

Avtale om
Jara Bredbåndsaksess
mellom
Telenor Norge AS
og
TILBYDER

Utgave 01.04.2019

Telenor Norge AS	TILBYDER
Dato og underskrift	Dato og underskrift
NN Tittel	NN Tittel
Avtalenummer;	Avtalenummer;

1. FORMÅL OG BAKGRUNN

Videreselger ønsker å levere et bredt spekter av tjenester innenfor området kommunikasjon. Tjenestene skal framstå som en konkurransedyktig leveranse for Videreselgers eksisterende og fremtidige kunder.

For å bidra til dette vil Telenor gjennom avtalen tilby Videreselger tjenester som underbygger dette og som kan inngå som en del av Videreselgers tilbud til sine kunder.

2. FORHOLD TIL TIDLIGERE INNGÅTTE AVTALER

Denne Avtalen regulerer vilkårene for tilgang til Jara Bredbåndsaksessporteføljen, og erstatter Avtale om videresalg av Jara Bredbåndsaksess av 26.03.03 eller tidligere versjoner av denne, dersom Videreselger har inngått slik avtale.

3. AVTALEVILKÅR

3.1 DEFINISJONER

Med "Avtalen" forstås denne avtalen med bilag, tillegg og endringer til denne.

3.2 AVTALESTRUKTUR

Denne Avtalen har følgende bilag med eventuelle tilhørende vedlegg:

Bilag 1 – Generelle vilkår

- Bilag 1: Generelle vilkår av 01.04.19

Bilag 2 – Produktblader

- Bilag 2.1: Jara ADSL Produktblad av 27.09.15
- Bilag 2.2: Jara SHDSL Produktblad av 01.05.13
- Bilag 2.3: VULA Produktblad av 03.01.18
- Bilag 2.4: VULA ODP Produktblad 20.01.15
- Bilag 2.5: Utgått
- Bilag 2.6: Utgått
- Bilag 2.7: Jara Global IP Transit Produktblad av 01.07.08
- Bilag 2.8: Jara E-line Produktblad av 01.06.15
- Bilag 2.9: Jara VDSL Produktblad av 01.10.17

Bilag 3 – Service Level Agreement (SLA)

- Bilag 3.1: Jara ADSL SLA av 01.04.19
- Bilag 3.2: Jara SHDSL SLA av 01.04.19
- Bilag 3.3: VULA SLA 01.07.16
- Bilag 3.4: VULA ODP SLA 20.01.15
- Bilag 3.5: Utgått
- Bilag 3.6: Utgått
- Bilag 3.7: Jara Global IP Transit SLA av 01.12.07
- Bilag 3.8: Jara E-line SLA av 01.06.15

- Bilag 3.9: Jara VDSL SLA 01.04.19

Bilag 4 – Priser

- Bilag 4.1: Jara ADSL Prislister av 27.09.15
- Bilag 4.2: Jara SHDSL Prislister av 01.06.15
- Bilag 4.3: VULA Prislister av 03.01.18
- Bilag 4.4: VULA ODP Prislister av 21.07.17
- Bilag 4.5: Utgått
- Bilag 4.6: Utgått
- Bilag 4.7: Jara Global IP Transit Prislister av 01.12.07
- Bilag 4.8: Jara E-line Prislister av 01.06.15
- Bilag 4.9: Jara VDSL Prislister av 01.10.17

3.3 BILAGENE OG VEDLEGG

Bilagene til Avtalen er gjeldende og underlagt denne Avtalen slik de til enhver tid fremkommer på følgende websider, jf likevel pkt. 22 i bilag 1: <http://www.jara.no>

3.4 OPPBEVARING AV PAPIRUTSKRIFT

Partene plikter å oppbevare en papirkopi av den til enhver tid gjeldende Avtale, og eventuelle endringer og tillegg til Avtalen.

3.5 ENDRING AV AVTALEN

Vilkårene for å endre Avtalen, herunder bilagene til Avtalen fremkommer i bilag 1.

4. UNDERTEGNING

Avtale opprettes i to eksemplarer, hvorav Partene beholder ett hver.

VEDLEGG

Vedlegg 0: Endringsprotokoll

Vedlegg 1: Kontaktinformasjon

VEDLEGG 0: ENDRINGSPROTOKOLL

Vedlegg 0 til Avtalen skal benyttes ifm. endringer til Avtalen, jf. pkt. 22 i bilag 1.

Navn på Videre selger :

Dato for varslings	Dokument	Eksisterende utgave [Dato]	Ny utgave [Dato]	Gjeldende f.o.m.

