

## Ventelos tjänstespecifika villkor för Ventelo Internet Premium företag

### 1. KUNDER SOM OMFATTAS AV VILLKOREN

Dessa tjänstespecifika villkor gäller, tillsammans med Ventelos allmänna och övriga villkor för företag och myndigheter som ingått avtal med Ventelo om Tjänsten.

### 2. TJÄNSTEN

#### 2.1 Tjänsteöversikt

##### 2.1.1 Allmänt

Tjänsten är en tjänst för Kunder som vill ha en fast anslutning till Internet med dedikerad kapacitet. Internettrafiken transporteras över Ventelos nät för att nå de publika Internetknutpunkterna. Tjänsten kan erbjudas i kapaciteter mellan 512 kbps till 8 Mbps.

I Tjänsten ingår:

- Förkonfigurerad CPE
- Nationell och internationell Internettrafik
- Garanterad kapacitet
- Tilldelning av IP-adresser enligt förfrågan till RIPE
- Sekundär DNS
- Routing: Statisk
- NAT/DHCP
- Övervakning av accessen dygnet runt
- Webbutrymme
- E-postkonton
- Förkonfigurerad CPE

Tjänsten levereras alltid med en förkonfigurerad router som är dimensionerad för att hantera beställd bandbredd utifrån en normal trafikfördelning. Tjänsten levereras alltid med statisk routing av Kundens IP adresser. Kunden kan välja om Ventelo skall routa det publika IP-adresserna på Internet eller sätt upp NAT, se NAT/DHCP nedan.

##### 2.1.2 Tilldelning av IP-adresser

Tjänsten levereras med publika fasta IP-adresser. Ventelo hjälper Kunden med beställning av IPadresser. I grundutförandet ingår alltid 8 stycken adresser. Kunder som har behov av fler IP-adresser kan erhålla detta. Tilldelning av IP-adresser sker enligt RFC 2050.

2.1.3 Sekundär DNS Sekundär DNS (Domain Name System) innebär att Ventelo ansvarar för en back-up server som tar över om Kundens primära DNS-servern inte längre fungerar.

##### 2.1.4 NAT/DHCP

NAT (Network Address Translation) hanterar adressöversättning mellan publika och privata IPadresser. Genom att använda NAT skapas en högre säkerhet, eftersom den privata IP-adressen inte är nåbar från Internet. Ventelo kan också konfigurera en DHCP-server i kombination med NAT. På så vis kan Kundens hela LAN dela på samma publika IP-adress.

##### 2.1.5 Webbutrymme (50 MB)

Ventelo tillhandahåller upp till 50 MB webbutrymme sammankopplat med Kundens domännamn, så att Kunden kan lägga ut sina egna hemsidor på Internet.

##### 2.1.6 E-postkonton

Ventelo tillhandahåller 10 stycken e-postkonton med 10 MB lagringsutrymme per e-postkonto. Ventelos e-posttjänst kan användas för att ta emot och skicka e-post. För att ta emot e-post används protokollet POP3 och för att skicka används protokollet SMTP. Alla e-postkonton får domänen @epost.ventlo.se. Kunden får dessutom tillgång till Ventelos Webmail där användaren kan nå sin epost via Internet. Inloggning sker via Ventelos publika hemsida.

### 2.2 Teknisk lösning

#### 2.2.1 Allmänt

Tjänsten ger tillgång till avtalad kapacitet mot Internet vid Ventelos överlämningspunkt hos Kunden. Tjänsten består av två delkomponenter:

- Stamnät
- Lokalaccess

## 2.2.2 Stamnät

Ventelos fibernät är idag helt byggt på Gigabit Ethernet-teknik. För att upprätthålla den höga tillgänglighet som idag krävs av tjänsteleverantörer, använder sig Ventelo av MPLS i stam- och distributionsnätet. Genom att nyttja MPLS-teknik i stamnätet ökar snabbhet och prestanda för Tjänsten som helhet. Ventelo är kopplat till Internet med full redundans både nationellt och internationellt för att säkerställa tillgänglighet och kapacitet.

## 2.2.3 Lokal access

Lokalaccessen baseras alltid på en kopparförbindelse med en symmetrisk DSL-teknik. I de fall Ventelo inte har tillgång till egna accesser kan andra underleverantörs av SHDSL-accesser användas. Den lokala accessen överlämnas hos Kunden vid första kopplingspunkten i fastigheten.

## 2.2.4 Avlämningspunkt

Avlämningspunkten är den plats där Kunden vill ha den kundplacerade utrustningen avlämnad. Tjänsten avlämnas i kundgränssnittet på den kundplacerade utrustningen. Kunden ansvarar själv för anslutning av sitt LAN till den kundplacerade utrustningen.

