

- Konfidensielt -

Tjenesteleverandøravtale mellom Telenor Norge AS og Tjenesteleverandør NN. TEL-00xxx

**VEDLEGG 1-10**  
**TIL STANDARD TJENESTELEVERANDØRAVTALE**

## **VEDLEGG 1 PRINSIPPER FOR AVTALEADMINISTRASJON**

### **1 Generelt**

All korrespondanse mellom Partene skal stiles til de personer og på den måte som fremgår nedenfor. Korrespondanse som ikke følger de nedenfor definerte kommunikasjonskanaler og den definerte kommunikasjonsform forplikter ikke Partene.

### **2 Forretningsmessig og kontraktsrelatert korrespondanse**

Forretningsmessig korrespondanse, endringsforslag og kontraktsrelaterte uoverensstemmelser eller tvister sendes som brev eller e-post til følgende kontaktpersoner og adresser:

	TELENOR NORGE	TJENESTELEVERANDØR
Avtaleansvarlig	Navn: Telenor Norge AS NN E-post: nn@telenor.no Telefon: + 47	Navn: E-post: Telefon:

Partene skal varsle hverandre skriftlig, med referanse til dette vedlegg, om eventuelle nye kontaktpersoner før de byttes ut.

### **3 Koordinering av løpende samarbeid**

For koordinering av samarbeid om den løpende virksomhet, herunder korrespondanse om tekniske, praktiske og administrative forhold som gjelder gjennomføringen av Avtalen, benyttes brev, e-post eller telefon, hvis ikke annet er avtalt, til følgende adresser/personer:

	TELENOR NORGE	TJENESTETILBYDER
Kontaktperson	Navn: Telenor Norge AS NN E-post: nn@telenor.no Telefon: + 47	Navn: E-post: Telefon:

Partene skal varsle hverandre skriftlig, med referanse til dette vedlegg, om eventuelle nye kontaktpersoner før de byttes ut.

Det kan etter avtale også etableres andre kontaktpersoner i Partenes organisasjoner. Kontakt vedrørende forretningsmessige og kontraktsrelaterte forhold skal uansett formidles slik det fremgår i punkt 2 foran.

## **VEDLEGG 2    ANDRELINJE KUNDESERVICE**

### **1    Omfang og innmelding av feil**

Telenor Norge skal stille andrelinje kundestøtte til rådighet for Tjenesteleverandøren.

Alle feilmeldinger fra Tjenesteleverandøren, for eksempel knyttet til feil i Telenor Norges Nett eller problemer med Tjenestene, skal meldes i et elektronisk feilmeldingsskjema på BMO webverktøy eller det verktøyet Telenor Norge til enhver tid gir anvisning på, til Telenor Norge, som behandler og besvarer meldingen. Slik innmelding kan foretas alle dager, 24 timer i døgnet.

Kritiske feil, definert som feil som rammer flere sluttbrukere innen samme bedrift, og feil som rammer kritiske enkeltabonnement, som vakttelefon for lege, politi og brannvesen skal alltid først meldes via BMO som kan følges opp telefonisk via kundeservice.

### **2    Behandlingstid**

Telenor Norge behandler ordinære henvendelser innenfor normal åpningstid, som med mindre annet er avtalt er mandag til fredag kl. 0800–1600, med unntak for offisielle høytidsdager. Telenor Norge vil utover normal åpningstid behandle kritiske feil, forutsatt at de er meldt inn via BMO. Dette kan følges opp telefonisk ved å benytte eskaleringstrappen (se Telenorwholesale.no).

## **VEDLEGG 3 LEVERING AV FAKTURERINGSDATA**

### **1. Elektroniske datafiler**

Som grunnlag for Tjenesteleverandørens produksjon av fakturaer til sine Abonnenter vil Telenor Norge levere (TADIG) datafiler, som inneholder takseringsdatafiler (CDR'er = Call Detail Records og EDR'er = Event Detail Records). Disse datafilene er også Tjenesteleverandørens grunnlag for eventuell utarbeiding av trafikkstatistikk for både forskuddsbetalte og etterskuddsbetalte Abonnenter, samt for kontroll av Telenor Norges fakturaer for avviklet trafikk.

