

Nådd AB– Allmänna Avtalsvillkor

1. ALLMÄNT

Dessa allmänna villkor ("Allmänna Villkoren") gäller då Nådd AB ("Leverantören") tillhandahåller kommunikationstjänsten Nådd ("Tjänsten"), till en företagskund ("Kunden"). Tjänsten specificeras i avtal mellan Kunden och Leverantören ("Avtalet"). De Allmänna Villkoren utgör en integrerad del av Avtalet.

2. DEFINITIONER

Utöver vad som särskilt anges i de Allmänna Villkoren, ska följande definitioner gälla:
IP Internet Protocol
LAN Local Area Network
SLA Service Level Agreement QoS – Quality of Service
SIP Session Initiation Protocol WAN – Wide Area Network
A-Nummer Inringande nummer
B-Nummer Nummer användaren blivit uppringd på
ADSL Asymmetric Digital Subscriber Line
APN Access Point Name

3. TJÄNSTEN

3.1 Tjänsten är en hostad telefonitjänst som Leverantören driftar och förvaltar åt Kunden. Tjänsten stödjer mobila, fasta och bärbara anslutningar.

3.2 Leverantören tillhandahåller också systemutrustning, hårdvara och annan utrustning ("Produkter") samt andra tjänster, såsom tilläggstjänster till Tjänsten, än Tjänsten. Vad som sägs om Tjänsten i de Allmänna Villkoren gäller också för dessa tjänster och Produkter, såvida inget annat särskilt anges eller framgår av sammanhanget.

4. GRUNDLÄGGANDE FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR TILLHANDAHÅLLANDE

4.1 För att Leverantören ska tillhandahålla Tjänsten krävs:

- Att Leverantören och Kunden har tecknat ett Avtal med Leverantören gällande tjänsten.
- Att Kunden har tecknat avtal avseende mobil och/eller fast telefoni samt internet-förbindelse med företag närliggande till Leverantören eller någon av de andra operatörer som Leverantören för närvarande samarbetar med. Vid tillkomsten av de Allmänna Villkoren samarbetar Leverantören med Tele2, Telia, Tre och Telenor.

4.2 Leverantören förbehåller sig rätten att inte tillhandahålla Tjänsten till Kunden om Kunden (inklusive Kundens utrustning o.d.) inte uppfyller de riktlinjer, krav och åligganden som följer av Avtalet, inklusive de Allmänna Villkoren.

5. KRAV PÅ KUNDENS IT-INFRASTRUKTUR OCH MILJÖ

5.1 För att Tjänsten ska kunna levereras och därefter löpande fungera på ett korrekt sätt måste Kundens IT-infrastruktur och tekniska miljö uppfylla nedanstående krav.

5.2 Krav på LAN:

- Det åligger Kunden att tillse att kabelnät uppfyller kraven för CAT5-standard eller högre. För inkoppling av stationär IP-telefon krävs trådbundet LAN.

5.3 Krav avseende stationära IP-telefoner:

- Det åligger Kunden att tillse att strömförsörjning av stationära telefoner kan ske via Kundens nät. Kunden är medveten om att om PoE (Power over Ethernet) saknas behövs separat strömadapter till varje enhet alternativt kan ett byte av switch med funktionen ersätta strömadapter.

5.4 Krav avseende IP-telefoni:

- Det åligger Kunden att tillse att befintlig IT-infrastruktur är av sådan kvalitet att Tjänstens funktion kan säkerställas och att inga avbrott uppkommer. Krävs förändringar i LAN, WAN, switch, router, brandvägg, internetaccesser etc. bekostas detta av Kunden.
- IP-telefonisamtal i Tjänsten med SIP-telefon eller softphone belastar accessen med cirka 200 Kbit/samtal. Det åligger Kunden att kontrollera att befintlig

internetaccess innehar utrymme för att hantera telefoni samt utföra erforderliga ändringar i brandvägg.

5.5 Generella krav:

- Det åligger Kunden att tillse att Kundens LAN inte innehåller hubbar, samt uppfyller krav på minst 100 MB switchat LAN.
- Det åligger Kunden att tillse att kopplingspaneler och korskopplingar är utförda eller utförs, samt att utföra konfigurationsändringar i Kundens nät/brandväggar i enlighet med Leverantörens rekommendationer för full funktion av Tjänsten. Kunden ansvarar för utplaceringen av telefoner och installation av softphone om inget annat skriftligen avtalats med Leverantören.

5.6 Särskilda upplysningar om krav på IT-infrastruktur och miljö:

- Använder Kunden funktionen softphone eller SIP-telefon och ringer genom mobilt bredband, ADSL-anslutning eller motsvarande, ansvarar inte Leverantören för funktionen av Tjänsten.
- Leverantören ansvarar endast för Tjänstens funktion enligt vad som är möjligt med de licenser, Produkter och teknik som är köpt från Leverantören och som installeras av Leverantören.

6. OPERATÖRER

6.1 Tjänsten fungerar som en tjänsteplattform för telefoni med möjlighet för Kunden att välja teleoperatör. De operatörer som Kunden kan välja att teckna operatörsavtal med är ansvariga för drift av sina anslutningar till serverhall där Tjänsten är placerad.

6.2 Möjligheten till valet av teleoperatör kan förändras under Avtalets bindningstid och Leverantören äger rätt att ansluta ytterligare operatörer alternativt avsluta sitt samarbete med en viss operatör. Leverantören äger således ensidigt rätt att besluta om Tjänstens operatörsalternativ.

6.3 Kunden godkänner att Leverantören eller den denne utser praktiskt hanterar beställningar, förändringar i administrationen avseende operatörsvalet och Avtalet.

