

1. DEFINITIONER

"Ytterligare Enhet" avser det antal Enheter som Kunden använder utöver det antal Enheter som angivits i Köpordern.

"Kostnad För Ytterligare Enhet" avser kostnaden per enhet som Kunden använder vid användandet av tjänsten i enlighet med Köpordern.

"Godkända Format" avser de godkända tredjepartsformat för uppspelat ljud och bild som godtas i Interoutes Nät, i enlighet med information som Interoute regelbundet delger Kunden.

"Godkänd leveranspunkt" avser den unika URI som hänvisar till en specifik fil eller direktuppspelning som levereras av Mediaserverna.

"Godkända DRM-Verktyg" avser den godkända tredjepartsteknik som hanterar rättigheter för uppspelning av ljud eller bild som används för att skydda Innehållet, i enlighet med information som Interoute regelbundet delger Kunden.

"Innehåll" avser digitala ljud- och bildfiler som Kunden laddar upp till Interoutes Mediaserverar.

"Kundservicecenter" avser Interoutes center för felsökning, som sköter Interoutes Nätövervakningssystem.

"Kundanslutning" avser att Interoute upprättar en fysisk anslutning till Interoutes Nät som Kunden har ensamrätt till.

"DRM-licens(er)" avser de licenser som utfärdas av DRM-Tjänsten.

"Fel" avser att Mediauppspelningstjänsterna inte fungerar eller inte verkar fungera som angivet i detta avtal.

"HTTP-Nedladdning" avser tillhandahållande av ljud/bild, HTML och andra taggspråk; jpeg, gif och andra bildfiler på en webbserver på Interoutes IP- nät, så att andra kan ladda ned dem med en GET- eller POST-förfrågan som följer RFC-standard och spara dem lokalt för att kunna titta på dem med en mediaspelare, webbläsare eller annat gränssnitt.

"Installationsavgift" avser de avgifter som Kunden betalar för installation och aktivering av Mediauppspelningstjänster i enlighet med Köpordern.

"Interoutes Nät" avser det Europatäckande nät som Interoute äger och/eller tillhandahåller för sina kunders trafik.

"URL För Licenshämtning" avser en webbsida med ett formulär där man kan fylla i sina uppgifter för att godkänna utfärdandet av en DRM-licens.

"Direktuppspelningsplats" avser de URL(er) på Interoutes Nät där det går att göra material i Godkända Format tillgängligt för Direktuppspelning.

"Direktuppspelning" avser uppspelning av ljud/bild med tillhörande metadata från en eller flera Mediaserverar på Interoutes Nät där materialet läggs upp i realtid vid en Direktuppspelningsplats.

"Mediaserver" avser en server som är konfigurerad för att hantera Innehåll för Direktuppspelning.

"Månadskostnad" avser den avgift Kunden betalar för sin månatliga kvot av Mediauppspelningstjänster (mätt i Gbyte överförda data) i enlighet med Köpordern.

"Kontrollperiod" avser de kalendermånader (med början den första i respektive månad) som ingår i Avtalsperioden, under vilka Tjänstens Tillgänglighet mäts förutsatt att den första Kontrollperioden börjar på Leveransdagen.

"Nätövervakningssystem" avser Interoutes integrerade system för felhantering.

"Uppspelning På Begäran" avser Uppspelning av ljud/bild med tillhörande metadata från en eller flera Mediaserverar, där Innehållet redan finns tillgängligt på Interoutes Nät och levereras som a) svar på en begäran om data i Godkänt Format eller b) HTTP-nedladdning.

"Avbrott" avser en sammanhängande period på minst 15 minuter där tjänsten inte fungerar på Interoutes Nät, beräknat från den tidpunkt då Avbrottet rapporteras till Interoute till den tidpunkt då Avbrottet rapporteras som löst av Interoute. Som avbrott räknas inte Planerat Avbrott eller akut underhåll.

"Anstötligt Material" avser varje form av material, Innehåll inräknat, som är obscen, kränkande, hotfullt, pornografiskt eller illegalt.

"Uppspelning" avser en digital överföring i komprimerat format över Internet som inte tillåter att mottagaren tar del av innehållet utan en aktiv anslutning mot källan, bortsett från den tillfälliga buffert som krävs för att garantera kvaliteten på framförandet.