### **2. Filformater**

Telenor Norge leverer datafilene i formatet TAP 3. Filformatet er definert/spesifisert av GSM Association.

### **3. Overføring av datafiler**

Telenor Norge forbeholder seg rett til å overføre datafilene på den til enhver tid mest hensiktsmessige måte mht. datasikkerhet, datamengde, overføringshyppighet og kostnader. Dersom Tjenesteleverandøren ikke ønsker å endre overføringsmåte når Telenor Norge innfører en annen overføringsmåte som standard, kan Tjenesteleverandøren pålegges å dekke de merkostnader det medfører for Telenor Norge at Tjenesteleverandøren ikke benytter standard overføringsmåte.

For trafikk som er originert i Telenor Norges eget nett, vil de overførte takseringsdata i alminnelighet ikke være eldre enn 36 timer. Takseringsdata for trafikk som er originert av Abonnenter når de benytter utenlandske mobilnett (roaming), må normalt godtas selv om de leveres inntil 2 måneder etter at vedkommende trafikk er avviklet.

Trafikkdata, som overføres i form av datafiler til Tjenesteleverandøren, vil ikke bli dokumentert på annen måte.

## **VEDLEGG 4 LEVERING AV SIM**

### **1. Innledning**

Dette vedlegget omhandler spesifikasjoner, prosedyrer og valgmuligheter i forbindelse med Tilbyderens kjøp av SIM.

Tilbyderen må foreta 2 typer ordre før SIM er klargjort for bruk:

- Bestilling av SIM fra Telenor Norge for levering fra Telenor Norges underleverandør (SIM-produsenten) til lager hos underleverandør.
- Bestilling av personalisering av SIM. Slik personalisering foretas av Telenor Norge/underleverandør.

I tillegg tilbyr Telenor Norge tjenester i forbindelse med pakking, distribusjon og logistikk for SIM-kort, jf. punktene 4 flg. under.

### **2. Bestilling av SIM til lager**

Leveringstiden for personaliserte SIM fra SIMprodusenten til Telenor Norges eller underleverandørs lager vil være fra 6 til 12 uker etter mottatt ordre fra Telenor Norge, avhengig av bl.a. Tilbyders ønske om endringer i personaliseringen, kapasitet hos SIM-produsenten mv.

Med mindre det er inngått avtale mellom Partene i henhold til pkt. 7 i dette Vedlegg 4, hvoretter ansvaret tilligger Telenor Norge, er det Tilbyderens ansvar alene å sikre at det til enhver tid er tilstrekkelig antall SIM på Telenor Norges/underleverandørs lager for det antall kort eller eSIM profiler Tilbyderen ønsker personalisert.

Tilbyderen skal levere til Telenor Norge estimert forventet volum av SIM påfølgende år, innen utgangen av november måned hvert år.

Tilbyderens ordre til Telenor Norge skal inneholde følgende informasjon:

- Antall SIM
- For SIM-Kort:
  - Størrelse på EEPROM kortminne (jf. prisliste)
  - Logo referanse

### **3. Bestilling av personalisering**

Tilbyderen skal bestille personalisering av SIM i henhold til standard skjema utarbeidet av Telenor Norge senest 10 virkedager før ønsket leveringsdato.

Telenor Norge har til hensikt å benytte siste versjon av GSM rec. 11.11 for funksjonalitet ved personalisering. Tilbyderen skal spesifisere egen elektronisk og grafisk profil. Den elektroniske profilen for SIM kan bl.a. inneholde antall:

- ADN
- SMS
- FDN
- LND
- Tilbyderens navn

Ved personalisering av SIM blir det generert en fil med relevant informasjon, ment for Tilbyderens egne administrative system. Format og layout på filen spesifiseres ved behov.

#### **4. Pakking av SIM-kort**

Tilbyderen skal ved bestilling av personalisering spesifisere ønsket pakking av SIM-kortene. SIM-kortene pakkes for forsendelse iht. Tilbyderens spesifisering etter at kortene er produsert og personalisert.

