämpligt utrymme och eluttag finns tillgängligt för den kundplacerade utrustningen;
  - (b) tillse att det finns teknisk personal tillgänglig för assistans och konsultation under installationen; samt
  - (c) tillse att A3:s personal har tillgång till nödvändiga teknikrum och kopplingsskåp som behövs för installationen.
- 5.5.3 I samband med leverans och installation är A3 skyldigt att:



- (a) tillse att accessförbindelse finns framdragen och verifierad till första kopplingspunkt;
- (b) ombesörja inkoppling av accessförbindelse i befintligt fastighetsnät; samt
- (c) ombesörja installation, konfiguration och verifiering av Tjänsten

5.5.4 Efter att A3 verifierat och skriftligen klarrapporterat Tjänsten erbjuds Kunden under en period av fem (5) arbetsdagar möjlighet att verifiera att Tjänsten uppfyller avtalad specifikation.

5.5.5 Förutsatt att A3 inte erhållit reklamation från Kunden ska Tjänsten anses godkänd vid utgången av denna period, med verkan från inledningen av densamma. I och med godkännande av levererad Tjänst är Kunden skyldig att erlægga betalning från och med den dag A3 klarrapporterat Tjänsten.

5.5.6 Installationer, uppgradering och flytt utförs under kontorstid (arbetsdagar 08.00 – 17.00). A3 kan även utföra dessa arbeten utanför kontorstid efter särskild överenskommelse. Pris erhålls mot offert.

## **6. SIP-PRI OCH SIP-BRI**

### **6.1 Allmänt**

Denna punkt 6 gäller Tjänsterna SIP-PRI och SIP-BRI. Av Kunden vald Tjänst och dess innehåll framgår av Avtalet och vid var tid gällande tjänstebeskrivning.

### **6.2 Tjänstens innehåll**

6.2.1 Tjänsten består av att A3 tillhandahåller anslutning till allmänt tillgängligt fast telenät via en fast anslutningspunkt samt avtalade tilläggstjänster.

6.2.2 A3 tillhandahåller Kunden telefonnummer såvida inte Kunden begärt inportering av tidigare telefonnummer. A3 har rätt att, utan rätt till ersättning för Kunden, ändra telefonnummer om det krävs av tekniska, driftmässiga eller andra särskilda skäl eller myndighetsbeslut.

6.2.3 Genom Tjänsten tillhandahåller A3 möjlighet för Kunden att ringa nationella och internationella samtal samt utväxla andra telefonmeddelanden som får överföras via telenätet.

6.2.4 Inom ramen för Tjänsten erbjuds transport av data och tal via en och samma förbindelse.

6.2.5 Tjänsten levereras via BRI-gränssnitt (Basic Rate Interface) för anslutning av företagsväxel (PBX), med kapacitet om antingen sex eller åtta ISDN-kanaler för telefoni.

6.2.6 Anslutning via P7/P8-signalering eller PRI stöds ej.



- 6.2.7 Tjänsten levereras med internetjänst från A3 via samma förbindelse. Internettjänsten avlämnas i ett Ethernet 10/100 base T interface för inkoppling mot Kundens LAN, med nätverksprotokollet IPv4. Kundens utrustning som använder andra gränssnitt och protokoll måste innan leverans anpassas till IPv4.
- 6.2.8 Tjänsten levereras i grundutförande med NAT mot kundens LAN. Som option kan Kunden välja alternativet fast publik adress för sitt LAN-gränssnitt med statisk routing mot sitt LAN.
- 6.2.9 A3 kan tilldela Kunden telefonnummer, enstaka eller i serier. Som alternativ eller komplement kan Kunden även begära inportering av telefonnummer från annan operatör. Tilldelning samt inportering av telefonnummer kan ske för såväl geografiska nummer samt icke-geografiska nummer. Vid tilldelning av nya telefonnummer kan det vid vissa tillfällen uppstå leveranstid om upp till tre (3) månader, beroende på tillgänglighet av nummer inom specifik nummerserie. Avgifter för tilldelade och/eller inporterade telefonnummer eller nummerserier framgår av vid var tid gällande prislista. Vid begäran av inportering ger Kunden A3 fullmakt att administrera detta i enlighet med A3:s allmänna villkor för företagskunder och myndigheter.
- 6.2.10 I Tjänsten ingår portering av en nummerserie (10 eller 100) eller åtta (8) enskilda nummer. Därutöver debiteras enligt vid var tid gällande prislista tilläggstjänster.
- 6.2.11 Kunden kan under en period om maximalt tolv (12) månader reservera telefonnummer för framtida bruk. Reserverade nummerserier är avgiftsfria från A3 under de första tre (3) månaderna, därefter debiteras Kunden periodisk avgift för tilldelade telefonnummer/nummerserier enligt vid var tid gällande prislista.
- 6.2.12 Tjänsten stödjer röstsamtal (voice).
- 6.2.13 Tjänsten stödjer ej signaleringstjänster såsom informationssignalering via D-kanalen, såsom men inte begränsat till user-to-user-signalering. Vid utlandssamtal garanterar A3 ej högre hastighet än 9,6 kbps för modem och telefextrafik.
- 6.2.14 Tjänsten stödjer ej icke-voicetjänster, såsom men inte begränsat till, 64 kbps data, 128 kbps data, videokonferens, G4 fax, bärartjänster andra än voice.
- 6.2.15 Tjänsten stödjer ej analog datakommunikation över 14,4 kbps, såsom men inte begränsat till, fax eller modemtrafik.
- 6.2.16 Kunden kan via Tjänsten nå en mängd specialnummer inom Sverige, inkluderande bland annat nummerupplysningstjänster, betalsamtalstjänster, frisamtal, samtal med delad taxa, nödsamtal och tidgivning. Avseende betalsamtalstjänster, nummerupplysningstjänster och dylika tjänster garanterar emellertid inte A3 att samtliga leverantörers tjänster kan nås via Tjänsten.