"Mediauppspelningstjänst" avser den tjänst som tillåter Kunden att ladda upp Innehåll eller Direktuppspelningar till Interoutes Mediaserver, som i sin tur gör materialet tillgängligt för nedladdning som direktuppspelning eller uppladdat Innehåll.

"Delegerat Konto" avser ett konto som är kopplat till Kundens primära konto och på så sätt ger innehavaren av det Delegerade Kontot tillgång till Innehållet.

"Trafik" avser all IP-trafik över Interoutes Nät som Kund genererar under bruket av Tjänsterna.

"URI" avser Uniform Resource Identifier, det generella uttrycket för en sträng av tecken som identifierar en resurs (vanligtvis på Internet).

"Enhet" avser, efter vad som framgår av sammanhanget, en datamängd som lagras eller levereras via Interoutes Nät med hjälp av Mediauppspelningstjänsten, en utfärdad DRM-licens, en Direktuppspelningsplats eller ett Delegerat Konto.

Övriga versaliserade uttryck avser det som anges i Interoutes Allmänna Avtalsvillkor (Bilaga 1).

2. TJÄNSTEN

2.1. Mediauppspelningstjänsten tillhandahåller:

- **Webbpubliceringsverktyg ("CMS-verktyg"):** Ett webbaserat gränssnitt till Interoutes Nät, där Kunden kan ladda upp, kategorisera, administrera och kontrollera Innehållet.
- **Uppladdning och distribution av Innehåll:** Överenskomna sätt att ladda upp Innehåll i Godkända Format till Interoutes Nät. Om inte annat anges i Köpordern innefattar detta HTTP-uppladdning via CMS-verktyget. Om Köpordern inkluderar Direktuppspelningstjänster innefattar detta även konvertering till Direktuppspelning vid Direktuppspelningsplatsen. Innehåll för Uppspelning På Begäran lagras på en eller flera Mediaservrar på Interoutes Nät. Om inte annat anges i Köpordern ansvarar Kunden för att ladda upp Innehållet eller göra Direktuppspelat Innehåll tillgängligt på Interoutes Nät.
- **Leveranstjänst ("Leveranstjänst"):** Avser leverans av Kundens Innehåll till användaren via en begäran hos en Godkänd Leveranspunkt. Godkända Leveranspunkter möjliggör, men är inte begränsade till: (i) Direktuppspelning; (ii) Uppspelning På Begäran och (iii) HTTP-Nedladdning.
- **DRM-Tjänst ("DRM-Tjänst"):** Möjliggör kryptering av ljud/bild-Innehåll med hjälp av Godkända DRM-Verktyg och gör så att det går att utfärda en elektronisk licens till mottagarens spelare. Licensen utfärdas för att besökaren ska kunna se skyddat Innehåll efter att framgångsrikt ha hämtat licensen från en URL För Licenshämtning på Interoutes Nät eller tagit emot ett giltigt certifikat från Interoutes Nät.

2.2. Om inte annat anges i Köpordern innefattar inte Uppspelningstjänsten: tillhandahållande av URL:er För Licenshämtning; FTP-gränssnitt; kodning eller installation av tjänster för kodning eller administration; slutanvändarsupport; eller anslutning och utrustning för åtkomst av Uppspelningstjänsten.

3. VILLKOR FÖR UPPSPELNINGSTJÄNSTEN

3.1. Nedanstående villkor gäller när Interoute levererar Mediauppspelningstjänster till Kunden.

4. AVGIFTER

4.1. Avgifter som angivits i Köpordern faktureras Kunden enligt följande:

- Installationen faktureras när Köpordern är utförd.
- Utbildning faktureras på Leveransdagen.
- Minsta Månadskostnaden faktureras före Leveransdagen.
- Avgifter för Ytterligare Enheter räknas ut månadsvis baserat på Kundens bruk av tjänsten och priset per Ytterligare Enhet som angivits i Köpordern. Dessa avgifter faktureras månadsvis i efterhand från och med Leveransdagen.
- Alla övriga avgifter faktureras månadsvis i efterhand.

