

Avtale om
ATSKILT TILGANG TIL
TELENORS AKSESSLINJER I NORGE
(OPERATØRAKSESS)
mellom
Telenor Norge AS
og
TILBYDER
Utgave 01.04.2023

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

1. BAKGRUNN

Ved endring den 6. februar 2001 av Forskrift om offentlig telenett og offentlig teletjeneste nr. 1259 av 5. desember 1997 ("offentlignettforskriften") ble operatør av offentlig fasttelefonnett som de nasjonale reguleringsmyndigheter har meddelt har en sterk markedsstilling når det gjelder å tilby tilgang til offentlig fasttelefonnett- og tjenester, pålagt å offentliggjøre og holde å jour et standardtilbud om atskilt tilgang til sine lokale aksesslinjer og tilhørende ressurser. Begrepet "Atskilt tilgang til aksesslinjen" omfatter etter offentlignettforskriften full tilgang til aksesslinje og delt tilgang til aksesslinje fra hovedkopling til abonnent, og i tillegg full tilgang til aksesslinje og delt tilgang til aksesslinje fra fordelerpunkt til abonnent.

2. FORHOLD TIL TIDLIGERE INNGÅTTE AVTALER

Denne Avtalen regulerer vilkårene for tilgang til Aksesslinjer og Delaksesslinjer. Denne Avtalen erstatter Avtale om Atskilt tilgang til Telenors aksesslinjer i Norge av 23.11.2005 eller tidligere versjoner av Operatøraksessavtalen, dersom Operatøren har inngått slik avtale. Inngåtte Tilgangsavtaler videreføres, men med slike vilkår som fremkommer under denne Avtale.

3. AVTALEVILKÅR

Med "Avtalen" forstås denne avtalen med bilag, Tilgangsavtaler og tillegg samt endringer i disse.

Denne Avtalen har følgende bilag med evt. tilhørende vedlegg:

- Bilag 1 : Generelle vilkår
- Bilag 2 : Produktspesifikasjon
- Bilag 3 : Service Level Agreement (SLA)
- Bilag 4 : Priser
- Bilag 5 : Sikkerhetsavtale for håndtering av nettinformasjon

Alltid gjeldende billag kan lastes ned fra www.telenorwholesale.no. Vilkårene for å endre Avtalen, herunder også bilagene til Avtalen, fremkommer i Bilag 1. Kontaktinformasjon er oppdatert på websiden under [kontakt](#).

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

VEDLEGG

Vedlegg 0: Endringsprotokoll

Vedlegg 1: Kontaktinformasjon

VEDLEGG 0: ENDRINGSPROTOKOLL

Vedlegg 0 til Avtalen skal benyttes ifm. endringer til Avtalen, jf. pkt. 24 i bilag 1.

Dato for varslng	Dokument	Eksisterende utgave [Dato]	Ny utgave [Dato]	Merknad

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. Jf 18.3 i bilag 1 og pkt. 2 i vedlegg 1 til Avtalen

2. HOVEDKONTAKTPERSONER

I tabellen under skal navn på Partenes hovedkontaktperson oppgis:

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

3. FAKTURERING

I tabellen under skal informasjon om Videreselgers fakturaadresse oppgis.

	Fakturainformasjon
Operatør	
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 Operatøraksess

4.1.1 Telenor

Ved all korrespondanse vedrørende leveranse av tilgang til aksesslinjer til en Aksesslinje eller Delaksesslinje, muntlig eller skriftlig, må Telenors sambandsnummer for den aktuelle

Aksesslinjen eller Delaksesslinjen oppgis. Operatøren 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
E-post	kapasitet@telenor.no

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.

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.no
2	Telefon	08300

5 TILGJENGELIGHET TIL KONTAKTPUNKTER

	Åpningstid Telenor	Åpningstid Videre selger
Feilmeldingsmottak	Kl 0800 – 1600 Virkedager	
Andre kontaktpunkter/ Kontaktpersoner	Kl 0800 – 1600 Virkedager	