6.2.17 Kunden kan välja att Kundens telefonnummer (a-nummer) presenteras eller döljs vid utgående samtal. Visning av inkommande nummer vid samtal till Kunden stöds, såvida denna uppgift är tillgänglig för A3 och uppringande part inte valt dolt utgående nummer.

### **6.3 Teknisk lösning**

6.3.1 Tjänsten ger Kunden tillgång till avtalad kapacitet och funktionalitet vid A3.s anslutningspunkt hos Kunden som är den plats där Tjänsten görs tillgänglig för Kunden. Tjänsten levereras via lokal accessförbindelse baserad på ADSL 2+ annex M-teknik, som ger Kunden tillgång till A3.s nät och infrastruktur.

6.3.2 Kunden erhåller dynamisk fördelning av kapaciteten på accessförbindelsen mellan telefoni och datatrafik. Detta ger Kund högre kapacitet för datatrafik vid färre samtal. Telefoni ges alltid företräde framför datatrafik.

6.3.3 Tillhandahållandet av Tjänsten sker via följande delkomponenter:

- (a) stamnät; och
- (b) lokalaccess.

6.3.4 Lokalaccessen baseras alltid på nytt eller befintligt analogt telefonabonnemang (TAB) över delad ledning med en asymmetrisk DSL-teknik 10Mbps nerströms och 2Mbps uppströms. På grund av att fysiska förutsättningar för Tjänsten inte reellt kan kontrolleras innan leverans kan avvikelse från ovan angivna bandbredd upplevas, dock ska Tjänsten vid drift alltid kunna uppvisa minst 8Mbps nerströms och 1 Mbps uppströms.

6.3.5 I de fall A3 inte har tillgång till egna accesser kan annan leverantörs xDSL-accesser komma användas. Den lokala accessen överlämnas hos Kunden vid första jack för det valda TAB-numret i fastigheten.

6.3.6 Tjänsten avlämnas i kundgränssnittet på av A3 tillhandahållen kundutrustning (CPE). Kunden ansvarar själv för anslutning av sitt fastighetsnät till sådan utrustning.

6.3.7 Om anslutningspunkten är fysiskt skild från den första punkten innanför Kundens fastighetsgräns där A3:s accessförbindelse kan överlämnas (den "första kopplingspunkten") behövs ett fastighetsnät mellan dessa punkter. Kunden ansvarar för att ett fastighetsnät finns tillgängligt vid installationstillfället. Om det inte finns något fastighetsnät tillgängligt, eller om det befintliga fastighetsnätet inte uppfyller de tekniska kraven kan A3, mot offert, etablera ett nytt fastighetsnät vid installationstillfället. Beställning av installation av fastighetsnät måste ske i förväg. Kunden ansvarar alltid för eventuella kostnader för fastighetsnätet. A3 övervakar inte fastighetsnät. A3 svarar ej heller för brister i



kvalitet eller kapacitet hänförliga till Kundens fastighetsnät. Detta inbegriper exempelvis problem med störningar i form av eko som har sin grund i brister i Kundens fastighetsnät/LAN. Vid just denna typ av störning kan A3 i vissa fall mot offert erbjuda lösning i form av installation av ekosläckare. Fastighetsnätet måste minst vara av Kat5-standard.