6.4 För det fall Kunden har särskilda önskemål om hur operatörsvalet ska hanteras ska detta anges under "särskilda villkor" i Avtalet.

6.5 Undertecknandet av Avtalet ger Leverantören rätt att företräda Kunden i samtliga porteringsfrågor.

6.6 Operatören och Leverantören har möjlighet att neka Kunden att behålla befintliga telefonnummer. Vid portering anges om Kunden ska behålla befintliga fastnät-nummer och mobilnummer, vilket i de flesta fall inte är något hinder. Leverantören reserverar sig för att operatör motsätter sig portering.

6.7 Beroende på Kundens val av operatör och utformning av Tjänsten kan avsteg gentemot Leverantörens standardprislista och påverkan på Tjänstens funktion förekomma. Sådana avsteg eller sådan funktionspåverkan ska anges i Avtalet under "särskilda villkor".

6.8 Leverantören ansvarar inte och lämnar inte heller några garantier för de operatörstjänster Kunden valt att avtala om med annan operatör än Leverantören. Det noteras att Tjänstens funktion på grund av operatörstjänster kan upplevas olika utifrån täckningskvalitet, olika geografiska orter, typer av byggnader/fastigheter, Kundens val av hårdvara, mobiltelefoner etc.

6.9 Nummervisning i utlandet hanteras olika utifrån vald operatör, abonnemang och den utlandssignalering som används. Då Leverantören inte påverkar nummervisning i utlandet kan Leverantören inte garantera korrekt nummervisning.

6.10 Det är Kundens ansvar att kontrollera om befintliga enheter är låsta till någon operatör. I det fall detta innebär att Tjänstens funktion inte kan levereras enligt Avtalet, åligger det Kunden att bekosta upplåsning eller inköp av nya enheter. Leverantören tar inte ansvar för befintliga mobiltelefoner.

6.11 Tjänsten innehåller SMS-funktion att aktivera, dels möjlighet till SMS via softphone och applikationer, dels via personlig hemsida för utskick av olika typer av funktioner i mobiltelefon. SMS hanteras generellt med debitering per SMS-abonnemang som kunden tecknar.

7. AVTALETS INGÅENDE OCH BESTÄLLNING

7.1 Avtal avseende Tjänsten ska ingås skriftligen och undertecknas av såväl Leverantören som Kunden. Den dag såväl Leverantören som Kunden undertecknat Avtalet utgör "Avtalsdagen".

7.2 Kundens minimiåtagande per månad enligt Avtalet ska beräknas som summan av de månadsavgifter som Kunden ska betala för det totala antal licenser och användare som Kunden beställer vid Avtalets ingående. Kundens minimiåtagande per månad framkommer i affärskalkylen som är bilagd Avtalet och kan ej ändras under Avtalets bindningstid.

7.3 Beställning av ytterligare/nya tjänster (inklusive licenser för användare utöver Kundens minimiåtagande) eller Produkter efter det att Avtalet ingåtts ska göras på det sätt Leverantören anvisar. Avtal avseende sådana tjänster eller Produkter ska anses föreligga när Leverantören bekräftat beställningen. Bekräftelse anses bl.a. ha skett om Leverantören påbörjat tillhandahållande av beställda tjänster eller Produkter.

7.4 Sådana licenser för användare Kunden beställer i enlighet med punkt 7.3, ska löpa tillsvidare och är inte föremål för någon bindningstid. Kunden har rätt att säga upp sådana ytterligare licenser för användare och abonnemang genom skriftligt meddelande till Leverantören och upphör därefter att gälla vid utgången av nästföljande kalendermånad.

7.5 Avtal avseende tjänster eller Produkter enligt punkt 7.3 ska anses utgöra en integrerad del av Avtalet. Avtalets bestämmelser omfattar således nyssnämnda tjänster eller Produkter.

7.6 Leverantören gör regelmässigt kreditbedömning av Kunden i samband med att Avtal ingås. Kreditbedömning kan också komma att göras under avtalstiden. Kunden godkänner att Leverantören inhämtar uppgifter om Kunden och personer som företräder Kunden om kreditbedömning görs.

8. LEVERANS

8.1 Leverantören ska meddela Kunden om det datum då arbete ska påbörjas med installation m.m. av Tjänsten, samt det datum då Tjänsten sätts i drift ("Leveransdatum"). Leverantören ska också meddela Kunden om förändringar av dessa datum.

8.2 Leveransdatum ska infalla inom skälig tid och, med undantag för Produkter eller tjänster enligt punkt 7.3, inte senare än nittio (90) dagar räknat från Avtalsdagen. Normal leveranstid av Tjänsten är sju (7) veckor och av Produkter eller tjänster enligt punkt 7.3 tio (10) dagar.

8.3 Kunden ska vara Leverantören behjälplig vid Leverantörens installation m.m. av Tjänsten. Kunden ska utföra överenskomna och andra enligt Leverantörens anvisningar erforderliga förberedelser inför installation m.m. av Tjänsten. Leverantören ska lämna Kunden sådana anvisningar i god tid före installationen.

8.4 Om Kunden anser att det finns fel eller brister i leveransen av Tjänsten, ska Kunden skriftligen informera Leverantören därom och tillse att relevant skriftlig dokumentation och felbeskrivning är Leverantören tillhanda senast tio (10) dagar räknat från Leveransdatum. Leverantören ska därefter och inom skälig tid vidta nödvändiga korrigerande åtgärder. Om Kunden inte anmält fel eller brist i enlighet med ovan anses Tjänsten felfritt levererad. Fel eller ändringar efter nyssnämnda tid hanteras enligt vad som anges under punkt 16 (Felavhjälpning) nedan.

