

**Avtale om**  
**ATSKILT TILGANG TIL**  
**TELENORS AKSESSLINJER I NORGE**  
**(OPERATØRAKSESS)**  
**mellom**  
**Telenor Norge AS**  
**og**  
**TILBYDER**  
**Utgave 01.04.2011**

Telenor Norge AS	TILBYDER
Dato og underskrift	Dato og underskrift
Navn: Tittel:	Navn: Tittel:
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 à 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

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

3.2 Denne Avtalen har følgende bilag med evt. tilhørende vedlegg :

- Bilag 1 : Generelle vilkår av 01.07.2009
- Bilag 2 : Produktspesifikasjon av 01.11.2010
- Bilag 3 : Service Level Agreement (SLA) av 01.02.2009
- Bilag 4 : Priser av 01.11.2010
- Bilag 5 : Sikkerhetsavtale for håndtering av nettinformasjon av 01.05.2007

3.3 Bilagene til Avtalen, jf. pkt. 3.2 i Avtalen, er gjeldende og underlagt denne Avtalen slik de til enhver tid fremkommer på følgende webside, jf. likevel pkt. 23.2 i bilag 1: [www.jara.no](http://www.jara.no)

3.4 Vilkårene for å endre Avtalen, herunder også bilagene til Avtalen, fremkommer av pkt. 24 i bilag 1.

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

## 4. Underskrift

Avtalen opprettes i to originale eksemplarer, ett til hver av Partene.

Telenor Norge AS	"Operatør"
Dato/Sted :	Dato/Sted :

**Vedlegg**

Vedlegg 0 : Endringsprotokoll

Vedlegg 1 : Kontaktinformasjon

## Vedlegg 0 : Endringsprotokoll

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

Endringer i avtale om Operatøraksess av dd.mm.år ift avtale om Operatøraksess av dd.mm.år					
Nr.	Avtale/Bilag	Vedlegg	Pkt	Type	Kommentar

## 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. pkt. 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 Operatørens fakturaadresse oppgis.

	Fakturainformasjon
Operatør	
Adresse	
Postnr.	
Sted	

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

	Operatør	Telenor
Navn		Sigrid Fremstad
Telefonnr.		
Mobilnr.		90 20 99 91
E-post		<a href="mailto:sigrid.fremstad@telenor.com">sigrid.fremstad@telenor.com</a>

### 4. SLA

#### 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 Telenor Kundeservice 08300

"Telenor Kundeservice 08300" er behandlende enhet for Operatøraksess. 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:aksess@telenor.com">aksess@telenor.com</a>

#### 4.1.1.2 Bestilling via Jara NetBusiness

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

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

#### 4.1.1.3 Bestilling vha. Bestillingskjema

Dersom forholdene i pkt. 2.4.2 i bilag 3 tilsier det, så kan "Bestillingskjemaet Operatøraksess Alle Produkter benyttes" og sendes til :

<b>Kanal</b>	<a href="mailto:aksess@telenor.com">aksess@telenor.com</a>
--------------	--

#### 4.1.1.4 Retur av NT1-boks

Dersom ikke NT1-boksen benyttes, jf. pkt. 3.4.1.1 i bilag 3, så skal denne returneres til:

<b>Navn</b>	<b>Telegol AS</b>
<b>Adresse</b>	
<b>Postnr. og sted</b>	<b>3550 Gol</b>

### 4.1.2 Operatøren

#### 4.1.2.1 Operatørens ordremottak

Bekreftelser på Bestilling, endring, oppsigelse eller forespørsler fra Telenor sendes til Operatørens ordremottak:

<b>Telefonnr.</b>	
<b>Telefaksnr.</b>	
<b>E-post</b>	

#### 4.1.2.2 Operatørens kundeservicesenter for bestilling og leveranse

Kundeservicesenter som Operatørens Abonnenter skal henvende seg til vedrørende bestilling og leveranse av tjenester fra Operatøren:

<b>Telefonnr.</b>	
<b>Telefaksnr.</b>	
<b>E-post</b>	

#### 4.1.3 Rapportering av Avvik

Rapportering av mulige Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 2.1 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 ifm Operatøraksess

#### 4.2.1 Telenor

##### 4.2.1.1 Feilmelding ifm. tilgang til aksesslinjer

Operatørens melding om mulige Feil på Aksesslinjer og Delaksesslinjer skal skje i samsvar med pkt. 3.4.2 i bilag 3, og sendes til Telenor via en av nedenstående kanaler. Kanalene er angitt i prioritert rekkefølge.

Nr	Alternativ	Kanal
1	Trouble Tickets	Jara Netbusiness
2	Telefon	08300

#### 4.2.2 Operatøren

##### 4.2.2.1 Feilmelding ifm. Delt tilgang til aksesslinjen

Ved feil på kabler og splittere hvor Operatøren har realisert Operatøraksess vha. Delt tilgang til aksesslinjen, så skal Telenor melde om slike mulige feil til Operatøren via en av de følgende kanaler, oppgitt i prioritert rekkefølge.

Nr	Alternativ	Kanal
1	Telefon	
2		

##### 4.2.2.2 Operatørens kundeservicesenter for feilmelding

Kundeservicesenter som Operatørens Abonnenter skal henvende seg til vedrørende feil på tjenesten fra Operatøren:

<b>Telefonnr.</b>	
<b>Telefaksnr.</b>	
<b>E-post</b>	

### 4.2.2.3 Kontaktpunkter ved varsel om endringer i aksessnett

Kontaktpunkter hos Operatøren og Telenor vedrørende varsel om endringer i aksessnett jf Bilag 1, pkt 6

	Operatør	Telenor
<b>Funksjon</b>		Service Manager / Hovedkontaktperson
<b>Telefonnr.</b>		
<b>E-post</b>		

### 4.2.3 Rapportering av Avvik

Rapportering av mulige Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 3.1 i bilag 3 skal skje via følgende kanal :

<b>Kanal</b>	Service Request via Jara NetBusiness, eller tlf.nr. : 08300
--------------	---

## 4.3 Oppetid Jara NetBusiness

### 4.3.1 Feilmelding

Operatørens 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
<b>1</b>	E-post	support@jara.mo
<b>2</b>	Telefon	08300

## 5. Tilgjengelighet til kontaktpunkter

	Tidsramme (åpningstid) Operatøren	Tidsramme (åpningstid) Telenor
<b>Feilmeldingsmottak</b>		Kl 0800 – 1700 virkedager
<b>Andre kontaktpunkter/ Kontaktpersoner</b>		Kl 0800 – 1600 virkedager