#### **6.4 Leverans och installation**

6.4.1 Tjänsten levereras inom i Avtalet överenskommen leveranstid, dock under förutsättning att all nödvändig information kommit A3 tillhanda. En definitiv leveranstid bestäms i samråd mellan Kunden och A3 vid planering av installation och leverans av avtalad Tjänst.

6.4.2 I samband med leverans och installation är Kunden skyldig att:

- (a) tillse att lämpligt utrymme och eluttag (220V AC) finns tillgängligt för den kundplacerade utrustningen;
- (b) tillse att det finns teknisk personal tillgänglig för assistans och konsultation under installationen;
- (c) tillse att A3:s personal har tillgång till nödvändiga teknikrum och kopplingskåp som behövs för installationen; samt
- (d) tillse att inkoppling sker av den kundplacerade utrustningen mot Kundens företagsväxel och nätverk för datatrafik om ej annat överenskommit.

6.4.3 I samband med leverans och installation är A3 skyldigt att:

- (a) tillse att accessförbindelse finns framdragen och verifierad till första jack för vald TAB;
- (b) ombesörja inkoppling av accessförbindelse i befintligt fastighetsnät; samt
- (c) ombesörja installation, konfiguration och verifiering av Tjänsten

6.4.4 Efter att A3 verifierat och skriftligen klarrapporterat Tjänsten erbjuds Kunden under en period av fem (5) arbetsdagar möjlighet att verifiera att Tjänsten uppfyller avtalad specifikation.

6.4.5 Förutsatt att A3 inte erhållit reklamation från Kunden ska Tjänsten anses godkänd vid utgången av denna period, med verkan från inledningen av densamma. I och med godkännande av levererad Tjänst är Kunden skyldig att erlägga betalning från och med den dag A3 klarrapporterat Tjänsten.

Installationer, uppgradering och flytt utförs under kontorstid (arbetsdagar 08.00 – 17.00). A3 kan även utföra dessa arbeten utanför kontorstid efter särskild överenskommelse. Pris erhålls mot offert.



## **7. MOBILT BREDAND**

### **7.1 Allmänt**

Denna punkt 7 gäller för mobilt bredband, tillhandahållet via GSM-, 3G- och 4G-nät i Sverige. Av Kunden vald Tjänst och dess innehåll framgår av Avtalet och vid var tid gällande tjänstebeskrivning.

### **7.2 Tjänstens innehåll**

7.2.1 Genom att Tjänsten använder sig av mobilnätet är Tjänsten beroende av vilken täckning som finns i varje givet tillfälle och vilken belastning som förekommer i nätet. Från tid till annan kan det därför inträffa omständigheter som gör att Tjänsten inte blir kontinuerligt tillgänglig eller att kvaliteten och kapaciteten i nätet påverkas. A3 kan inte garantera att Tjänsten kommer att fungera felfritt utan störningar. För att veta var täckning finns kan Kunden gå in på [www.a3.se](http://www.a3.se) för att se täckningskartor. Bandbredd eller kvalitet kan inte garanteras Kunden om Kundens utrustning är av en modell som inte stödjer Tjänst.

7.2.2 I Tjänsten ingår anslutning till A:3s mobilnät samt för A3:s svenska del av internet, och dess nationella och internationella kopplingar. Om vissa delar av Sverige inte täcks av 4G-nätet kommer Kund automatiskt att flyttas över till 3G-nätet. Om användare är på en plats som inte täcks av 3G-nätet kommer användaren automatiskt att flyttas över till GSM-nätet.

7.2.3 A3 förbehåller sig rätten att vidta åtgärder mot användning av mobil data som överstiger begränsning i användares abonnemang eller, om sådan begränsning inte anges, mycket kraftigt avviker från genomsnittsanvändning, som exempelvis vid nedladdning av extremt stora mängder data, orimligt långa trafiksessioner eller massanrop. Sådana åtgärder kan bestå i begränsningar av abonnemanget, användningen av Tjänsten eller att Tjänsten eller Kunden eller enskild användare omedelbart stängs av.

7.2.4 A3 ansvarar inte för kompatibilitet mellan å ena sidan Tjänsten, inklusive tillhandahållen mjukvara, och å andra sidan mjukvara på Kundens utrustning eller Kundens hårdvara eller hårdvaruapplikationer.

### **7.3 Uppgift om abonnemang**

7.3.1 Användare tilldelas ett GSM-nummer för identifikation av användarens abonnemang. GSM-nummer kan ej skyddas vid SMS. Tilldelat GSM-nummer eller annan identifikation kan ändras om det är påkallat av tekniska, underhållsmässiga eller driftmässiga skäl. Användaren meddelas i sådant fall i god tid.