8.5 Om Leveransdatum inte infaller inom den i punkt 8.2 angivna tidsfristen och detta inte uteslutande beror på Leverantören, har Leverantören rätt till skälig förlängning av nyssnämnda tidsfrist utan påföljd. Exempel på fall då Leverantören har rätt till skälig förlängning av tidsfristen finns i punkt 9.3 nedan.

8.6 Om leverans inte kan ske och detta beror på att Kunden inte fullgjort sina åtaganden enligt Avtalet äger Leverantören rätt att fakturera samtliga avgifter från Avtalsdagen.

9. LEVERANSGARANTI

9.1 Om Leveransdatum inte ägt rum senast nittio (90) dagar från Avtalsdagen, har Kunden rätt att kräva avdrag med belopp motsvarande femtio (50) procent av den obrukbara Tjänstens erlagda fasta avgift.

9.2 Om Leveransdatum inte ägt rum senast etthundratjugo (120) dagar från Avtalsdagen, har Kunden rätt att häva Avtalet. Om Avtalet hävs ska samtliga prestationer återgå och samtliga förhållanden anses reglerade, bl.a. med innebörd att ingen ytterligare ersättning utöver att av Kunden eventuellt erlagda avgifter ska återbetalas till Kunden.

9.3 Leveransgarantin i denna punkt 9 gäller endast om förseningen enligt ovan uteslutande beror på förhållanden hänförliga till Leverantören. Så anses inte vara fallet exempelvis om:

- Förseningen helt eller delvis är hänförlig till annan operatör än Leverantören, vilket kan vara fallet på grund av att operatörens leveranstid kan vara längre än Leverantörens.

- Förseningen helt eller delvis är hänförlig till Kunden, vilket kan vara fallet om Kundens utrustning är bristfällig eller inkompatibel med Tjänsten, Kunden påverkar eller ändrar datum för installation/Leveransdatum eller Kunden inte uppfyllt sina åtaganden enligt Avtalet.
- Leverantören eller dess representant inte givits tillräde till relevanta anläggningar.
- Uppgift i Avtalet eller i Kunddatainformation är felaktig och Leverantören inte kan få korrekt uppgift (bekräftad) av Kunden före planerad installation.
- Kunden inte har lämnat fullständiga och korrekta uppgifter eller granskat handlingar och meddelat beslut samt i övrigt inte lämnat de upplysningar som är nödvändiga för att Leverantören ska kunna genomföra sina åtaganden.
- Force Majeure föreligger (se punkt 22).

10. DRIFTSSÄKERHET

10.1 Leverantören garanterar en tillgänglighet av Tjänsten (vilket genomgående i denna punkt inte omfattar Operatörstjänsten) på 99,8 procent. Med tillgänglighet menas tiden i procent då Tjänsten varit i drift beräknat per kalendermånad. Tillgänglighet = (24 timmar x 30 dagar – tid då Tjänsten inte varit tillgänglig) / (24 timmar x 30 dagar).

10.2 Löpande driftstatus för Leverantören finns tillgänglig på www.nadd.se/ driftinformation.

10.3 Om tillgängligheten är lägre än vad som anges i punkt 10.1 medges Kunden prisavdrag på nästkommande faktura på den månatliga avgiften för Tjänsten enligt följande:

| Tillgänglighet: | Prisavdrag: |
|-----------------|-------------|
| < 99,8% | 5 % |
| < 99,7% | 10 % |
| < 99,6% | 15 % |
| < 99,5% | 20 % |
| < 99,4% | 25 % |

10.4 Prisavdrag enligt denna punkt 10 medges endast om Leverantören kan göras ansvarig för Fel enligt punkt 16.

11. SERVICE/SYSTEMARBETE

11.1 Kunden är medveten om att Leverantören löpande måste utföra systemarbete avseende Tjänsten i syfte att Tjänsten ska fungera på ett korrekt sätt.

11.2 Leverantören äger rätt att utan föregående meddelande utföra systemarbete samtliga vardagar mellan kl. 20:00 och kl. 05:00 samt lördag och söndag. Större driftsarbete ska i möjligaste mån utföras under dessa tider.

11.3 Om systemarbete måste ske på annan tid än vad som anges i punkt 11.1 ska Leverantören informera Kunden om detta senast två (2) veckor före det att arbetet utförs.

11.4 Avbrott i Tjänsten bestående i systemarbete enligt punkt 11.2 ska inte räknas som tid när Tjänsten inte har varit tillgänglig enligt punkt 10.1.

12. KUNDENS ÅLIGGANDEN

Utöver vad som i övrigt anges i de Allmänna Villkoren åligger det Kunden:

- Att löpande informera Leverantören om brister i befintlig IT-infrastruktur och miljö.
- Att kontrollera att utrustning (faxar, modem m.m.), som inte tillhandahållits av Leverantören kan anslutas till Tjänsten om så önskas.
- Att endast använda Tjänsten för det ändamål och i den utsträckning som framgår av Avtalet. För undvikande av missförstånd ansvarar Kunden för allt nyttjande av Tjänsten, inklusive men ej uteslutande för samtliga anställdas nyttjande av Tjänsten. Kunden svarar exempelvis för att användningen av Tjänsten inte ger upphov till skada eller annan olägenhet för Leverantören eller tredje man eller ger upphov till störningar i Leverantörens Nät eller i Tjänsten.
- Att skyndsamt informera Leverantören om eventuellt nyttjande av Tjänsten i strid mot ändamål och utsträckning som tillåts och framgår av Avtalet, samt att skyndsamt tillse att sådant otillåtet nyttjande upphör med omedelbar verkan.
- Att inte överlåta, upplåta, pantsätta eller på annat sätt disponera över Tjänsten eller göra den tillgänglig för tredje man.
- Att inte under några omständigheter ändra, göra anpassningar till, integrera mot egna programvaror eller på annat sätt förfoga över programvara eller annat

material som hör till Tjänsten eller Leverantörens Nät (om inte annat följer av tvingande lag). Anpassningar utförs alltid av Leverantören eller med Leverantörens skriftliga godkännande.

