

**Avtale om**  
Jara Bredbåndsaksess  
**mellom**  
**Telenor Norge AS**  
**og**  
**TILBYDER**

**Utgave 04.01.2021**

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 01.10.20
- Bilag 2.4: VULA ODP Produktblad 01.10.20
- 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 04.01.21
- Bilag 3.2: Jara SHDSL SLA av 04.01.21
- Bilag 3.3: VULA SLA 01.10.20
- 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 04.01.21

## **Bilag 4 – Priser**

- Bilag 4.1: Jara ADSL Prislister av 1.01.21
- Bilag 4.2: Jara SHDSL Prislister av 01.01.21
- Bilag 4.3: VULA Prislister av 01.07.20
- Bilag 4.4: VULA ODP Prislister av 01.12.20
- 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 01.01.21

### **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.telenorwholesale.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
<b>Navn</b>		
<b>Stilling</b>		
<b>Telefonnr.</b>		
<b>Mobilnr.</b>		
<b>Fax.nr</b>		
<b>E-post</b>		

### 3. FAKTURERING

I tabellen under skal informasjon om Videreselgers fakturaadresse oppgis.

	Fakturainformasjon
<b>Kunde</b>	
<b>Adresse</b>	
<b>Postnr.</b>	
<b>Sted</b>	

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

	Videreselger	Telenor
<b>Navn</b>		
<b>Telefonnr.</b>		
<b>Mobilnr.</b>		
<b>E-post</b>		

### 4. SLA

Kontaktpunkt for eskaleringer finnes på [www.telenorwholesale.no](http://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:

<b>Telefonnr.</b>	<b>08300</b>
<b>Telefaksnr.</b>	<b>62 55 74 17</b>
<b>E-post</b>	<a href="mailto:kapasitet@telenor.com">kapasitet@telenor.com</a>

#### 4.1.1.2 Bestilling via Jara NetBusiness

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

<b>Kanal</b>	<a href="http://www.telenorwholesale.no">http://www.telenorwholesale.no</a>
--------------	---

### 4.1.2 Videre selger

#### 4.1.2.1 Videre selgers ordremottak

Videre selgers mottak av bestillinger, statistikker, etc :

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

#### 4.1.3 Rapportering av Avvik

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

<b>Kanal</b>	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 04.01.2021 Eksemplar 1 av 2		Side 7 av 9
---------------------------------------	--	-------------

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
<b>Planlagt arbeid</b>	Velg et alternativ: <1 sek.   <30 sek.   >30 sek.	
<b>Fellesfeil</b>		

## 4.2.3 Rapportering av Avvik

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

	Telenor
<b>Kanal</b>	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

	<b>Tidsramme (åpningstid) Telenor</b>	<b>Tidsramme (åpningstid) Videreselger</b>
<b>Feilmeldingsmottak</b>	<b>KI 0800 – 1700 Virkedager</b>	
<b>Andre kontaktpunkter/ Kontaktpersoner</b>	<b>KI 0800 – 1600 Virkedager</b>	