## 2.2.5 Fastighetsnät

Om första kopplingspunkt inte sammanfaller fysiskt med avlämningspunkten, krävs ett fastighetsnät mellan första kopplingspunkt 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 Ventelo etablera ett nytt fastighetsnät vid installationstillfället. En beställning måste dock alltid ske i förväg. Kunden ansvarar alltid för eventuella kostnader för fastighetsnätet. Ventelo övervakar inte fastighetsnät.

## 2.2.6 Gränssnitt och protokoll

Nätverksprotokollet är IPv4. Utrustning som använder andra gränssnitt och protokoll måste dessförinnan anpassas till IPv4.

Tjänsten avlämnas i ett Ethernet 10/100BaseT-gränssnitt med RJ-45 kontakt i den kundplacerade utrustningen. Gränssnittet konfigureras med auto negotiation, vilket innebär att Kundens utrustning också måste vara inställd på auto negotiation om inget annat överenskommits mellan Kunden och Ventelo.

Tjänsten levereras alltid med statisk routing mot Kundens LAN.

## 3. LEVERANS OCH INSTALLATION

3.1 Tjänsten levereras normalt inom 6-8 veckor, beroende på vilken kapacitet, teknisk lösning eller annan överenskommelse som avses, dock under förutsättning att all nödvändig information kommit Ventelo tillhanda. En definitiv leveranstid bestäms i samråd mellan Kunden och Ventelo vid planering av installation och leverans av avtalad Tjänst.

3.2 Ventelo 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.

### 3.3 Kunden är skyldig att

- se till att lämpligt utrymme och eluttag finns tillgängligt för den kundplacerade utrustningen,
- se till att det finns teknisk personal tillgänglig för assistans och konsultation under installationen,
- se till att Ventelos personal har tillgång till nödvändiga teknikrum och kopplingskåp sombehövs för installationen, samt att
- inkoppling sker av den kundplacerade utrustningen i Kundens LAN.

### 3.4 Ventelo är skyldigt att

- se till att access finns framdragat och verifierad till första kopplingspunkt,
- ombesörja inkoppling av accessen i befintligt fastighetsnät, samt
- ombesörja installation, konfiguration och verifiering av Tjänsten.

3.5 Uppgradering av bandbredd räknas som en förändring av Tjänsten. Tiden för en förändring anges i Kundens SLA, se nedan. Om uppgraderingen kräver att den kundplacerad utrustningen eller accessförbindelsen fysiskt behöver uppgraderas, gäller samma tid som för en nyleverans. Tiderna gäller från det att skriftlig beställning kommit Ventelo tillhanda.

3.6 Flytt av Tjänsten till en annan adress innebär normalt en ny leverans. Priset på den nya förbindelsen baseras på kvarvarande kontraktstid. Om Kunden önskar flytta innan den ursprungliga avtalstiden löpt ut måste eventuell bindningstid på accessförbindelsen lösas ut separat. Ventelo äger alltid rätt att ta ut en flyttavgift enligt för tidpunkt gällande prislista. Flytt måste aviseras i god tid (minst 6-8 veckor) innan den kan påbörjas. Tjänsten kan bara flyttas till de orter/adresser där Ventelo tillhandahåller Tjänsten.

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

3.8 Fakturering påbörjas när leveransen klarrapporterats till Kunden, om inte Kunden har påtalat brist eller fel i leveransen inom 5 arbetsdagar efter klarrapport. Fakturering sker månadsvis i förskott.

#### 4. SERVICE – SLA STANDARD

4.1 Tjänsten övervakas dygnet runt 365 dagar om året. Felanmälan kan göras dygnet runt 365 dagar om året. Omfattande fel måste alltid anmälas per telefon.

4.2 Åtgärdsfönstret, vilket är den tid då Ventelo utför felavhjälpning, omfattar helgfria vardagar, måndag till fredag, mellan 08.00 till 17.00. Felavhjälpning startas då en felanmälan från Kund rapporteras till Ventelos Kundservice. Vid felanmälan klassificeras felet som omfattande fel eller begränsat fel. Inom responstiden skall felavhjälpningen ha påbörjats.

Åtgärd	Responstid	Åtgärdsstid (max)	Rapportering/Klarrapport
Förändring	1 dag	3 dagar	ja
Omfattande fel	2 timmar	12 timmar	Ja
Begränsat fel	6 timmar	Best effort	Ja

Då felet är avhjälp skickar Ventelo en klarrapport till Kundens kontaktperson.

4.3 Felavhjälpning skall vara utförd inom maximalt 12 timmar (åtgärdsstid) för de fel som klassificerats som omfattande från det att felanmälan kommit Ventelo tillhanda.

#### 4.4 Definitioner

4.4.1 Omfattande fel: Omfattande störningar av central funktionalitet eller begränsning av Tjänstens tillgänglighet vilket kraftigt påverkar Tjänstens användbarhet. Tjänstens tillgänglighet anses kraftigt begränsad vid kontinuerliga paketförluster > 2% eller en fördröjning på > 1000 ms över en tidsperiod på mer än 5 minuter inom Ventelos nät.