- Att hålla användarinformation, lösenord och SIM-kort med tillhörande koder (PIN/PUK) väl skyddade så användande av obehörig förhindras.
- Att informera berörda användare hos Kunden om att Leverantören kan komma att skicka information om Leverantörens produkter och tjänster (lämpligen med hänvisning till Leverantörens personuppgiftspolicy www.nadd.se) samt, vid behov, i skäligen omfattning medverka till säkerställandet av att Leverantören har laglig grund för att skicka sådan information.

13. KUNDDATAINFORMATION M.M.

13.1 Kunden ska på Leverantörens begäran lämna den kunddatainformation som Leverantören behöver för att tillhandahålla Tjänsten ("Kunddatainformation"). Kunddatainformation kan exempelvis vara nummerinformation, ritningar, dokumentation av nätverk/fastighetsnät, VPN, IP-adresser och router/switchar samt hur anknjutningar, grupper, köer, call attendants, ACD-huntgroup, voicemail m.m. ska hanteras. Kunddatainformation omfattar även namn, adress, e-postadress m.m. till Kunden, samt även sådana uppgifter om anställda, uppdragstagare eller andra användare hos Kunden som nyttjar Tjänsten.

13.2 Kunden svarar för att samtlig Kunddatainformation är korrekt.

13.3 Leverantören behandlar Kunddatainformation för att tillhandahålla och säkerställa driften av Tjänsten enligt Avtalet, för att fullgöra skyldighet enligt lag eller annan författning samt för fakturering. Kunddatainformation kan även komma att användas som underlag för marknads- och kundanalyser, kundvård, statistik samt för marknadsföring och nummerupplysning.

13.4 Kunden ska säkerställa att Leverantören har rätt att behandla Kunddatainformation enligt ovan samt för att i övrigt tillvarata Kundens intressen och tillhandahålla Tjänsten till Kunden på bästa sätt.

13.5 Kunddatainformation samt information om genomförda samtal kan komma att lämnas till Polis eller annan myndighet om formell begäran framställs till Leverantören.

13.6 I den mån Leverantören inom ramen för Tjänsten kommer att behandla personuppgifter för Kundens räkning ska parterna ingå ett separat personuppgiftsbrädesavtal.

14. KONTAKTPERSON HOS KUNDEN

14.1 Kunden ska utse en kontaktperson anställd hos Kunden i syfte att underlätta samarbetet mellan Leverantören och Kunden. Kontaktpersonen ska vara Leverantörens kontaktpunkt hos Kunden. Det åligger Kunden att tillse att Kundens kontaktperson uppfyller sina åligganden enligt nedan.

14.2 Kontaktpersonen ska leda och koordinera Kundens interna resurser gentemot Leverantören. Kontaktpersonen ska bl.a. delta vid installation, tester och felavhjälpning. Kontaktpersonen ska också bistå med insamling av Kunddatainformationen. Vidare ska kontaktpersonen delta i arbetsmöten med Leverantören.

14.3 Information lämnad från Leverantören till kontaktpersonen ska anses ha kommit Kunden tillhanda.

14.4 För det fall Kunden är verksam på flera orter och det är oskäligt att kräva att kontaktpersonen deltar vid arbete på andra orter än den där kontaktpersonen huvudsakligen är verksam, får Kunden utse en regionalt ansvarig kontaktperson.

15. PRISER OCH BETALNING

15.1 Kunden ska betala de avgifter som anges under särskilda villkor eller i affärskalkylen Avtalet, eller, om ersättningen inte uttryckligen anges i Avtalet, i enlighet med Leverantörens standardprislista som är bifogad till Avtalet.

15.2 Engångsavgifter hänförliga till Tjänsten faktureras när Avtal ingåtts. Månadsavgifter hänförliga till Tjänsten faktureras kvartalsvis i förskott. Produkter faktureras vid beställning. Avgift för särskilt utförda tjänster faktureras i samband med leverans.

15.3 Särskilt utförda tjänster enligt punkt 15.2 utförs på löpande räkning enligt Leverantörens vid var tid gällande standardprislista. Med särskilt utförda tjänster avses exempelvis systemförändringar, kundunika installationer, nätverksarbete och specifika anslutningar för Kunden såsom VPN, data och/eller operatörsaccesser i driftshall, tekniskarbete, kablage och nätarbete, som uppkommer i samband med leverans av Tjänsten och felavhjälpning (inklusive felsökning och konstaterande av att Fel inte förelegat) som inte ska utföras kostnadsfritt enligt de Allmänna Villkoren.

15.4 Vid beställning av licenser utöver vad som överenskommits i Avtalet, debiteras en avgift per licens i enlighet med Leverantörens vid var tid gällande standardprislista.

15.5 Används Operatörstjänst över eventuellt fastställt kreditbelopp är Kunden vid anmaning därom skyldig att omgående erlägga betalning för överskjutande belopp. Leverantören äger även rätt att göra begränsningar i Kundens nyttjande.

