

Tjenestebeskrivelse for Bredbåndstjenester

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra 01.10.2025 for Nettskyavtale og Løpende Leveranse.

1 Om Bredbåndstjenester

Leverandøren videreselger bredbånd kommunikasjonsløsninger fra sine Underleverandører, levert til Kundens lokasjoner. Leveransen skjer under de vilkår som Underleverandør tilbyr. Leverandøren inkluderer drift, administrasjon og support på linjene. Leverandøren er Kundens hovedkontakt vedrørende merkantile og tekniske forespørsler.

2 Betingelser

Tjenesten leveres under gjeldende Generelle Betingelser som publisert på Leverandørens nettsted, eller betingelser angitt i Nettskyavtale eller SSA inngått mellom Kunden og Leverandøren. Dersom det er motstrid mellom Generelle Betingelser, eller inngått Nettskyavtale og denne Tjenestebeskrivelse har denne Tjenestebeskrivelsen forrang.

Det merkantile forholdet er mellom Kunden og Leverandøren. Bestemmelser i Leverandørens Generelle Betingelser og denne Tjenestebeskrivelse har forrang foran tilsvarende bestemmelser som angitt i vilkår fra Underleverandør.

2.1 Andre Betingelser

Tjenesten leveres i henhold til betingelser i Leverandørens gjeldende Tjenestebeskrivelse Support som publisert på Leverandørens nettsted.

3 Varighet og opphør

Bindingstid for Kommunikasjonslinjer er 36 måneder dersom ikke det fremgår annet i skriftlig avtale. Leveransen fornyes deretter automatisk for 3 måneder av gangen. Oppsigelse skal skje skriftlig, med 1 måneds varsel regnet fra utløpet av inneværende kalendermåned. Avtalen løper da ut inneværende avtaleperiode (3 måneder løpende, eller gjenværende av 36 måneders bindingstid).

4 Produktinformasjon og Veiledninger

4.1 Underleverandørers vilkår

Underleverandørene har egne vilkår som gjelder for Leveransen. Dersom vilkår og betingelser i denne Tjenestebeskrivelsen er i motstrid med Underleverandørens vilkår har Underleverandørens vilkår forrang.

Underleverandørens vilkår finner du her:

- [Global Connect Vilkår og tjenestebeskrivelser](#)
- [Altibox Vilkår Bedrift](#)
- [Telenor](#)
- [Telia](#)

4.2 Redundans og oppetid

Bredbånd kommunikasjonslinjer leveres ikke med oppetidsgaranti. Dersom Kunden har behov for å sikre oppetid fra en gitt lokasjon anbefales det at det etableres en sekundær linje. Sekundær linje anbefales å være av annen/komplementær teknologi til hovedlinje. Sekundære linjer kan også leveres basert på trådløse teknologier. Automatisk omdirigering av trafikk via sekundær linje dersom primær linje er ute av drift kan styres gjennom brannmurutstyr og leveres som en tilleggstjeneste fra Leverandøren (Nettverksdrift og -Leie).

4.3 Reserve termineringsutstyr

Underleverandører vil alltid inneha reserve Termineringsutstyr som kan sendes ved havari.

5 Bredbånd SLA

SLA Punkt	SLA Verdi
Termineringsutstyr	Inkludert
Grensesnitt mot Termineringsutstyr	Ethernet
IP Adresse	Inkludert dynamisk, fast IP kan kjøpes som tillegg
Fri Feilretting	Inkludert ved feil hos Leverandør/Underleverandør
Feilmeldingsmottak	Fritt feilmeldingsmottak 07:30 – 16:30 Henvendelser utenom dette til Vakttelefon i henhold til Tjenestebeskrivelse Support
Serviceperiode	Feilretting utføres 08:00-16:00 virkedager
Rettetider alvorlig feil	Se Underleverandørens vilkår
Kompensasjon ved SLA-brudd	Se Underleverandørens vilkår
Erstatningsutstyr ved teknisk feil på termineringsutstyr	Sendes neste virkedag pr. postpakke når det er konstatert feil på termineringsutstyr

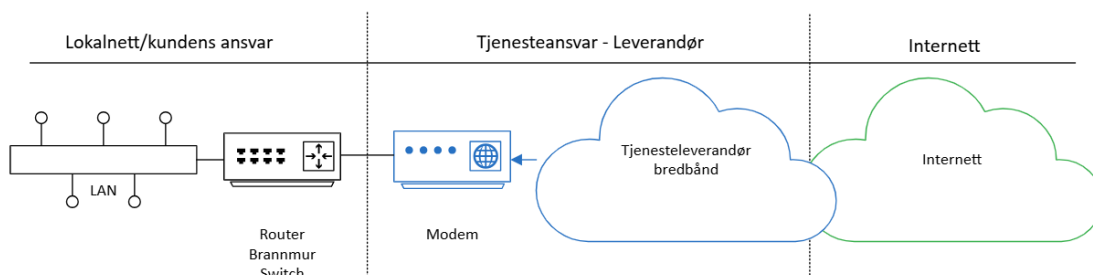
6 Levering

6.1 Leveringstid

Ordinær leveringstid for Bredband linjer er 4 til 6 uker for lokasjoner som har eksisterende fiberoptisk linje tilgjengelig. Ekspresslevering kan avtales mot ekstra ekspressgebyr.

