

**Särskilda villkor**  
**Telenor nätverkstjänster**  
**Version F, Giltiga fr.o.m. 2024-03-06**

**1. Allmänt**

- 1.1 Dessa särskilda villkor Telenor nätverkstjänster ("**Särskilda villkor**") gäller mellan Telenor Sverige AB, organisationsnummer 556421-0309 ("**Telenor**") och en företagskund ("**Kunden**") avseende Telenors tillhandahållande av nätverkstjänster ("**Tjänsten**"), i enlighet med avtal mellan Telenor och Kunden ("**Avtalet**"). Avtalet mellan Telenor och Kunden består, utöver dessa Särskilda villkor, av det avtalsdokument som undertecknas av parterna vid Avtalets ingående, tjänstebeskrivning eller tjänstespecifika villkor, Telenors Allmänna villkor för tjänster till företag - Storkund ("**Allmänna villkoren**"), prisbilaga samt, i förekommande fall, sådana ytterligare avtalshandlingar som anges i Avtalet.
- 1.2 De definitioner av ord och begrepp som används i Allmänna villkoren ska, om inte särskilt definierat i dessa Särskilda villkor, tillämpas även i dessa Särskilda villkor.

**2. Allmänt om Tjänsten**

- 2.1 Telenor ska tillhandahålla Tjänsten i enlighet med Avtalet. Telenors åtaganden i Avtalet är villkorade av:
- (a) att allt arbete med installation, driftsättning och underhåll av Nätverkstjänst kan göras under ordinarie arbetstid;
  - (b) att Kund tillhandahåller personal med relevanta kunskaper om lokaler och befintlig infrastruktur samt medverkar vid behov (ersättning för Kundens personal ska inte utgå vid sådan medverkan);
  - (c) att leverans av Tjänsten sker inom Sverige och Norden (ej Island) om inte annat uttryckligen anges;
  - (d) de övriga avgränsningar som finns definierade för respektive del av Tjänsten och som framgår av Avtalet.

**3. Nätverkstjänsten**

- 3.1 Nätverkstjänsten består av en grupp funktionstjänster för nätverk och innebär att Telenor designar, dimensionerar och installerar nätverkstjänsten efter Kundens behov och ansvarar för lösningen inklusive drift och support i enlighet med tjänstebeskrivningen och övriga villkor som anges i Avtalet ("**Nätverkstjänsten**").
- 3.2 Nätverkstjänsten kan innehålla mjukvaru- eller hårdvaruprodukter som tillhandahålls som en integrerad del av Nätverkstjänsten. Om Nätverkstjänsten innehåller hårdvaruprodukter kan krävas installation av Kundplacerad Utrustning. Kunds användning av Kundplacerad Utrustning regleras i de Allmänna villkoren. Kunden ska under hela avtalstiden inneha försäkring som i skäligen utsträckning täcker skador som kan uppstå på Kundplacerad Utrustning.
- 3.3 Leverans och leveranstest av Nätverkstjänsten regleras enligt avsnitt 2 i Allmänna villkoren.

**4. Priser m.m.**

- 4.1 De priser och avgifter som Kunden ska betala till Telenor för Tjänsten är angivna i prisbilagan. Prisbilagan ska även tillämpas vid Kundens avrop av tjänster, åtgärder eller arbete som inte omfattas av Tjänsterna.