15.6 Om Kunden inte innehar SMS-abonnemang debiteras Kunden för användning av SMS-kommunikation om sådan används, i enlighet med vid var tid gällande standardprislista.

15.7 Om Kunden önskar tilläggstjänst i form av ljudinspelning så beställs denna tjänst separat. Vid beställning av tilläggstjänsten lagras ljudfiler som standard i trettio (30) dagar. Önskar Kunden utöka lagringstiden och få obegränsad datalagring, debiteras Kunden i enlighet med Leverantörens vid var tid gällande standardprislista, vilken vid tillkomsten av de Allmänna Villkoren.

15.8 I Tjänsten tillhandahålls SIP-anslutning till valda operatörer. Dessa anslutningar delas mellan kunder som använder Tjänsten utifrån anpassad fördelning. Om Kunden överstiger en nyttjandegrad av mer än tre (3) användare per linje, äger Leverantören rätt att debitera Kunden separat enligt vid var tid gällande standardprislista. Om Kunden överstiger den till Kunden anpassade nyttjandegraden med mer än femtio (50) procent och/eller att Kunden på annat sätt nyttjar Tjänsten på ett systematiskt felaktigt sätt, exempelvis men ej utslutande genom att nyttja prispaketeringar (fastpris, takpris eller mängdrabatter) för masskampanjer, callcenterverksamhet m.m. och/eller systematiskt använder Tjänsten för kommersiella ändamål utan att besvara samtalen, exempelvis men ej utslutande genom att anordna tävlingar med s.k. massanrop, kan Leverantören komma att göra begränsningar i Kundens nyttjande, samt retroaktivt debitera Kunden enligt vid var tid gällande standardprislista.

15.9 Om Kunden nyttjar licenser inom ramen för Tjänsten utöver det som överenskommits i Avtalet äger Leverantören rätt att retroaktivt debitera dessa licenser i enlighet med Leverantörens vid var tid gällande standardprislista.

15.10 Fakturaavgift tillkommer med 35 kronor per pappersfaktura. För e-postfaktura faktureras ingen avgift.

15.11 Fakturas förfallodag infaller trettio (30) dagar efter fakturadatum. Vid betalning efter förfallodagen debiteras dröjsmålsränta enligt lag. Leverantören äger dessutom rätt till ersättning för påminnelseavgift och inkassokostnader.

15.12 Alla avgifter anges exklusive mervärdesskatt.

15.13 Invändning mot faktura ska vara Leverantören tillhanda senast tio (10) dagar efter fakturadatum. Invändning ska göras skriftligen med angivande av skäl till varför Kunden invänder mot fakturan.

15.14 Leverantören har rätt att ändra sina avgifter för Tjänsten. Om sådan ändring är till nackdel för Kunden, ska Kunden meddelas därom senast trettio (30) dagar i förväg. Om ändringen är till nackdel för Kunden och denne inte godtar denna, har Kunden rätt att senast två (2) veckor efter sådant meddelande, skriftligen säga upp Avtalet med verkan från den dag prisjusteringen skulle trätt i kraft. Om ingen uppsägning görs av Kunden, anses Kunden ha godkänt den nya prissättningen.

15.15 Leverantören har rätt att överlåta sin rätt till betalning enligt Avtalet till annan.

16. SUPPORT/FELAVHJÄLPNING

16.1 I Tjänsten ingår, utöver tillgång till serviceportalen som nås via www.nadd.se, teknisk och administrativ support via mail och telefon som avser att hjälpa Kunden med frågor avseende Tjänsten, bistå med nödvändig support från Leverantörens leverantörer, enklare ändringar/konfigurationer och tillägg/borttag i Tjänsten samt felsökning i Tjänsten om Fel konstateras i samband med felsökningen.

16.2 Tjänsten omfattar inte support som bland annat men ej utslutande innebär: felsökning i Kundens, tredje mans eller annan leverantörs infrastruktur, support avseende Kundens utrustning, konfiguration eller nät/brandvägg som inte tillhandahållits av Leverantören, support som inte avser Tjänsten, utbildning, på-plats support hos Kunden, längre telefonmöten, rådgivning avseende växelkonfiguration eller installation, förändringsarbeten och strukturförändringar som inte är av enklare karaktär, nedmontering av växelstruktur eller ändringar/anpassningar till nya behov hos Kunden. Sådan support debiteras i enlighet med Leverantörens vid var tid gällande standardprislista.

16.3 Support erbjuds Kunden helgfria vardagar mellan kl. 08.00–17.00 på telefonnummer +46 (0)10-2804242 alternativt på support@nadd.se.

16.4 Med "Fel" avses att Kunden inte kan använda Tjänsten i enlighet med Avtalet och att felet beror på Leverantören.

16.5 Leverantören ska avhjälpa Fel kostnadsfritt inom skäligen tid. Vad avser övrig

felavhjälpning och felsökning (inklusive konstaterande av att Fel inte förelegat), hänvisas till vad som anges i punkten 15.3

16.6 Med Fel avses inte, exempelvis men ej uteslutande, brister som:

- är av mindre betydelse för Kunden eller som inte hindrar Kunden från att använda Tjänsten, exempelvis ett trafikhindrande fel där samtal kan kopplas fram mot annan enhet som är kopplad till Tjänsten.
- orsakats av tredje man eller genom omständigheter utanför Leverantörens kontroll.
- avser Kundens utrustning, konfiguration eller nät/brandvägg, som inte tillhandahållits av Leverantören.
- avser annat än Tjänsten, exempelvis avseende tjänster, produkter och leveranser som sker genom annan operatör än Leverantören eller annan leverantör. Detta gäller exempelvis avbrott på internetaccess, operatörs accesser till och från Kunden eller Tjänsten, operatörs mobilnät eller annan funktion i operatörs eller Kundens interna nät.
- är hänförligt till exempelvis låsta telefoner, SIM-kort, mobiltäckning, APN-inställningar eller förbrukning av datatrafik på enskilda användare eller funktioner som existerar utanför Leverantörens plattform.
- är hänförligt till inköp Kunden gjort från tredje man, exempelvis om mobiltelefoner visar sig vara låsta på grund av bindningstider och därför måste åtgärdas av Kunden för att leverans av Tjänsten ska kunna genomföras.
- är hänförligt till att annan än Leverantören förstört eller förvanskat data eller information.