Med mindre annet er avtalt og spesifisert av Tilbyderen, vil ferdig personaliserte kort bli montert på et velkomtbrev i A4-format. Velkomtbrevet brettes og eventuelt forsegles i en C6/5 konvolutt. Tilbyderen kan selv innhente brev og konvolutt, eller bestille dette direkte av Telenor Norge.

#### **5. Transport og levering av SIM-kort**

Tilbyderen skal hente SIM-kort på det sted Telenor Norge oppgir, og overtar ansvaret for SIM-kortene fra det tidspunkt kortene er hentet.

#### **6. Distribusjon**

Telenor Norge tilbyr distribusjonstjeneste av SIM-kort direkte til Tilbyderens forhandlere eller Abonnenter. Forhandlere kan bestille nye SIM-kort direkte fra Telenor Norges SIM-avdeling på e-post, eller via Tilbyderens kundeservice.

Tilbyderen skal på forhånd identifisere og bekrefte hvilke forhandlere som kan bestille direkte fra Telenor Norge. Slik bekreftelse skal inneholde:

- Forhandlerens navn og adresse
- Begrensninger mht. antall SIM-kort/startpakker forhandleren kan bestille

Telenor Norges forsendelse av SIM-kort skal inneholde avtalt antall kort og vil bli sendt som A-post, B-post eller postpakke, avhengig av vekt, størrelse og Tilbyderens ønsker.

Ved distribusjonsavtale til Abonent vil Telenor Norge spesifisere filformat og innhold for produksjonsfiler.

Vilkår og pris for tjenesten skal avtales mellom Telenor Norge og Tilbyderen.

For elektronisk distribusjon av eSIM profiler til Tilbyderens Abonnenter, bes Tilbyder ta kontakt med Telenor for de forskjellige alternativene.

## **7. Logistikk SIM-kort**

Telenor Norge tilbyr Tilbyderen logistiktjeneste som inkluderer bl.a. lagerbeholdning, distribusjon mv. for Tilbyderens SIM-kort. De nærmere betingelser og pris for slik tjeneste skal avtales mellom Partene.

## **8. Priser og betalingsvilkår**

Fakturering av SIM sendes til Tilbyderen når kortene/profilene leveres fra SIM-produsenten til Telenor Norges eller underleverandørs lager. Hvilke poster som inkluderes i fakturaen fremgår av Vedlegg 7.

Prisene tilknyttet SIM fremgår i Vedlegg 7. Prisene justeres jevnlig og oppdatert prisliste sendes til Tilbyderen.

## VEDLEGG 5 TJENESTER

Gjennom et landsdekkende mobilnett i Norge tilbyr Telenor Norge en rekke Tjenester som muliggjør Tjenesteleverandører å tilby et bredt spekter av tjenester til Abonnenter som har behov for mobilkommunikasjon. Telenor Norges mobilnett er knyttet til andre fast - og mobilnett i Norge og utlandet som muliggjør Abonnenter å kommunisere med «hele» verden. Mange av tjenestene kan også brukes i utlandet gjennom Telenor Norges mange internasjonale gjestingsavtaler som omfatter de fleste land i verden.

Følgende bærertjenester danner grunnlaget for Tjenestene som tilbys gjennom Avtalen:

- 2G (planlegges utfaset i 2025)
- 4G
- 5G non stand alone

Gjennom Avtalen får Tjenesteleverandør tilgang til tale, data og meldingstjenester. Tale leveres over 2G, 4G og WIFI og omfatter mobilsvartjeneste. Data realiseres over 2G, 4G og 5G. Telenor Norge leverer meldingstjenestene SMS, MMS og RCS.

Avtalen omfatter også tilgang til:

### ***Internasjonal gjesting***

Denne tjenesten Tjenesteleverandørens Abonnenter mulighet til å bruke sitt mobilabonnement utenfor Telenor Norges landsdekkende mobilnett. Abonnentene vil få tilgang til andre mobilnett i de fleste land i verden gjennom Telenor Norges mange internasjonale gjestingsavtaler.