7.3.2 Kunden, och användare, har rätt att, genom meddelande till A3, avgiftsfritt spärra Tjänsten vid visst av Kunden eller användaren på förhand angivet belopp, samt har rätt att från tid till annan avgiftsfritt ändra sådan spärrning. När avgiften överstiger sådant angivet belopp kommer Tjänsten avgiftsfritt att avbrytas om inte Kunden eller användaren meddelar A3 att Tjänsten ändå ska tillhandahållas.

#### **7.4 Kundens åtaganden**

7.4.1 Kunden tilldelas ett SIM-kort och därtill hörande koder, som efter aktivering ger Kunden tillgång till de tjänster som från tid till annan omfattas av Tjänsten. Det åligger Kund att vara aktsam om SIM-kortet så att det ej skadas och hantera SIM-kortet och koder såsom en värdehandling och på ett sådant sätt att kortet inte kan användas av någon obehörig. Detta innebär t.ex. att koderna inte får förvaras tillsammans med SIM-kortet eller på annat sätt som gör det möjligt för obehörig att få kännedom om koderna.

7.4.2 Kunden är ensamt ansvarig för eventuell skada som uppkommer om Kunden valt att frånkoppla användningen av koder. Kunden är ansvarig för kostnader som uppkommer på grund av vårdslös hantering av SIM-kortet och ska genast anmäla förlust av SIM-kortet till A3:s kundtjänst. A3 ersätter förlustanmält SIM-kort mot avgift enligt vid var tid gällande prislista.

#### **7.5 Begränsning av överföringshastighet**

Tjänsten har en överföringshastighet som framgår av Avtalet. Angiven överföringshastighet är endast ungefärlig och den faktiska överföringshastigheten kan variera, bl.a. beroende på antal användare som samtidigt använder nätet, nätets täckning och nätets kapacitet.

#### **7.6 Anslutning av egen server**

Kunden får ansluta egen server till Tjänsten under förutsättning att den enbart används för Kundens eget bruk. Kunden får däremot inte ansluta en server till Tjänsten i syfte att fritt eller mot betalning erbjuda eller tillhandahålla varor, tjänster eller information till annan.

#### **7.7 Avstängning**

Utöver vad som anges i A3:s allmänna villkor eller annars enligt Avtalet har A3 rätt att tillsvidare stänga eller begränsa Tjänsten, eller del därav, om Kunden eller, i tillämpliga fall, användare:

- (a) underlåter att inom angiven tid vidta åtgärd som rimligen krävs för anslutning till mobilnätet;
- (b) inte anmäler förlust av SIM-kort enligt punkt 7.4.2; eller





(c) lämnar oriktiga personuppgifter.

Om förutsättning för stängning eller begränsning inte längre föreligger ska Tjänsten på Kundens begäran återupptas mot särskild avgift enligt vid var tid gällande prislista.

## **7.8 Uppsägning**

Om Kundens abonnemang för Tjänsten är ingånget för viss bindningstid har Kunden endast rätt att säga upp abonnemanget med verkan från utgången av sådan bindningstid. Om A3 säger upp abonnemanget p.g.a. Kundens avtalsbrott under sådan bindningstid har A3 rätt att debitera Kunden återstående månadsavgifter under bindningstiden.

## **8. BREDBAND**

### **8.1 Allmänt**

Denna punkt 8 gäller för bredbandstjänster. Av Kunden vald Tjänst och dess innehåll framgår av Avtalet och vid var tid gällande tjänstebeskrivning.

### **8.2 Särskilda bestämmelser för Bredband Företag**

8.2.1 För Tjänsten Bredband Företag ska denna punkt 8.2 gälla.

8.2.2 Tjänsten förutsätter att den för Kunden aktuella fastigheten är ansluten till en nätleverantör som A3 har avtalat med om att leverera Tjänsten.

### **8.3 Särskilda bestämmelser för Bredband Företag via telefonjacket (xDSL)**

8.3.1 För Tjänsten Bredband Företag via telefonjacket ska denna punkt 8.3 gälla.

8.3.2 Tjänsten förutsätter att en teleanslutning via kopparnätet finns till Kundens bostad, att teleanslutningen uppfyller de tekniska krav som ställs för att Tjänsten ska kunna levereras, att Tjänsten är etablerad i den telestation som kunden är kopplad mot. Tjänsten utnyttjar befintlig fysisk teleanslutning, då det i Tjänsten inte ingår installation av ny teleanslutning.