- 4.2 Om inte annat avtalats inträder betalningsskyldighet för Nätverkstjänst när Nätverkstjänsten anses levererad enligt punkt 3.3.
- 4.3 Fasta löpande avgifter ska betalas i förskott. Installationsavgifter och liknande engångsavgifter betalas i efterskott. Övriga faktureringsvillkor framgår av Allmänna villkoren.
- 4.4 Om det i samband med driftsättning av Nätverkstjänst eller i övrigt under avtalsperioden visar sig att antalet enheter och/eller typ av enhet som anges i prisbilagan behöver kompletteras ska priset för Nätverkstjänsten justeras för sådana tillkommande enheter baserat på förändringarna i antalet enheter samt typ av enhet, i enlighet med avtalade priser för sådana enheter.
- 4.5 Priserna för supporttjänster enligt "Prislista Professional Services" är fasta under det första kalenderåret från signering av Avtalet och justeras därefter per den 1 januari varje år efter det att Avtalet ingåtts. Justering av priserna ska ske enligt de förändringar i det Arbetskostnadsindex (AKI) (i) avseende tjänstemän inom den privata sektorn, (ii) Tidsserie AKI för tjänstemän preliminära siffror, och (iii) genomsnitt alla näringsgrenar mellan oktober månad närmast innan den 1 januari aktuellt år och oktober månad året dessförinnan. Indexet publiceras löpande av statistiska centralbyrån (SCB). Om SCB skulle upphöra med att publicera nämnda index ska det motsvarande index som är närmast jämförbart med nämnda index istället tillämpas.
- 4.6 Telenor har alltid rätt att genomföra ändringar av priser och avgifter för Nätverkstjänst om Telenors kostnad för tillhandahållandet av produkt som ingår i Nätverkstjänst påverkas till följd av att Telenors underleverantörer för sådan produkt ändrar sitt pris. Ändring träder i kraft och är bindande omedelbart från det att Telenor genomfört sådan prisförändring.
- 4.7 Avseende Supporttjänst och installationsarbete och liknande i Nätverkstjänst är ordinarie arbetstid för Telenor kl. 08.00-17.00 helgfria måndagar-fredagar. Telenor har rätt till följande övertidsersättning. För överenskommet arbete som ska utföras utanför ordinarie arbetstid men efter 06.00 och före 20.00, helgfria måndagar-fredagar, debiteras det timarvode som framgår av Avtalet multiplicerat med faktorn 1,5. För överenskommet övertidsarbete på annan tid debiteras det timarvode som framgår av Avtalet multiplicerat med faktorn 2.
- 4.8 Telenor har rätt till ersättning för traktamentskostnader och resekostnader avseende resa med egen bil enligt Telenors gällande prislista. Telenor har vidare rätt till ersättning för logikostnader och resekostnader avseende resa med annat färdmedel än egen bil motsvarande uppkomna kostnader.
- 4.9 Samtliga Avtalade priser och villkor avser leverans i Sverige om annat inte anges. Om Avtalet omfattar leverans utanför Sverige tillkommer eventuella merkostnader, inklusive, men inte begränsat till, transporter, skatter, tullar eller andra avgifter.
- 4.10 Om installationsuppdrag ska utföras för Kunden och Telenor har allokerat särskild resurs därför (t.ex. allokerat konsultresurs eller anlitat extern underleverantör), och sådan allokerad resurs inte utnyttjas på grund av omständighet som beror på Kunden eller för vilken Kunden är ansvarig, har Telenor rätt att debitera ersättning för den avtalade tiden som inte utnyttjats. Telenor ska, för att inte förlora sin rätt att framföra sådant ersättningskrav, skriftligen framställa ersättningskravet senast tre (3) månader efter det tillfälle då den allokerade resursen skulle ha utfört avtalat arbete.

## 5. Omförhandling av priser för Nätverkstjänst

- 5.1 Avtalade priser för Nätverkstjänst gäller under förutsättning att Kunden uppfyller i Avtalet angiven "Basnivå" avseende volym, motsvarande antalet enheter (exempelvis, men ej begränsat till, antalet switchar, accesspunkter och siteaccessor) och/eller installerade adresser.

- 5.2 Om: (i) överenskommen volym (basnivå) enligt prisbilagan vid något tillfälle under Avtalets giltighet i väsentlig grad (dvs. tio (10) procent eller mer) understiger angiven avtalad volym; eller (ii) den faktiska volymen under en tremånadersperiod i väsentlig grad (dvs. tio (10) procent eller mer) understiger den avtalade volymen, har Telenor rätt att påkalla omförhandling av avtalade priser för Nätverkstjänst. Om parterna inte kan enas om nya priser vid en sådan omförhandling inom två (2) månader från det att Telenor påkallat omförhandlingen har vardera part rätt att säga upp Avtalet (inklusive eventuella Avropsavtal) med trettio (30) dagars uppsägningstid. Uppsägningen ska vara skriftlig. Telenor har därvid rätt att fakturera Kunden ett belopp motsvarande :(i) avgiften per enhet som angivits i Prisbilagan; och (ii) den fasta avgiften för varje annan Tjänst som Avtalet omfattar, för sådan resterande tid som Avtalet skulle ha gällt om Avtalet inte hade sagts upp i förtid. Med "fasta avgifter" i denna punkt avses samtliga avgifter i Prisbilagan som utgör fasta avgifter, b.la. månadsavgifter, anslutningsavgifter och motsvarande avgifter.
- 5.3 Inför varje förlängning av Avtalet äger Telenor rätt att påkalla omförhandling av priserna.

## 6. Underhåll och ändring av Tjänst

Avsnitt 9 i Allmänna villkoren reglerar vad som gäller i fråga om underhåll och ändring av Nätverkstjänst. Därutöver gäller att förändringar av Nätverkstjänst, som föranleds av förändringar av Kundens infrastruktur eller ändring av andra kundspecifika förutsättningar som legat till grund för prissättningen av Nätverkstjänsten, debiteras på löpande räkning enligt de priser som anges prisbilagan.