Internasjonal gjesting inkluderer Data Kontroll Utland (DKU) og prisinformasjonsmeldinger. Med DKU får Tjenesteleverandørens Abonnenter kontroll over databruk utenfor EU/EØS. DKU omfatter både beløpsgrenser og varslinger for databruk. Prisinformasjonsmeldinger gir Abonnentene oppdatert prisinformasjon via SMS i det landet de ankommer.

### ***Fellesfakturerte tjenester og innholdstjenester***

Disse tjenestene gir Tjenesteleverandørens Abonnenter mulighet til å kjøpe innhold hos forskjellige aktører. Eksempler på disse tjenestene er nummeropplysning, spill, spåttjenester, betalingstjenester og avstemninger.

### ***Bank ID på mobil***

Denne tjenesten gjør at Abonnenten kan identifisere seg og signere uten bruk av kodekort eller kodebrikke som BankID krever. BankID på mobil er BankID lagret på mobilens SIM-kort.

Avtalen gir også Tjenesteleverandør mulighet til å bestille følgende:

### ***Multi SIM (tale og data)***

Mange Abonnenter har flere enheter som trenger tilgang til mobilnettet. Multi SIM løsningen innebærer at Abonnentene kan ha opptil 9 SIM i forskjellige enheter som er



knyttet opp mot et hoved SIM. Abonnementen kan ha tre tale SIM (tvilling SIM) og seks data SIM i samme Multi SIM løsning. Fordelene for Abonnementene er å kunne få kopier av SMS og MMS meldinger på flere enheter, og at all bruk av data blir aggregert opp til et hoved SIM. Denne tjenesten er ikke tilgjengelig for forskuddsbetalte abonnementer.

### ***Nettverkstrigging***

Nettverkstrigging støtter enkel styring av mobilsamtaler til og fra en sentralbordløsning eller lignende via signalering som muliggjør funksjonalitet som blant annet statusinformasjon, viderekobling og visning av hovednummer. Denne tjenesten må implementeres spesifikt for Tjenesteleverandøren.

Nettverkstrigging forutsetter etablering av Operator Connect (grensesnitt mellom Tjenesteleverandør/sentralbordleverandør og Telenor Norges mobilnett). Beskrivelse og teknisk informasjon fås ved forespørsel.

Ved Nettverkstrigging må Tjenesteleverandøren etablere sin egen Multi SIM løsning, og Telenor Norge kan tilby SMS/MMS kopi til tvilling. Tjenesten konfigureres slik at meldinger (SMS og MMS) fra et MSISDN videresendes til et endepunkt hos Tjenesteleverandøren.

### ***Private APN***

Private Access Point Name er en aksess (Gateway) mellom mobilterminaler og private nettverk for datatrafikk. Telenor Norge leverer datatrafikk til Tjenesteleverandøren over grensesnittet Operator Connect. Tjenesteleverandøren vil derfra motta trafikken og rute den videre til sine egne Abonnementer.

Private APN forutsetter etablering av Operator Connect. I tillegg må Tjenesteleverandøren etablere sin egen Remote Authentication Dial-In User Service (RADIUS). Beskrivelse og teknisk informasjon om Operator Connect fås ved forespørsel.

### ***Nettvern***

Nettvern bestilles og aktiveres per Abonnement. Datatrafikken rutes gjennom en egen Domain Name Server (DNS) som sikrer Abonnementen mot å nå internettsider som er på en svarteliste. Svartelisten inneholder internettsider infisert av virus, skadelig programvare og falske nettsider. Hvis en Abonnement prøver å aksessere en nettside på svartelisten vil Abonnementen få en melding og oppkoblingen avbrytes.

### ***Identifisering av spesifiserte typer datatrafikk***

Tjenesteleverandør kan få utviklet en mekanisme hvor datatrafikk fra forhåndsdefinerte vertssignaturer blir merket i CDReNe. Mer informasjon fås ved forespørsel. Dette må utvikles spesifikt for Tjenesteleverandøren.