8.3.3 Kundens bredbandshastighet beror på avståndet mellan kundens adress och närmsta telestation.

8.3.4 Om Kunden inte betalar separat avgift för sitt telefonabonnemang utan endast utnyttjar teleanslutningen för Tjänsten, så kallad Hel Ledning, förbehåller sig A3 rätten att ålägga Kunden en extra månatlig debitering för detta enligt för var tid gällande prislista.

8.3.5 Kunden ska införskaffa och använda av A3 från tid till annan godkänt DSL-modem samt en separat DSL-splitter, om sådan inte är integrerad i DSL-modemet och i enlighet med de instruktioner som ges koppla modemet till sin första



telenätanslutning och dator. Kunden ansvarar för samtliga kostnader för modem och kablage.

#### **8.4 Särskild bestämmelser för Bredband Företag via kabel-tv**

8.4.1 För Tjänsten Bredband Företag via kabel-tv ska denna punkt 8.3 gälla.

8.4.2 Tjänsten förutsätter att den för Kunden aktuella fastigheten är ansluten till en nätleverantör som A3 har avtalat med om att leverera Tjänsten.

8.4.3 Kund ska införskaffa och använda av A3 från tid till annan godkänt kabelmodem och i enlighet med de instruktioner som ges koppla in modemmet. I vissa fall utrustning som kan tillhandahållas av stadsnätet. Kunden ansvarar för samtliga kostnader för modem och kablage.

#### **8.5 IP-nummer**

8.5.1 Beroende på vald Tjänst tilldelas Kunden antingen dynamiskt ett IP-nummer via s.k. DHCP-tilldelning, vilket innebär att Kunden från tid till annan kan komma att använda olika IP-nummer vid nyttjande av Tjänsten, eller ett statiskt IP-nummer, vilket innebär att Kunden alltid använder samma IP-nummer vid nyttjande av Tjänsten.

8.5.2 Om Tjänsten omfattar dynamiskt IP-nummer ska IP-adresstilldelningen i Kundens utrustning vara inställd på DHCP. För normal funktion av Tjänsten ska dessa inställningar inte ändras av Kund.

8.5.3 Om Tjänsten omfattar statiskt IP-nummer ska IP-adresstilldelningen vara konfigurerad. För normal funktion av Tjänsten ska dessa inställningar inte ändras av Kund.

#### **8.6 Begränsning av överföringshastighet**

8.6.1 Tjänsten har en teoretisk maximal överföringshastighet som framgår av Avtalet. Den verkliga överföringshastigheten är i normalfallet lägre beroende på ett flertal olika faktorer såsom t.ex. belastningen i fastighetsnät, accessnät, stamnät och hos andra externa tjänsteleverantörer.

8.6.2 För Tjänster där Tjänstens kapacitet inte delas med andra användare, ska den verkliga överföringshastigheten under normala förhållanden inte understiga åttio (80) procent av den avtalade hastigheten vid trådanslutning av mätutrustning, utan att brist eller fel i Tjänsten föreligger. För övriga Tjänster, där Tjänstens kapacitet delas med andra användare, ska den verkliga överföringshastigheten under normala förhållanden inte understiga sextio (60) procent av den avtalade hastigheten vid trådanslutning av mätutrustning, utan att brist eller fel i Tjänsten föreligger. Vid trådlös anslutning av mätutrustning till



Tjänsten kan överföringshastigheten vara ytterligare begränsad beroende på kvaliteten av den trådlösa utrustning som används vid mätningen.

- 8.6.3 Ytterligare faktorer som står utanför A3:s kontroll påverkar Kundens upplevelse av överföringshastigheten, såsom Kundens val av utrustning, nätets kapacitet, kvaliteten på Kundens kablage, huruvida fast eller trådlös anslutning används, begränsningar av tjänster/programvara, om flera användare använder Tjänsten vid mättillfället m.m.

## **8.7 Anslutning av egen server**

Kunden får ansluta egen server till Tjänsten under förutsättning att den enbart används för Kundens eget bruk. Kund får däremot inte ansluta en server till Tjänsten i syfte att fritt eller mot betalning erbjuda eller tillhandahålla varor, tjänster eller information till annan.

## **9. AVANCERADE BREDBANDSTJÄNSTER**

### **9.1 Allmänt**

Denna punkt 9 gäller för Tjänster som utgör Avancerade Bredbandstjänster. Avancerade Bredbandstjänster omfattar följande Tjänster:

- (a) Bredband Premium;
- (b) Bredband Exklusiv;
- (c) Kapacitet;
- (d) Transit;
- (e) NNI; och
- (f) Accesstjänster.

Av Kunden vald Tjänst och dess innehåll framgår av Avtalet och vid var tid gällande tjänstebeskrivning.