16.7 Felanmälningar hanteras av Leverantörens support. Felanmälan sker genom e-post eller telefonsamtal och ärendehanteringssystemet aktiveras med återkoppling till Kunden innehållande aktuell information och ärendenummer. Det åligger Kunden att vara supporten behjälplig i felsökning och återkoppla inom 48 timmar med nödvändig information för fortlöpande sökning. Om återkoppling inte sker stängs ärendet och betraktas som avslutat utan ansvar för Leverantören.

16.8 Felanmälan kan göras dygnet runt, alla årets dagar på support@nadd.se. Servicestart sker på helgfria vardagar mellan 08.00-17.00, inom fyra (4) timmar från felanmälan. Felanmälan som inkommer på annan tid än på helgfri vardag mellan 08.00-17.00 anses inkommen nästkommande helgfri vardag kl. 08.00. För akuta ärenden, exempelvis teknisk support och felavhjälpning som drabbar fler eller alla i en organisation, kan felanmälan även ske på telefonnummer +46 (0)10-2804242.

16.9 Vid Kundens felrapportering ska Kunden ange A-nummer, B-nummer samt tidpunkt och datum för då Fel uppkommit.

16.10 Leverantörens support hanterar inte operatörsfel.

17. KUNDENS INFRASTRUKTURFÖRÄNDRINGAR

17.1 Om Kunden, utan att konsultera Leverantören, gör interna eller externa förändringar i nätverk, accesser, switchar, router eller annan utrustning som påverkar Tjänsten friskrivs Leverantören från sitt driftsansvar av Tjänsten enligt punkt 10 ovan. För undanröjande av tvivel kan Kunden under sådana förhållanden exempelvis inte kräva felavhjälpning, nedsättning av avgift, prisavdrag eller skadestånd från Leverantören, exempelvis men ej uteslutande för försening, driftsstörning eller Fel.

17.2 Kunden ska ersätta Leverantören för arbete som anses nödvändigt för att återställa drift och funktion enligt Leverantörens vid var tid gällande standardprislister.

18. STÄNGNING AV TJÄNSTEN

18.1 Leverantören har rätt att stänga eller, helt eller delvis, begränsa Tjänsten (inklusive men ej begränsat till både ingående och utgående taltrafik) om:

- Kunden trots påminnelse inte betalat faktura inom angiven påminnelsetid;
- Kunden använder Tjänsten i strid med Avtalet;
- Kunden i annat fall i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet;
- Kunden ställer in sina betalningar, försätts i konkurs, inleder företagsrekonstruktion eller av annan anledning kan antas ha kommit på obestånd eller det av annan anledning finns befogad risk för kundförlust för Leverantören;

- sådan skyldighet för Leverantören följer av lag, myndighetsföreskrift eller beslut; eller det enligt Leverantören är nödvändigt av säkerhetsskäl.

18.2 Stängning eller begränsning enligt punkten 18.1 ska inte ske i ringa fall eller då Kunden vidtagit rättelse.

19. SKADESTÅND

19.1 Part har rätt till ersättning för direkt skada som den andre parten, eller någon för vilken parten svarar för, orsakar genom vårdslöshet. Ingen ersättning utgår för indirekta skador, såsom utebliven vinst eller följdskadador.

19.2 Leverantörens skadeståndsansvar är begränsat till ett sammanlagt belopp om tjugofem (25) procent av den årliga ersättningen för Tjänsten under Avtalet. Den årliga ersättningen beräknas till faktiskt erlagda avgifter de senaste tolv (12) månaderna, eller om Tjänsten tillhandahållits kortare tid, till tolv (12) gånger de genomsnittliga avgifterna per månad under den tid Tjänsten tillhandahållits.

19.3 Begränsningsbeloppet i punkt 19.2 ska reduceras med nedsättning av avgift eller prisavdrag som utgått för samma försening, driftstörning eller Fel som har orsakat skadan.

19.4 Begränsningen av parts skadeståndsskyldighet gäller inte för skada orsakad av uppsåt eller grov vårdslöshet, vid personskada eller vid sådant ansvar som följer av tvingande lag. Begränsningen gäller inte heller avseende krav som tredje man riktar mot Leverantören med anledning av Kundens felaktiga användning av Tjänsten eller brott mot Avtalet.

20. ANSPRÅK

20.1 Kunden ska, för att inte förlora sin rätt till prisavdrag, nedsättning av avgift eller skadestånd skriftligen framställa anspråk till Leverantören utan dröjsmål och senast en (1) månad från den dag omständigheten på vilken anspråket vilar upptäcktes eller borde ha upptäckts.

20.2 Kunden ska i anspråket skriftligen redogöra för omständigheten på vilken anspråket vilar och hur detta uppkommit samt bifoga ärendenummer och den dokumentation som finns.