5. SERVICENIVÅ

5.1. **Kreditering:** Interoute krediterar Kunden om Interoute inte fullföljer sina åtaganden i enlighet med denna punkt (5).

5.2. **Tjänstens Tillgänglighet:** Interoute vidtar skäligen åtgärder för att säkerställa att Tjänsten är Tillgänglig till 99,7 % (99,5 % för Direktuppspelning som skickas till en enda Direktuppspelningsplats). Kreditering beräknas enligt nedan:

Procentandel av Tjänstens Tillgänglighet som inte har uppnåtts under Kontrollperioden	Kreditering av Månadskostnaden
0	0 %
0 till 0,8	5 %
0,8 till 1,8	10 %
1,8 till 2,8	15 %
Mer än 2,8	20 %

5.3. Tillgänglighet

- Tillgänglighetsberäkningen gäller inte Planerade Avbrott på Interoutes Nät och/eller Kundanslutningen.
- Uppspelningstjänsten betraktas som "Tillgänglig" såvida inte Leveranstjänsten, DRM-Tjänsten eller Direktuppspelningsplatsen är nere, otillgänglig eller det föreligger större problem med nätet eller programvaran på ett sätt som har inverkan på Tjänsten och orsakar förluster i Kundens Trafik.
- Tillgängligheten beräknas i procent per Kontrollperiod enligt följande formel:

$$T = \frac{M - A}{M} \%$$

T = TILLGÄNGLIGHET, M = TOTALT ANTAL MINUTER I KONTROLLPERIODEN, A = AVBROTT I SAMMANLAGT ANTAL MINUTER UNDER KONTROLLPERIODEN AVRUNDAT TILL NÄRMASTE HELA MINUT.

OM ETT AVBROTT FORTSÄTTER IN I NÄSTA MÅNAD KOMMER HELA AVBROTTET ATT TILLSKRIVAS DEN KONTROLLPERIOD DÅ FELET ÅTGÄRDADES.

5.4. Beräkning av Kreditering

- När en Kontrollperiod inkluderar en del av en månad beräknas Krediteringen proportionellt mot Månadskostnaden.
- Den Månadskostnad som ligger till grund för beräkningen av Krediteringar är den totala Månadskostnaden för Mediauppspelningstjänsten för den aktuella Kontrollperioden.
- Krediteringar beräknas per månad, räknas samman och krediteras Kunden månadsvis.
- Om Tjänsten avslutas under en Kontrollperiod kommer Tjänsten inte att krediteras under den Kontrollperioden.
- Om Servicenivån inte har uppnåtts ska Kunden skriftligen begära Kreditering inom tjuoen (21) Arbetsdagar från den dag då Kunden skäligen kan antas ha varit medveten om Avbrottet. Kunden har inte rätt till Kreditering med hänvisning till en begäran som inte har inkommit till Interoute skriftligen. Om Interoute behöver ytterligare information från Kunden har Kunden inte rätt till Kreditering förrän all information som Interoute skäligen har rätt att begära har inkommit.

5.5. Undantag från Kreditering: Interoute krediterar inte Kunden för fel eller avbrott i Tjänsten som orsakats av något av följande:

- försumlighet av Kunden eller Kundens anställda, ombud eller andra som handlar å Kundens vägnar
- Kunden har inte följt Interoutes Avtalsvillkor
- fel eller andra problem som kan härledas till Kundens utrustning eller internetuppkoppling, exempelvis Kundens LAN, ISDN- eller PSTN-anslutning
- prestanda hos nät från tredje part inklusive Kundens anslutning; knutpunkter inklusive nät, transit och peering som ägs och kontrolleras av andra leverantörer, och publika och privata knutpunkter som NAP och MAE

- Kunden kan bara begära en Kreditering per tillbud när Servicenivån inte har uppnåtts
- avbrott eller förändringar av den befintliga Tjänsten som kan bero på förändringar eller uppgraderingar av Tjänsten som begärts av Kunden
- Krediteringar gäller inte vid Planerat Avbrott i Interoutes Mediauppspelningstjänst
- fel som inte rapporterats till Interoutes Kundservicecenter inom 2 Arbetsdagar från det att Felet uppstått
- fel som beskrivs i punkt 12 i Interoutes Allmänna Avtalsvillkor (Force Majeure).