### **9.2 Särskilda bestämmelser för Bredband Premium**

- 9.2.1 För Tjänsten Bredband Premium ska denna punkt 9.2 gälla.
- 9.2.2 Tjänsten ger tillgång till avtalad kapacitet mot internet vid överenskommen överlämningspunkt hos Kunden
- 9.2.3 Tjänsten levereras via ett kundunikt VLAN (Layer2). A3 kan komma att hyra förbindelser från andra operatörer eller nätägare för att kunna leverera Tjänsten.
- 9.2.4 I Tjänsten ingår kundutrustning (CPE) tillhandahållen av A3.



### **9.3 Särskilda bestämmelser för Bredband Exklusiv**

- 9.3.1 För Tjänsten Bredband Exklusiv ska denna punkt 9.3 gälla.
- 9.3.2 Tjänsten ger tillgång till avtalad kapacitet mot Internet vid överenskommen överlämningspunkt hos Kunden.
- 9.3.3 Tjänsten avser leverans via svartfiber. För att Tjänsten ska kunna levereras krävs att erforderligt antal lediga fiber eller fiberpar finns tillgängliga vid beställningstillfället. A3 kan komma att hyra fiberförbindelser från andra operatörer eller nätägare för att kunna leverera Tjänsten.
- 9.3.4 I Tjänsten ingår kundutrustning (CPE) samt kontaktdon för upplysning av fiber, tillhandahållet av A3.

### **9.4 Särskilda bestämmelser för Kapacitet**

- 9.4.1 För Tjänsten Kapacitet ska denna punkt 9.4 gälla.
- 9.4.2 Tjänsten ger tillgång till avtalad kapacitet mot internet direkt från kopplingsnod i A3:s stamnät.

### **9.5 Särskilda bestämmelser för Transit**

- 9.5.1 För Tjänsten Transit ska denna punkt 6.5 gälla.
- 9.5.2 Tjänsten ger tillgång till avtalad kapacitet mot internet direkt från kopplingsnod i A3:s stamnät.
- 9.5.3 För att Tjänsten ska kunna levereras krävs att Kunden har egna IP-nummer/IP-nummerserier och har möjlighet att administrera och hantera dessa själva utan åtgärd från A3.

### **9.6 Särskilda bestämmelser för NNI**

- 9.6.1 För Tjänsten NNI ska denna punkt 9.6 gälla.
- 9.6.2 Tjänsten avser endast ett gränssnitt som anger signalerings- och hanteringsfunktioner mellan A3 och Kundens nätverk. Kunden ansvarar för tillhandahållande av utrustning som krävs för sammankoppling till A3:s nätverk.

### **9.7 Särskilda bestämmelser för Access tjänster**

- 9.7.1 För Accesstjänster (Tjänster med ändelse "Access" i produktnamnet) ska denna punkt 9.7 gälla.
- 9.7.2 Accesstjänster levereras endast som access i A3:s nät, utan trafik över internet.

### **9.8 Tjänstens innehåll**

- 9.8.1 I Tjänst som utgör Avancerade Bredbandstjänst ingår:



- (a) dedikerad kapacitet;
- (b) kapacitet som inte är delad med andra användare;
- (c) tilldelning av IP-adresser;
- (d) sekundär DNS;
- (e) statisk routing; och
- (a) övervakning av utrustning i stamnät dygnet runt.

9.9 A3 tillhandahåller utrustning, eller information om vilken utrustning som krävs, för leverans av beställd bandbredd eller Tjänsten.

9.9.1 Tjänsten ger tillgång till avtalad kapacitet mot internet eller i A3:s stamnät vid A3:s överlämningspunkt hos Kunden. Tillhandahållandet av Tjänsten sker via följande delkomponenter:

- (a) stamnät; och
- (b) lokalaccess.

9.9.2 I normalfallet baseras lokalaccessen på en fiber eller kopparförbindelse, beroende på kapacitetsbehov. Vid högre kapacitetsbehov används fiber som lokalaccess. I de fall A3 inte har tillgång till egna accesser nyttjas underleverantörs accesser fram till närmaste kopplingsnod i A3:s nät. Den lokala accessen överlämnas hos Kunden vid första kopplingspunkten i Kundens fastighet. Avlämning till lokalaccess sker vanligtvis i befintlig ODF (Optical Distribution Frame), överlämningspunkten eller i neutralt utrymme i fastigheten.

9.9.3 Tjänsten avlämnas i förekommande fall i kundgränssnittet på av A3 tillhandahållen kundutrustning (CPE). Kunden ansvarar själv för anslutning av sitt fastighetsnät till sådan utrustning. I övriga fall avlämnas tjänsten vid första kopplingspunkt i Kundens fastighet.

