

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

**Utgave 01.07.2024**

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 Bredbåndsaksessporteføljen, og erstatter Avtale om videresalg av Bredbåndsaksess av 01.05.2023 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 bilag:

#### **Bilag 1 – Generelle vilkår**

#### **Bilag 2 – Produktblad**

- Bilag 2.1: DSL Produktblad
- Bilag 2.2: DSL E-line Produktblad
- Bilag 2.3: VULA Produktblad
- Bilag 2.4: VULA ODP Produktblad

#### **Bilag 3 – Service Level Agreement (SLA)**

- Bilag 3.1: DSL SLA
- Bilag 3.2: E-line SLA
- Bilag 3.3: VULA SLA
- Bilag 3.4: VULA ODP SLA

#### **Bilag 4 – Priser**

- Bilag 4.1: DSL Prisliste
- Bilag 4.2: E-line Prisliste
- Bilag 4.3: VULA Prisliste
- Bilag 4.4: VULA ODP Prisliste

#### **Vedlegg**

- Vedlegg 0: Endringsprotokoll til Bredbånds Hovedavtale
- Vedlegg 1: Kontaktinformasjon

Alle gjeldene bilag, vedlegg og kontaktinformasjon til denne Avtalen til en hver tid fremkommer på [www.telenorwholesale.no](http://www.telenorwholesale.no). Det er

### **3.4 OPPBEVARING AV PAPIRUTSKRIFT**

Partene plikter å oppbevare en papirkopi av den til enhver tid gjeldene 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. Alle endringer fra forrige avtalen er beskrevet i Vedlegg O: Endringsprotokoll til Bredbåndsavtale.

## **4. UNDERTEGNING**

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

## 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](http://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, muntlig eller skriftlig, må Telenors sambandsnummer for den aktuelle Aksesslinjen oppgis. Operatøren får oppgitt dette sambandsnummeret i leveringsbekreftelsen fra Telenor.

##### 4.1.1.1 Telenors Wholesale Kundeservice

Telenors Wholesale Kundeservice er behandlende enhet for Bredbåndsaksess, både xDSL og VULA. De kan nås via:

E-post	<a href="mailto:aksess@telenor.no">aksess@telenor.no</a> – vedrørende aksess (OA/xDSL/VULA) <a href="mailto:kapasitet@telenor.no">kapasitet@telenor.no</a> – vedrørende ODP (E-lina/VULA)
Telefon.	08300

##### 4.1.1.2 Bestilling

Bestilling, endring og oppsigelse skal sendes via gjeldende systemer:

- Jara NetBusiness for OA og DSL
- VULA Web for VULA

#### 4.1.2 Videreselger

##### 4.1.2.1 Videreselgers ordremottak

Videreselgers mottak av bestillinger, statistikker, etc :

	Telefonnr.	Telefaksnr.	E-post
Bestilling			
VLAN verdier	N/A	N/A	
Statistikk	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, e-post til <a href="mailto:aksess@telenor.no">aksess@telenor.no</a> tlf.nr. : 08300 (+47 915 08300)
-------	--

## 4.2 Feilmelding og retting av tjenestene

### 4.2.1 Telenor

#### 4.2.1.1 Feilmelding

Videreselgers 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 Jara Netbusiness
		API for Alfa
2	E-post	Telenor Wholesale Aksess (aksess@telenor.no)
3	Telefon	08300 tastevalg 2 - 1
	Fra utlandet	+47 915 08300 tastevalg 2 - 1

### 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		

## 4.3 FEILMELDING

Videreselgers 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	<a href="mailto:jarasupport@telenor.no">jarasupport@telenor.no</a>
2	Telefon	08300 (+47 915 08300) tastevalg 2 - 1

## 5 TILGJENGELIGHET TIL KONTAKTPUNKTER

	Åpningstid Telenor	Åpningstid Videre selger
Feilmeldingsmottak	Kl 0800 - 1600 Virkedager	
0	Kl 0800 - 1600 Virkedager	