6.2 Tilkopling til Kundens systemer

Tjenesteansvar for aksess-tjenesten er fra elektrisk grensesnitt på Mediakonverter eller Modem levert med tjenesten, frem til linjeleverandørens grensesnitt mot Internett.



6.3 Installasjon

Hvis det tidligere er montert et tilkoblingspunkt på adressen, benyttes dette. Dersom Kunden ønsker en annen linjeføring enn det som er teknisk og økonomisk hensiktsmessig eller dersom Kunden ønsker en tilkopling som ikke kan omfattes av Underleverandørens leveringsforpliktelser slik disse er nedfelt i Ekomloven med forskrifter, kan det kreves at Kunden dekker merkostnadene for tilkoplingen.

Når Leverandøren mottar dato for montering/installasjon av Teleentreprenør, vil Kunden motta ordrebekreftelse med montør dato. Kunden forplikter seg til å stille med oppgitt kontaktperson på den oppgitte dato. Dersom kontaktperson ikke kan stille på den oppgitte dato, skal Leverandøren ha beskjed om dette senest innen 2 virkedager før montør dato. Dersom montør stiller uten at kontaktperson er tilgjengelig, og Leverandøren ikke har fått beskjed om dette, vil Kunden bli belastet et gebyr for bomtur. Kontaktpersonen må kunne gi montør eksakt informasjon om hvor sambandet ønskes terminert. Dersom kontaktperson ikke kan gi montør beskjed om termineringspunkt, og montøren på bakgrunn av dette ikke får ferdigstilt montasjen, regnes dette som om kontaktperson ikke var tilstede, jf ovenfor.

Internkabling kan utføres av Leverandør på separat bestilling.

6.4 Tilkopling til nettet

Leverandøren sørger for fremføring av tilkoblingslinje frem til første tilkoblingspunkt på den installasjonsadressen som kunden har oppgitt. Ledige tilkoblingspunkt på adressen benyttes dersom mulig. Dersom Kunden ønsker en annen linjeføring enn det som er teknisk og økonomisk hensiktsmessig eller dersom Kunden ønsker en tilkopling som ikke kan omfattes av Leverandørens leveringsforpliktelser slik disse er nedfelt i Ekomloven med forskrifter, kan det kreves at Kunden dekker merkostnadene for tilkoplingen.

6.4.1 Montering av termineringsutstyr

Termineringsutstyr sendes normalt til Kunden pr. post i forkant av oppkobling. Montør vil normalt koble opp utstyret. Det er Kundens ansvar å legge til rette for montering/plassering av Termineringsutstyret på egnet sted nært oppkoblingspunkt. I enkelte tilfeller kan Kunden selv måtte montere og koble opp utstyr i henhold til veiledning. Dette gjelder hovedsakelig der eksisterende samband/linje skal benyttes. Kunden kan i så fall be Leverandøren om å besørge montering av Termineringsutstyr som et Konsulentoppdrag. Et slikt oppdrag belastes Kunden ordinære timesatser etter medgått tid i henhold til Tjenestebeskrivelse Timebaserte Konsulenttjenester.

7 Bestemmelser

7.1 Innsyn i datatrafikk

Leverandøren har ikke rett til innsyn i trafikk som ikke er i direkte kommunikasjon med Leverandøren.

Leverandøren kan derfor heller ikke ta ansvar for innholdet av denne trafikken. Leverandøren kan dog i visse

unntakstilfeller skaffe seg innsyn i trafikken i overensstemmelse med regler gitt av Datatilsynet blant annet i tilfeller hvor det er grunn til å tro at trafikken er i strid med nasjonale og internasjonale regler eller hvor trafikken utgjør eller kan utgjøre et problem for Leverandøren eller andre som benytter nettet.

7.2 Midlertidig stenging

Hvis Kundens utstyr og / eller bruk av tjenesten medfører eller kan medføre problemer for Leverandøren eller andre som benytter nettet kan Leverandøren bryte tilkoblingen til nettet umiddelbart. Kunden skal i slike tilfeller varsles omgående. Tilkobling til nettet skal finne sted straks Kunden har utbedret forholdet på en tilfredsstillende måte. Midlertidig stans i tilkoblingen medfører ikke fritak for Kundens betalingsforpliktelse

7.3 Termineringsutstyr

Utstyr som leveres sammen med abonnementet eies av Leverandøren og skal leveres tilbake ved oppsigelse eller heving av abonnementsavtalen. Kunden er ansvarlig for utstyret i perioden. Dersom utstyret ikke leveres tilbake ved opphør av abonnementet, kan Leverandøren kreve at Kunden dekker et vederlag som tilsvarer den økonomiske verdi av det utstyr som er levert til Kunden.

8 Definisjoner

8.1 Alvorlige feil

Feil som medfører at Kunden er forhindret i å benytte tjenesten defineres som Alvorlig feil.

8.2 Mindre feil

Feil hvor kunden fortsatt kan benytte tjenesten, men med redusert kvalitet og/eller ytelse.

9 Endringer:

- xDSL fjernet
- Normalisering av varighet og opphør
- Avstemming mot SLA fra Underleverandører
- Generelle tekstrettelser og presiseringer