## **9.10 IP-adresser**

I Tjänst som levereras med publika fasta IP-adresser ingår i grundutförandet upp till åtta (8) IP-adresser, av vilka upp till tre (3) är reserverade för A3:s tekniska uppsättning av Tjänsten. Fler IP-adresser kan erhållas vid behov

## **9.11 Leverans och installation**

9.11.1 Tjänsten levereras inom i Avtalet överenskommen leveranstid, dock under förutsättning att all nödvändig information kommit A3 tillhanda. En definitiv leveranstid bestäms i samråd mellan Kunden och A3 vid planering av installation och leverans av avtalad Tjänst.



- 9.11.2 Uppgradering av bandbredd eller kapacitet utgör en ändring av Tjänsten. Om uppgraderingen kräver att den kundplacerade utrustningen eller accessförbindelsen fysiskt behöver uppgraderas eller bytas ut, gäller samma tid som för en nyleverans. Tiderna gäller från och med att ändringen bekräftats av A3.
- 9.11.3 Installationer, uppgradering och flytt utförs under kontorstid (arbetsdagar 08.00 – 17.00). A3 kan även utföra dessa arbeten utanför kontorstid efter särskild överenskommelse. Pris erhålls mot offert.
- 9.11.4 A3 kontaktar Kunden för att komma överens om exakta datum samt vilka krav och önskemål som våra installatörer ställer och för att säkerställa att installationsarbetet sker på ett effektivt och säkert sätt.
- 9.11.5 I samband med leverans och installation är Kunden skyldig att:
- (a) om tillämpligt, tillse att lämpligt utrymme och eluttag finns för den av A3 tillhandahållna kundutrustningen som är nödvändig för Tjänsten;
  - (b) tillhandahålla personal för konsultation och assistans under installationen;
  - (c) tillse att A3:s personal har tillgång till för installationen nödvändiga teknikrum, kopplingskåp och utrustning; och
  - (d) tillse att inkoppling av den kundplacerade utrustningen sker mot det nät som Kunden är ansluten till.
- 9.11.6 I samband med leverans och installation är A3 skyldigt att:
- (a) tillse att access finns framdragen och verifierad till första kopplingspunkt;
  - (b) ombesörja inkoppling av accessen i aktuell fastighet; och
  - (c) ombesörja installation, konfigurering och verifiering av Tjänsten.
- 9.11.7 Om första kopplingspunkten för Tjänsten i Kundens fastighet inte sammanfaller fysiskt med den plats där Kunden vill ha den kundplacerade utrustningen, den s.k. avlämningspunkten, krävs ett fastighetsnät mellan första kopplingspunkten och avlämningspunkten. Kunden ansvarar för att ett fastighetsnät finns tillgängligt vid installationstidpunkten. Om det inte finns något fastighetsnät tillgängligt, eller om det befintliga fastighetsnätet inte uppfyller de tekniska kraven kan A3, mot offert, etablera ett nytt fastighetsnät vid installationstillfället. Beställning av installation av fastighetsnät måste ske i förväg. Kunden ansvarar alltid för eventuella kostnader för fastighetsnätet. A3 övervakar inte fastighetsnät. A3 svarar ej heller för brister i kvalitet eller kapacitet hänförliga till Kundens fastighetsnät.



## **9.12 Begränsning av överföringshastighet**

- 9.12.1 Tjänsten har en teoretisk maximal överföringshastighet som framgår av Avtalet. Den verkliga överföringshastigheten är i normalfallet lägre beroende på ett flertal olika faktorer såsom t.ex. belastningen i fastighetsnät, accessnät, stamnät och hos andra externa tjänsteleverantörer.
- 9.12.2 För Tjänster där Tjänstens kapacitet inte delas med andra användare, ska den verkliga överföringshastigheten under normala förhållanden inte understiga åttio (80) procent av den avtalade hastigheten vid trådslutning av mätutrustning, utan att brist eller fel i Tjänsten föreligger. För övriga Tjänster, där Tjänstens kapacitet delas med andra användare, ska den verkliga överföringshastigheten under normala förhållanden inte understiga sextio (60) procent av den avtalade hastigheten vid trådslutning av mätutrustning, utan att brist eller fel i Tjänsten föreligger. Vid trådlös anslutning av mätutrustning till Tjänsten kan överföringshastigheten vara ytterligare begränsad beroende på kvaliteten av den trådlösa utrustning som används vid mätningen.
- 9.12.3 Ytterligare faktorer som står utanför A3:s kontroll påverkar Kundens upplevelse av överföringshastigheten, såsom Kundens val av utrustning, nätets kapacitet, kvaliteten på Kundens kablage, huruvida fast eller trådlös anslutning används, begränsningar av tjänster/programvara, om flera användare använder Tjänsten vid mättillfället m.m.