20.3 Reklamation av Produkter inhandlade genom Leverantören och som omfattas av byte ska vara Leverantören tillhanda inom tio (10) dagar från fakturadatum. Reklamation ska göras skriftligen där Kunden ska beskriva defekten/felet med Produkten samt om möjligt hur denna uppkommit. Produkter ska omedelbart returneras i sin helhet med originalförpackning, faktura och tillhörande dokumentation och lämnas alternativt skickas med rekommenderad post till av Leverantören anvisat serviceställe. Övriga reklamationer av Produkter och reklamation av Produkter som görs senare än tio (10) dagar efter fakturadatum hanteras av Leverantören som utifrån respektive tillverkarens vid var tid gällande rutiner och inköpsvillkor ombesörjer rätt reklameringsåtgärd. Garantitid lämnas på samtliga Produkter upp till ett (1) år.

21. OMBUD OCH UNDERLEVERANTÖRER

21.1 Leverantören säljer Tjänsten dels självt dels genom ombud, exempelvis genom handelsagenter. För det fall Tjänsten sålts genom ombud ansvarar Leverantören endast för Tjänsten till den del Tjänsten ska levereras enligt avtal mellan Kunden och Leverantören. Leverantören svarar således inte för avtalsförhållanden mellan ombudet och Kunden.

21.2 Leverantören har rätt att anlita underleverantörer för att fullgöra sina åtaganden enligt Avtalet. Leverantören svarar i sådant fall för underleverantörens arbete såsom för eget arbete.

23. FORCE MAJEURE

23.1 Leverantören ska inte vara ansvarig för underlåtenhet att fullgöra Avtalet om detta föranleds av en omständighet som legat utanför Leverantörens kontroll och som Leverantören inte skäligen kunde förväntas ha räknat med eller tagit i beaktande vid tiden för Avtalets ingående och vars följder Leverantören inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit, såsom krig, brand, översvämning, åsknedslag, eldsvåda, terroråd, hacker-attack, ockupation, lock-out, importbegränsningar, sanktioner eller liknande, eller fel eller förseningar i leverans från underleverantör på grund av omständigheter som denne ej kunnat råda över.

23.2 Om en befrielsegrund enligt punkt 23.1 ovan föreligger medför denna framflyttning i tiden av tidpunkten för prestation och befrielse från skadestånd och andra påföljder. Om Leverantören önskar åberopa denna punkt 23.1 ska Leverantören genast skriftligen underrätta Kunden om uppkomsten av sådan omständighet och dess upphörande. Oaktat ovanstående har Kunden rätt att häva Avtalet om omständighet enligt det föregående föreligger under en sammanhängande period av minst tre (3) månader.

24. AVTALSTID OCH UPSÄGNING AV AVTALET

24.1 Avtalstiden anges i Avtalet och avser en period om 36 månader, 48 månader eller 60 månader med löptid från och med angivet fakturadatum på den första fakturan som skickas till Kunden avseende månadsavgifter hänförliga till Tjänsten.

24.2 Avtalet ska sägas upp skriftligen sex (6) månader innan avtalstiden löper ut. Om Avtalet inte sägts upp förlängs Avtalet med tolv (12) månader åt gången, med en uppsägningstid om tre (3) månader innan varje ny tolv månadsperiod.

24.3 För licenser för användare och abonnemang utöver Kundens minimiåtagande enligt Avtalet gäller uppsägningstid enligt punkt 7.4.

24.4 Kunden har rätt att säga upp Avtalet i förtid och med omedelbar verkan:

- i enlighet med punkt 9.2, eller
- om tjänsten i väsentlig mån avviker från vad som överenskommit i Avtalet och Leverantören inte vidtar rättelse inom rimlig tid efter skriftligt påpekande.

24.5 Leverantören har rätt att säga upp Avtalet helt eller delvis i förtid och med omedelbar verkan om:

- Kunden trots påminnelse inte betalat faktura inom angiven påminnelsetid,
- Kunden använder Tjänsten i strid med Avtalet och inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar efter skriftligt påpekande från Leverantören,
- Kunden i annat fall i väsentligt avseende åsidosätter sina skyldigheter enligt Avtalet och inte vidtar rättelse inom trettio (30) dagar efter skriftligt påpekande från Leverantören, eller
- Kunden ställer in sina betalningar, försätts i konkurs, inleder företagsrekonstruktion eller av annan anledning kan antas ha kommit på obestånd eller det av annan anledning finns befogad risk för kundförlust för Leverantören.

24.6 Om en programvaruleverantör e.d. avslutar sitt avtal med Leverantören eller på annat sätt upphör med att tillhandahålla Leverantören nödvändig programvara eller befintliga tjänster på sådant sätt att det avsevärt påverkar Tjänsten, har Leverantören rätt att säga upp Avtalet med två (2) månaders uppsägningstid eller att upphöra att tillhandahålla sådana programvaror eller tjänster. Sådana åtgärder ska inte medföra att Leverantören blir ersättningskyldig.

24.7 Kundens rätt att skriftligen säga upp en Tjänst i fall Leverantören meddelat ändring av avgift framgår av punkten 15.14, på grund av force majeure av punkten 23 samt ändring av avtalsvillkor av punkten 29.

24.8 Uppsägning ska ske skriftligen till av Leverantören respektive Kunden angiven adress.

24.9 Om Kunden, som har tecknat Avtal med Leverantören avseende viss bindningstid, säger upp Avtalet på annan grund än enligt punkt 24.4 och 24.7 innan uppsägningstidens utgång, äger Leverantören rätt att debitera Kunden samtliga avgifter som återstår att betala under avtalstiden samt en administrativ avgift om femton (15) procent på den totala summan av sådana återstående avgifter. Detsamma gäller om Leverantören säger upp Avtalet med stöd av punkt 24.5.