## 7. Fel eller avbrott i Tjänst

- 7.1 Tjänstebeskrivningen för Nätverkstjänsten anger hur fel åtgärdas samt vilken ersättning, eller annan sanktion, Kunden i vissa fall har rätt till i händelse av fel eller avbrott i Nätverkstjänsten.
- 7.2 Telenor ansvarar inte för: (i) skador som beror på virus eller skada i produkter som härrör från tredje man (inklusive Tredjepartsprodukter); (ii) fel eller brister som direkt eller indirekt beror på kommunikation via Internet eller annan extern kommunikation; eller (iii) Kundens förlust av data.
- 7.3 Utöver vad som anges i detta avsnitt 7 reglerar avsnitt 10 i Allmänna villkoren vad som gäller vid fel eller avbrott i Nätverkstjänsten.

## 8. Ansvarsbegränsning

- 8.1 Den ansvarsbegränsning som framgår av avsnitt 11 av de Allmänna villkoren gäller för leverans av Nätverkstjänst.

## 9. Bindningstid

- 9.1 Om inte annat avtalats gäller en bindningstid om trettiosex (36) månader för respektive avropad enhet (t.ex. accesspunkt, switch, firmware, CPE) under Avtalet. Tjänst med avtalad bindningstid kan med iakttagande av den avtalade uppsägningstiden sägas upp tidigast till upphörande vid utgången av bindningstiden. Om ingen specifik uppsägningstid är angiven i Avtalet och part vill säga upp Avtalet med verkan från bindningstidens utgång måste uppsägning ske senast tre (3) månader före bindningstidens utgång. Efter bindningstiden gäller Avtalets villkor för den avropade enheten tillsvidare och kan då sägas upp med tre (3) månaders uppsägningstid om inte annat avtalats. Härutöver gäller avseende avropsavtal med bindningstid det som föreskrivs i punkt 14.3 av de Allmänna villkoren.
- 9.2 Utöver vad som anges i detta avsnitt 9 gäller de villkor som följer av avsnitt 14 av de Allmänna villkoren beträffande uppsägning av Avtalet m.m.

- 9.3 Telenor har rätt att omedelbart efter Avtalets upphörande avsluta leverans av samtliga Tjänster. När Nätverkstjänsten upphör kopplas den ur.
- 9.4 Detta villkor gäller samtliga Nätverkstjänster förutom MPLS/Internet-Nätverkstjänster om annat inte avtalas. Kunden kan vid Nätverkstjänstens upphörande välja att köpa Kundplacerad Utrustning som använts i Nätverkstjänsten för ett pris motsvarande 20% av den Kundplacerade Utrustningens listpris. Om Kunden inte köper den Kundplacerade Utrustningen åligger det Kunden att, på egen bekostnad, returnera denna till Telenor (eller sådan tredje part angiven av Telenor). För Kundplacerad Utrustning som inte skickats tillbaka inom 60 dagar efter Nätverkstjänstens upphörande, har Telenor rätt att debitera Kunden ett belopp motsvarande 20% av den Kundplacerade Utrustningens listpris. Kund svarar själv för återställande av eventuell åverkan på lokaler i form av skruvhål, fästkabelskenor m.m.
- 9.5 Telenor åtar sig inte något ansvar för eventuell omkonfigurering av Kunds egen infrastruktur i samband med avveckling av Nätverkstjänsterna. När Nätverkstjänsten upphör äger Telenor rätten till eventuella konfigurationer av komponenter i Nätverkstjänsten som gjorts.

## 10. Immateriella rättigheter

- 10.1 Utöver vad som gäller enligt avsnitt 17 i Allmänna villkoren får Kunden inte, utöver vad som skriftligen medgivits av Telenor, kopiera, ändra eller på annat sätt använda hela eller delar av Nätverkstjänsten (dvs. inklusive programvara eller material som Telenor tillhandahåller och som hör till Nätverkstjänsten) och inte heller överlåta eller upplåta rätt till sådan programvara eller material till annan.
- 10.2 Telenor ansvarar inte för intrång i tredje mans immateriella rättigheter som orsakats av att Kunden använder Nätverkstjänsten i strid med Avtalet eller av Kundens modifiering av Nätverkstjänsten, eller som orsakats av Kundens användning av Nätverkstjänsten i kombination med Kundens utrustning. Kunden ska hålla Telenor skadeslös för alla kostnader, avgifter, skadestånd, krav och andra utgifter som Telenor orsakas av sådan modifiering eller användning.

## 11. Intressentgodkännande

- 11.1 Alla åtaganden och förpliktelser som part åtagit sig enligt detta Avtal är avhängiga av att nödvändiga licenser, godkännanden, tillstånd m.m. erhålles från relevant intressent, så som myndighet och eller fastighetsägare.