### ***Linjeautentisering***

Linjeautentisering er en teknisk funksjonalitet i mobilnettet som innebærer sikker overføring av en Abonnents MSISDN/mobilnummer til nærmere definerte DNS-adresser.

## **VEDLEGG 6      GRENSESNIITT MOT KUNDE- ADMINISTRASJONSSYSTEM**

Tjenesteleverandøren administrerer selv sine Abonnenter og tjenester via følgende kundeadministrasjonssystem:

### **Web**

Tjenesteleverandøren får tilgang til et web-basert verktøy for håndtering av Abonnementer og tjenester. I dette kundeadministrasjonssystemet kan Tjenesteleverandør administrere sine Abonnenter (bl.a. aktivere, deaktivere og sperre tjenester).

### **API**

Tjenesteleverandøren får også tilgang til et API (**A**pplication **P**rogrammable **I**nterface) til funksjonene i kundeadministrasjonssystemet. Via dette grensesnittet kan Tjenesteleverandøren administrere sine Abonnenter.

- Konfidensielt -

Tjenesteleverandøravtale mellom Telenor Norge AS og Tjenesteleverandør NN. TEL-00xxx

## **VEDLEGG 7    STANDARDPRISER**

## VEDLEGG 8 BANKGARANTI

**Garantiutsteder:** .....(Bankens navn), org. nr  
.....  
adresse....., e-post [.]  
(**"Banken"**)

**Debitor/  
Tjenesteleverandøren:** ..... (Tjenesteleverandørens navn og  
org.nr.)

**Kreditor/Benefisiar:** Telenor Norge AS, org. nr. 976 967 631

**Avtalen garantien  
gjelder:** Sikkerhet for Tjenesteleverandørens oppfyllelse av  
Avtale om tjenesteleverandørtilgang i Telenor  
Norges Nett [\*] av [dato] (**"Avtalen"**)

**Garantiens  
maksbeløp:** NOK ..... (**"Garantibeløpet"**).

**Utløpsdato:** [.] 20[.]

**Dokumentasjon som  
må  
medfølge ethvert  
krav:** Skriftlig erklæring fra Benefisianten om at  
Tjenesteleverandøren ikke har oppfylt sine  
betalingsforpliktelser i henhold til Avtalen med  
spesifikasjon av ubetalt beløp og forfallsdato.

Banken avgir herved en ugjenkallelig garanti overfor Benefisianten for Tjenesteleverandørens forpliktelser under Avtalen oppad begrenset til Garantibeløpet.

Banken forplikter seg herved til, på Benefisiantens første anmodning, umiddelbart og senest innen 7 dager, etter at Benefisianten har fremmet krav til Banken om betaling under garantien, å betale Benefisiantens krav oppad begrenset til Garantibeløpet.

Enhver utbetaling under denne garantien reduserer Bankens ansvar tilsvarende.

Beløpet vil bli utbetalt uten å ta hensyn til eventuelle innsigelser fra Tjenesteleverandøren.

Ethvert krav under Garantien skal fremsettes skriftlig enten per brev eller e-post til adresse som angitt i Garantien.

Garantien opphører automatisk dersom krav ikke er fremmet overfor Banken senest ved utløp av Utløpsdatoen.

Bankgarantien er stilet overfor Kreditor og kan ikke overdras til noen uten Bankens skriftlige samtykke.

Verneting for garantien er Oslo tingrett.

....., ....20....

**for** (bankens navn):

## **VEDLEGG 9      FORSKUDDSBETALT ABONNEMENT**

Med *Forskuddsbetalt abonnement* menes abonnement der Abonnementen lader opp en *betalingskonto* for vedkommende abonnement (kontantkort). Etter hvert som Abonnementen benytter Telenor Norges Netts tilgjengelige Tjenester, blir betalingen for disse Tjenestene automatisk trukket fra abonnementets brukerkonto.

Telenor Norge fakturerer Tjenesteleverandøren etterskuddsvis, på samme måte som for etterskuddsbetalte abonnement. Tjenesteleverandøren står ansvarlig for betaling fra Abonnementen, vanligvis knyttet til ladingen.