24.10 Om Kunden säger upp ett abonnemang knutet till Operatörstjänsten före bindningstidens utgång, äger Leverantören rätt att debitera Kunden samtliga avgifter som återstår att betala under bindningstiden samt en administrativ avgift om femton (15) procent på den totala summan av sådana återstående avgifter.

25. SEKRETESS

25.1 Respektive part åtar sig härmed att inte, utan att först ha inhämtat den andre partens skriftliga godkännande, direkt eller indirekt utnyttja eller för tredje part avslöja information rörande Avtalet eller Konfidentiell Information om den andra parten som part mottagit med anledning eller till följd av Avtalet. Med "Konfidentiell Information" avses, utöver innehållet i Avtalet, varje uppgift av teknisk, kommersiell eller av annan art, oavsett om uppgiften dokumenterats, som kan antas vara konfidentiell.

25.2 Parternas respektive åtagande ovan ska dock inte tillämpas på:

- Avslöjande av information som är nödvändigt till följd av ett domstols- eller myndighetsbeslut.
- Avslöjande av information som är nödvändigt till följd av tillämplig lag, börsregler eller motsvarande regler.
- Information som part kan bevisa innehades av denne innan den mottogs från den andra parten.

- Information som är allmänt känd eller som kommer till allmän kännedom på annat sätt än genom brott mot Avtalet.

25.3 Sekretessåtagandet enligt denna punkt 25 innebär inget hinder för Leverantören att fritt disponera över information avseende Tjänsten.

25.4 Sekretessåtagandet enligt denna punkt 25 ska gälla tre (3) år efter det att Avtalet upphört att gälla.

26. MEDDELANDEN

26.1 Meddelanden under Avtalet lämnas till av Leverantören respektive Kunden angiven adress i Avtalet, såvida inte meddelanden med fördel lämnas på annat sätt, exempelvis via telefon eller e-mail.

26.2 Meddelanden ska anses ha kommit den mottagande Parten tillhanda fem (5) dagar efter avsändandet med brev och tre (3) dagar efter avsändande med e-post och direkt via telefon.

26.3 Parterna ska skyndsamt informera varandra om adressändringar.

27. IMMATERIELLA RÄTTIGHETER OCH ÄGANDERÄTT

27.1 Samtliga immateriella rättigheter till Tjänsten samt ändringar och variationer därav, är och ska fortsatt vara Leverantörens egendom. Avtalet innebär således inte att några immateriella rättigheter överlåts till Kunden.

27.2 Produkter som Kunden förvärvat från Leverantören ska förbli Leverantörens egendom till dess Kunden har betalat sådana Produkter i sin helhet. Leverantören förbehåller sig rätten att återta sådana Produkter om Kunden inte fullgör betalning i tid.

28. ÖVERLÅTELSE AV AVTAL

Kunden har inte rätt att utan Leverantörens föregående skriftliga medgivande överlåta, pantsätta eller på annat sätt disponera över eller upplåta säkerhetsrätt avseende sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet. Leverantören har rätt att överlåta och/eller på annat sätt disponera över sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet.

29. ÄNDRING AV AVTALSVILLKOR

Leverantören har rätt att ändra eller att göra tillägg till Avtalet genom att meddela Kunden en (1) månad före ikraftträdandet. Om ändringarna/tilläggen är till nackdel för Kunden och denne inte godtar dessa, har Kunden rätt att senast två (2) veckor efter sådant meddelande, skriftligen säga upp Avtalet med verkan från den dag ändringen skulle trätt i kraft. Om ingen uppsägning görs av Kunden, anses Kunden ha godkänt de nya villkoren.

30. FULLSTÄNDIG REGLERING

Avtalet utgör parternas fullständiga reglering av alla de frågor som Avtalet berör. Samtliga skriftliga och/eller muntliga utfästelser som föregått Avtalet ersätts således av innehållet i Avtalet.

31. BESTÄMMELES OGILTIGHET

Skulle någon bestämmelse i Avtalet, eller del därav, visa sig vara ogiltig, ska detta inte innebära att Avtalet i övriga delar är ogiltigt. I stället ska Parterna i god anda förhandla och besluta om sådan anpassning av Avtalet som krävs i syfte att åstadkomma en reglering som, så långt det är möjligt, ger den legala samt kommersiella effekt som Parterna avsett med den ogiltiga bestämmelsen.

32. TILLÄMPLIG LAG OCH TVISTELÖSNING

32.1 Parternas rättigheter och skyldigheter vid tolkning och tillämpning av Avtalet ska bestämmas i enlighet med svensk lag.

32.2 Tvister som uppstår i anledning av Avtalet ska slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (SCC). Talan avseende förfallna obetalda fordringar äger dock Part anhållig göra inför allmän domstol.

32.3 Regler för Förenklad Skiljeförfarande ska tillämpas om inte SCC med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Skiljedomsregler ska tillämpas. I sistnämnda fall ska SCC också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljemän. Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm. Språket för förfarandet ska vara svenska.

32.4 Skiljeförfarande som påkallats med hänvisning till denna skiljeklausul omfattas

av sekretess. Sekretessen omfattar all information som framkommer under förfarandet liksom beslut eller skiljedom som meddelas i anledning av förfarandet. Information som omfattas av sekretess får inte i någon form vidarebefordras till tredje person utan den andra partens skriftliga samtycke.

Nådd AB, 2023-03-30