## **9.13 Anslutning av egen server**

Kunden får ansluta egen server till Tjänsten under förutsättning att den enbart används för Kundens eget bruk. Kund får emellertid inte ansluta en server till Tjänsten i syfte att fritt eller mot betalning erbjuda eller tillhandahålla varor, tjänster eller information till annan utan A3:s godkännande.

## **9.14 SLA**

A3 ska tillhandahålla Tjänsten i enlighet med de tillgänglighets- och servicenivåer som följer av mellan parterna överenskommet SLA.

## **10. IP CONNECT OCH IP VPN**

### **10.1 Allmänt**

Denna punkt 10 gäller för Tjänsterna IP Connect och IP VPN. Av Kunden vald Tjänst och dess innehåll framgår av Avtalet och vid var tid gällande tjänstebeskrivning.



## **10.2 Särskilda bestämmelser för IP Connect**

10.2.1 För Tjänsten IP Connect ska denna punkt 10.2.1 gälla.

10.2.2 Tjänsten låter Kunden sköta sin egen routing (Layer3). A3 har möjlighet att ombesörja routing åt kund. Kostnader för detta tillkommer enligt vid var tid gällande prislista.

## **10.3 Tjänstens innehåll**

10.3.1 I Tjänsten ingår:

- (a) accesskapacitet;
- (b) övervakning av kundplacerad utrustning och nätstruktur;
- (c) installation och konfiguration.

10.3.2 Tillhandahållandet av Tjänsten sker via följande delkomponenter:

- (a) stamnät;
- (b) transportnät; och
- (c) för Tjänsten relevant utrustning.

10.3.3 I normalfallet baseras lokalaccessen på en fiber eller kopparförbindelse, beroende på kapacitetsbehov. Vid högre kapacitetsbehov används fiber som lokalaccess. I de fall A3 inte har tillgång till egna accesser nyttjas underleverantörs accesser fram till närmaste kopplingsnod i A3:s nät. Den lokala accessen överlämnas hos Kunden vid första kopplingspunkten i Kundens fastighet. Avlämning till lokalaccess sker vanligtvis i befintlig ODF (Optical Distribution Frame), överlämningspunkten eller i neutralt utrymme i fastigheten.

10.3.4 Tjänsten avlämnas i förekommande fall i kundgränssnittet på av A3 tillhandahållen kundutrustning (CPE). Kunden ansvarar själv för anslutning av sitt fastighetsnät till sådan utrustning. I övriga fall avlämnas tjänsten vid första kopplingspunkt i Kundens fastighet.

## **10.4 SLA**

A3 ska tillhandahålla Tjänsten i enlighet med de tillgänglighets- och servicenivåer som följer av mellan parterna överenskommet SLA.

## **11. E-POST**

11.1 För Tjänst som omfattar e-postkonto ska denna punkt 11 gälla.

11.2 Kunden har rätt att skapa upp till tio (10) olika e-postadresser för varje e-postkonto.





- 11.3 E-postkontot har begränsat lagringsutrymme enligt vad som vid var tid anges på [www.a3.se](http://www.a3.se), vilket kan fördelas på de e-postadresser som Kunden använder. Kunden ansvarar för att fortlöpande rensa i sitt e-postkonto för att undvika att lagringsutrymmet överskrids.
- 11.4 För att Tjänsten ska fungera tillfredsställande har A3 rätt att stänga Kundens e-postkonto för utgående e-postmeddelanden om om A3 misstänker att e-postkontot används för att skapa trafik som riskerar att blockera A3:s e-postserver.
- 11.5 Vid uppsägning av Tjänsten har A3 rätt att stänga till varje e-postkonto knutna e-postadresser samt radera kontot och samtliga e-postmeddelanden.

## **12. ANTIVIRUS**

Tjänsten Antivirus är en förmedlad tjänst som tillhandahålls av Panda Security. A3:s ansvar är begränsat till att ta betalt för Tjänsten. För frågor och närmare villkor för Tjänsten hänvisas till [www.pandasecurity.com](http://www.pandasecurity.com).

## **13. TVIST**

Twist i anledning av dessa särskilda villkor ska avgöras i enlighet med A3:s allmänna villkor för företagskunder och myndigheter.

## **14. IKRAFTTRÄDANDE**

Dessa särskilda villkor träder ikraft den 18 december 2017 och ersätter tidigare gällande särskilda villkor för företagskunder och myndigheter för de Tjänster som anges häri.