Tjenesteleverandøren må tilrettelegge for forskuddsbetalte abonnement ved å tilknytte seg Telenor Norges EDC (Electronic Distribution of Codes) plattform. Det er denne plattformen de største distributørene benytter for å bestille ladekoder til salg mot Tjenesteleverandørens Abonnenter. Tjenesteleverandøren står fritt til å tilknytte seg de samme distributører som Telenor Norge, men via egne kommersielle avtaler. Ladekoder kan også bestilles manuelt fra Telenor Norge, dersom Tjenesteleverandør inngår avtale med distributør som ikke har aksess til EDC-plattformen.

Tjenesteleverandøren har frihet til å utforme sine egne startpakker for salg av abonnement. Tjenesteleverandøren kan velge mellom flere måter for åpning av forskuddsbetalte abonnement. Startpakker kan inneholde forhåndaktiverte SIM-kort.

Tjenesteleverandøren kan ta i bruk én (1) "ringeplan". Tjenesteleverandøren står med visse unntak (bla internasjonal gjesting), fritt til å bestemme de takster som skal gjelde i ringeplanen, begrenset av de regler som gjelder for bestilling, etc.

.

Forskuddsbetalte abonnement har blant annet følgende begrensninger i tjenesteutvalget:

- Internasjonal gjesting
- Multi SIM

## VEDLEGG 10 TELENORS BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER I TILKNYTNING TIL TJENESTELEVERANDØRTILGANG

Telenors leveranse av tilgang i Telenor Norges Nett innebærer behandling av personopplysninger på vegne av Tjenesteleverandør. For denne tilgangen eller for enkelte av prosessene knyttet til denne tilgangen er Telenor databehandler, og Tjenesteleverandør er behandlingsansvarlig under personopplysningsloven.

Når Telenor er databehandler på vegne av Tjenesteleverandør er behandlingen av personopplysninger regulert av særskilte databehandlervilkår.

For denne tilgangen hvor Tjenesteleverandør delvis eller i sin helhet er behandlingsansvarlig er det Tjenesteleverandørs ansvar å sikre lovlig formål og rettslig grunnlag (hjemmel) for behandlingen av personopplysninger. Tjenesteleverandør skal også sikre at egne brukere av tilgangen til Telenor Norges Nett er informert om tilgangen og hvordan denne fungerer.

Oversikten under inneholder opplysninger som er av relevans for Partenes oppfølging av databehandlervilkårene.

<b>Navn på tjeneste/prosess regulert av databehandlervilkårene</b>	Tjenesteleverandørtilgang
<b>Hva er formålet med databehandlers behandling av personopplysninger på vegne av behandlingsansvarlig?</b>	Bestilling av produkter og tjenester Fakturering og innkreving av produkter og tjenester Levering av produkter og tjenester Salgsrapportering av produkter og tjenester Overvåke og drifte produkter og tjenester
<b>Hvilke typer av personopplysninger behandles?</b>	Demografiske data Fakturadata Signaleringsdata Takseringsdata
<b>Hvordan behandler Databehandler personopplysningene?</b>	Telenor mottar bestillinger og feilmeldinger elektronisk Telenor sender faktura elektronisk til Tjenesteleverandør Trafikken som Tjenesteleverandørs abonnenter genererer i Telenor Norges Nett oversendes i dedikerte trafikkfiler til Tjenesteleverandør
<b>Bruker databehandler underleverandører til behandling av personopplysningene?</b>	Ja, Telenor benytter følgende underleverandører: - Tietoenvry, Norge - Accenture, India - Telenor Global Services, Norge, Storbritannia og India
<b>I hvilke land behandles personopplysningene?</b>	- Norge, Sveits, Serbia, Storbritannia, India
<b>Har Databehandler inngått avtale med underleverandør i henhold til EUs prinsipper for standardavtale om overføring av personopplysninger til land utenfor EU/EØS?</b>	Ja
<b>Hvordan og når slettes personopplysningene?</b>	Fakturainformasjon blir beholdt i henhold til bokføringsloven. Takseringsinformasjon (lokasjonsinformasjon) slettes etter 3 mnd