5.6. Rapportering och Loggfiler

- Kunden får tillgång till Interoutes standardrapporter för användarstatistik via CMS-Verktyget. På begäran kan Interoute förse Kunden med en standardrapport för en månad inom (5) Arbetsdagar.
- Interoute behåller inte loggfiler för Kundens bruk av tjänsterna i längre än två (2) månader.

6. UPPSÄGNING AV TJÄNSTEN

Om hela eller delar av Tjänsten sägs upp eller ändras drastiskt före Leveransdagen är Kunden skyldig att betala en del av Installationsavgiften enligt nedanstående beräkningar:

Antal Arbetsdagar före Leveransdagen	Kundens betalningsskyldighet i procent
0 till 1 dagar	100 %
2 till 5 dagar	90 %
6 till 10 dagar	70 %
11 till 20 dagar	50 %
21 till 30 dagar	25 %

7. FELRAPPORTERING OCH FELHANTERING

7.1. Felhantering

- Misstänkta fel ska rapporteras till Interoutes Kundservicecenter enligt de tillvägagångssätt som anges i den Leveransdokumentation som tillhandahålls på Leveransdagen. När ett Fel rapporteras ska Kunden ange vilken Tjänst det gäller och beskriva Felet i detalj. Kunden utser upp till två namngivna personer som är Interoutes primära kontaktpersoner vid loggning och felsökning. Detaljerad information om hur Kunden går tillväga för att kontakta Interoutes Kundservicecenter lämnas före Leveransdagen.

7.2. Tidsåtgång för åtgärd

- Interoutes mål är att Fel som påverkar Tjänsten negativt ska vara åtgärdade inom fyra (4) timmar, förutsatt att Interoute får tillgång till Kundens lokaler, om så behövs. Interoute informerar Kunden om hur arbetet fortskrider varannan timme om inte annat överenskommit.

7.3. Längd

- Alla fel som lagras i Nätövervakningssystemet jämförs med motsvarande ärende från Kundservicecentret. Felets exakta längd beräknas från den tidpunkt då Felet rapporterades till Kundservicecentret till den tidpunkt då Tjänsten började fungera igen.

7.4. Kundinformation

- Interoutes Kundservicecenter vinnlägger sig om att informera Kunden vid eventuella Avbrott på Tjänsten. Denna information tillhandahålls tjugofyra (24) timmar per dygn sju (7) dagar i veckan. Interoute vinnlägger sig om att Kunden inom två timmar från det att Interoute fått kännedom om det blir informerad om Avbrott som påverkar tjänsten.

7.5. Planerade Avbrott

- Ibland är det nödvändigt med Planerade Avbrott på Interoutes Nät och Kundanslutningen, inklusive tillhörande hårdvara och program, för att underhåll och uppgraderingar ska kunna göras. Interoute lägger sådana arbeten mellan lördagar klockan 07.00 GMT och söndagar klockan 18.00 GMT. Interoutes Kundservicecenter informerar Kunden högst fem (5) Arbetsdagar i förväg.

8. ANSVAR

Kreditering är det enda sätt Interoute gottgör Kunden på om Servicenivån inte uppnåtts. Interoute har inga ytterligare skyldigheter gentemot Kunden.

9. AVSTÄNGNING

Trots de villkor som anges i Punkt 2 Interoutes Allmänna Avtalsvillkor kan Interoute stänga av tillgången till delar av eller hela Tjänsten med omedelbar verkan om (i) avstängningen är en nödvändig förberedelse för ett planerat eller akut underhåll; eller Tjänsten behöver bytas ut, konfigureras om eller flyttas; eller avstängningen görs enligt order, instruktion eller begäran från ett statligt förvaltningsorgan (ii) Interoute har gjort en skälig bedömning att Tjänsten används till att lagra och/eller sprida Anstöttligt Material eller bryter mot Interoutes *Acceptable Use Policy*. Avstängning medför inte rätten att avsluta Tjänsten. Tjänsten ska återställas så snart som möjligt efter att orsaken till avstängningen har avlägsnats.