4.4.2 Begränsat fel: Begränsade störningar av central funktionalitet eller av Tjänstens tillgänglighet vilket inte medför omfattande påverkan på Tjänstens användbarhet. Tjänstens tillgänglighet anses begränsad vid kontinuerliga paketförluster < 2% eller en fördröjning på < 1000 ms över en tidsperiod på mer än 5 minuter.

4.5 Tillgängligheten avseende Tjänsten beräknas enligt följande formel, där nertid mäts inom aktuellt åtgärdsfönster:

$$\frac{24\text{tim} \times \text{antal dagar i månaden} - \text{tid för Servicefönster} - \text{Nertid}}$$

$$\text{Tillgänglighet} = \frac{24\text{tim} \times \text{antal dagar i månaden} - \text{tid för Servicefönster}}$$

4.6 Ventelo garanterar en genomsnittlig tillgänglighet om 99,0 % per kalendermånad och Tjänst med undantag för driftavbrott enligt servicefönster och om Kunden har uppfyllt sina åtaganden enligt "Kundens åtaganden" ovan. Prisreduktion vid avvikelser från denna garanti skall beräknas och avräknas från avtalat pris enligt nedan.

Tillgänglighet	Reducering av månatlig avgift
< 99,0 %	Nej

4.7 Ovan angivna kompensationsbestämmelse skall utgöra exklusiv påföljd med anledning av Ventelos underlåtenhet att upprätthålla avtalad tillgänglighet. Kunden äger inte rätt att därutöver göra ytterligare påföljder gällande mot Ventelo med anledning av parts underlåtenhet att upprätthålla avtalad tillgänglighet.

4.8 Driftavbrott som uppstår på grund av planerade arbete för utbyggnad, uppgradering, nödvändigt underhåll eller motsvarande sker mellan kl. 00.00 - 06.00 måndagar. Ventelo informerar Kunden minst 5 arbetsdagar i förtid i enlighet med Kundens SLA. Ventelo har rätt till att företa kritisk felrättning utan varsel, men regeln är att Kunden skall bli informerad i förtid i enlighet med Kundens SLA.

4.9 All utökning av denna grundläggande servicenivå ska betraktas som tilläggstjänst. Kunder som har högre krav på tillgänglighet och serviceåtagande har möjlighet att teckna separata serviceavtal.

## 5. TILLÄGGSTJÄNSTER

5.1 Primär DNS: Primär DNS (Domain Name System), namnserverfunktion där Ventelo centralt underhåller en domännamnserver för Kunden.

### **Tillgänglighet Reducering av månatlig avgift**

< 99,0 % Nej

*24tim x antal dagar i månaden – tid för Servicefönster - Nertid*

*Tillgänglighet =*

*24tim x antal dagar i månaden - tid för Servicefönster*

5.2 Domännamnsregistrering/delegering: Ventelo åtar sig, vid beställning av Tjänsten, det administrativa ansvaret för att registrera eller flytta Kundens domän hos de lokala namngivande myndigheterna. Ventelo tillhandahåller registrering och delegering av .se. Övriga domäner; net, .org, .nu och .com ansöker Kunden enklast om hos NIC-SE. För denna tilläggstjänst gäller tjänstespecifika villkor för domännamshantering.

5.3 Extra Webbutrymme: I standardtjänsten tillhandahåller Ventelo 50 MB webbutrymme sammankopplat med Kundens domännamn, så att Kunden kan lägga ut sina egna hemsidor på Internet. Kunder som vill ha extra lagringsutrymme kan köpa detta som tilläggstjänst. Extra webbutrymme erbjuds i steg av 50 MB.

5.4 Extra E-postkonton: I standardtjänsten tillhandahåller Ventelo 10 stycken e-postkonton. Kunder som har behov av fler e-postkonton kan köpa detta som tilläggstjänst. Extra e-postkonton erbjuds i steg av 10 stycken konton.

5.5 Business E-mail: Kunden får ett administratörskonto för att administrera och hantera de epostfunktioner som erbjuds via Ventelo.

## 6. AVTALETS GILTIGHETSTID, UPPSÄGNINGSTID M.M.

6.1 Avtalet träder i kraft vid undertecknandet och gäller under den avtalstid som anges i undertecknat försättsblad avseende Tjänsten. Avtalet träder dock i kraft i sin helhet först efter att Ventelo levererat, installerat och klarrapporterat leverans till Kunden enligt 3 ovan.

6.2 Efter avtalstidens utgång övergår det till att gälla tillsvidare.

6.3 Uppsägningstiden är tre (3) månader. Uppsägning ska ske skriftligt.