VEDLEGG 1: KONTAKTINFORMASJON

1. INNLEDNING

I dette vedlegg 1 til Avtalen beskrives kontaktpunktene mellom Partene ift. Avtalen. Partene skal ved signering av Avtalen oppgi den aktuelle informasjonen i dette vedlegg 1 til Avtalen.

Partene skal straks skriftlig informere den annen Part ved endringer av kontaktpunkter/kontaktpersoner. Eventuelt nye navn og/eller nummer sendes Partenes hovedkontaktperson.

2. HOVEDKONTAKTPERSONER

I tabellen under skal navn på Partenes hovedkontaktperson oppgis:

	Videreselger	Telenor
Navn		
Stilling		
Telefonnr.		
Mobilnr.		
Fax.nr		
E-post		

3. FAKTURERING

I tabellen under skal informasjon om Videreselgers fakturaadresse oppgis.

	Fakturainformasjon
Kunde	
Adresse	
Postnr.	
Sted	

I tabellen under skal informasjon om kontaktpersoner hos Videreselger og Telenor vedrørende forhold knyttet til fakturaer oppgis:

	Videreselger	Telenor
Navn		
Telefonnr.		
Mobilnr.		
E-post		

4. SLA

Kontaktpunkt for eskaleringer finnes på www.telenorwholesale.no.

4.1 Bestilling og leveranse av Jara Bredbåndsaksess

4.1.1 Telenor

Ved all korrespondanse vedrørende leveranse under denne Avtalen, muntlig eller skriftlig, må Telenors sambandsnummer for det aktuelle sambandet / produktet oppgis. Videre selger får oppgitt dette sambandsnummeret i leveringsbekreftelsen fra Telenor.

4.1.1.1 Telenors Kundeservice 08300

"Telenors Kundeservice 08300" er behandlende enhet for Jara Bredbåndsaksess. De kan nås via:

Telefonnr.	08300
Telefaksnr.	62 55 74 17
E-post	kapasitet@telenor.com

4.1.1.2 Bestilling via Jara NetBusiness

Bestilling, endring, oppsigelse og forespørsel skal sende via Jara NetBusiness via :

Kanal	http://www.telenorwholesale.no
--------------	---

4.1.2 Videre selger

4.1.2.1 Videre selgers ordremottak

Videre selgers mottak av bestillinger, statistikker, etc :

	Telefonnr.	Telefaksnr.	E-post
Bestilling			
VLAN verdier	N/A	N/A	
Statistikk (Eline- rapport)	N/A	N/A	
Annet			

4.1.3 Rapportering av Avvik

Rapportering av mulige Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i bilag 3 skal skje via følgende kanal:

Kanal	Service Request via Jara NetBusiness, eller tlf.nr. : 08300
--------------	---

4.2 Feilmelding og retting av tjenestene

4.2.1 Telenor

4.2.1.1 Feilmelding

Videre selgers melding om mulige feil på tjenestene skal skje i samsvar med SLAene for de enkelte tjenester, og sendes til Telenor via en av nedenstående kanaler.

Utgave 01.04.2019 Eksemplar 1 av 2		Side 6 av 8
---------------------------------------	--	-------------

Nr	Alternativ	Kanal
1	e-Kanal	Trouble Tickets i Netbusiness
2	Telefon	08300

4.2.2 Videre selger

4.2.2.1 Feilmelding

Ved feil på Videre selgers eller Videre selgers abonnents utstyr som Telenor avdekker, så skal Telenor varsle Videre selger via følgende kanaler:

Nr	Alternativ	Kanal
1	Telefon	
2		

4.2.2.2 Varsling

Dersom Videre selger ønsker å bli varslet om fellesfeil og/eller planlagt arbeid i nettet, vil Telenor varsle Videre selger per e-post :

	Spesifikasjon	E-post-adresse hos Videre selger
Planlagt arbeid	Velg et alternativ: <1 sek. <30 sek. >30 sek.	
Fellesfeil		

4.2.3 Rapportering av Avvik

Rapportering av mulige Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i bilag 3 skal skje via følgende kanal:

	Telenor
Kanal	Service Request via Jara NetBusiness, eller tlf.nr. : 08300

4.3 Oppetid Jara NetBusiness

4.3.1 Feilmelding

Videre selgers melding om mulige feil ved Jara NetBusiness skal skje i samsvar med SLAene, og sendes til Telenor ved Jara Support via en av følgende kanaler.

Nr	Alternativ	Kanal
1	E-post	jarasupport@telenor.com
2	Telefon	08300

5 TILGJENGELIGHET TIL KONTAKTPUNKTER

	Tidsramme (åpningstid)	Tidsramme (åpningstid)

	Telenor	Videreselger
Feilmeldingsmottak	KI 0800 – 1700 Virkedager	
Andre kontaktpunkter / Kontaktpersoner	KI 0800 – 1600 Virkedager	