

Särskilda villkor
Telenor nätverkstjänster
Version E, Giltiga fr.o.m. 2023-02-22**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, produkter och/eller konsultuppdrag (gemensamt "**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. För det fall Kunden köper produkter som inte levereras som en integrerad del av Nätverkstjänsten anger Avsnitt 4 nedan villkoren för sådan leverans av produkter.
- 3.3 Leverans och leveranstest av Nätverkstjänsten regleras enligt avsnitt 2 i Allmänna villkoren.

4. Produkter

- 4.1 Under Avtalet kan Kunden från Telenor köpa hårdvaruprodukter som exempelvis switch, brandvägg eller accesspunkt och därtill hörande licenser och mjukvara, vilka tillhandahålls av tredje part ("**Tredjepartsprodukt**"). Tredjepartsprodukter är föremål för särskilda villkor från tredjepartsleverantören

("Tredjepartsproduktvillkoren"). Vid motstridigheter mellan Avtalet och Tredjepartsproduktvillkoren, ska Tredjepartsproduktvillkoren äga företräde för Tredjepartsprodukten. Aktuella villkor från respektive partner finns på nedan sida.

<https://www.telenor.se/foretag/partner-eula>

- 4.2 Beställning av Tredjepartsprodukt ska göras enligt skriftlig överenskommelse mellan parterna.
- 4.3 Leveranstid för Tredjepartsprodukter kan variera beroende på produkt. Telenor ska vid Kundens beställning meddela uppskattad leveranstid. Leveranstiden börjar löpa från att fullständig beställning inkommit till Telenor. Kunden är medveten om och accepterar att leverans kan vara beroende av faktorer utanför Telenors kontroll (t.ex. leverans från underleverantörer).
- 4.4 Tredjepartsprodukten anses levererad och risken för Tredjepartsprodukten övergår till Kunden när Tredjepartsprodukten har lämnat Telenors (eller dess underleverantörs) lager för leverans till Kunden. Leveransvillkor enligt EXW, Incoterms 2020.
- 4.5 Vid leverans av Tredjepartsprodukt ska Kunden kontrollera att följesedeln stämmer överens med Kundens beställning och att innehållet i leveransen är fullständigt och intakt. Om följesedeln inte stämmer överens med Kundens beställning har Kunden rätt att reklamera Tredjepartsprodukten inom sju (7) arbetsdagar från den dag Tredjepartsprodukten levererades under förutsättning att: (i) Tredjepartsproduktens förpackning inte har brutits; (ii) licensen eller licenserna för Tredjepartsprodukten inte har aktiverats av Kunden; och/eller (iii) supporttjänsten för Tredjepartsprodukten inte har aktiverats av Kunden.
- 4.6 För levererade Tredjepartsprodukter gäller respektive tillverkarens garantivillkor, servicenivåer och övriga villkor som följer av Tredjepartsproduktvillkoren. Telenor åtar sig inget ansvar för fel och brister i Tredjepartsprodukter. Telenor åtar sig inte heller ansvar för skada som uppkommer till följd av Kundens användning av Tredjepartsprodukt.
- 4.7 Vid reklamation av Tredjepartsprodukt ska Kunden alltid uppvisa underlag som styrker att inköp av Tredjepartsprodukten har gjorts hos Telenor, samt lämna/skicka in den felaktiga Tredjepartsprodukten i enlighet med tillverkarens instruktioner och villkor. Om Kund innehar supporttjänst från Telenor utöver tredjeparts supportlicenser, ombesörjer Telenor reklamationshanteringen i enlighet med Telenors villkor och instruktioner. Utöver vad som anges i denna punkt 4.7 har Kunden inte rätt att göra gällande några andra påföljder gentemot Telenor på grund av felleverans eller fel i Tredjepartsprodukt.
- 4.8 Användande av Tredjepartsprodukt på ett sätt som inte är förenligt med Tredjepartsproduktvillkoren utgör otillåten användning enligt punkt 4.2 av de Allmänna villkoren.

5. Konsulttjänst

- 5.1 Detta avsnitt gäller till den del Telenor ska tillhandahålla en eller flera personer att utföra sådan Konsulttjänst som beskrivs i uppdragsbeskrivningen i Avtalet samt ytterligare konsultuppdrag som från tid till annan skriftligen överenskoms mellan parterna ("**Konsulttjänsten**").
- 5.2 Telenor ska utföra Konsulttjänsten på ett fackmannamässigt sätt med avtalade resurser och för ändamålet erforderlig kompetens. Om Telenor anlitar underkonsult, eller annan än i Avtalet namngiven anställd, för Konsulttjänsten ska Telenor meddela Kunden detta. Om Telenor anlitar underkonsult ansvarar Telenor för underkonsults arbete som för sitt eget.
- 5.3 Kunden ska aktivt verka för att Konsulttjänsten kan genomföras på avsett sätt samt på utsatt tid. Kunden ska utan dröjsmål till Telenor lämna information och underlag avseende Kundens verksamhet som är erforderligt för Konsulttjänsten och dess genomförande. Kunden svarar för riktigheten och fullständigheterna i sådana uppgifter. Kunden ska kostnadsfritt lämna Telenor tillgång till de lokaler samt den utrustning, information, programvara och infrastruktur som erfordras för genomförandet av

Konsulttjänsten. Telenor äger dock rätt att utföra hela eller delar av Konsulttjänsten i egna lokaler och med egen utrustning, programvara eller infrastruktur om Konsulttjänstens art så tillåter. För det fall Kunden inte fullgör sina åtaganden enligt denna punkt 5.3 ska Kunden ersätta Telenor för det merarbete och de kostnader som uppkommer till följd härav.

- 5.4 Om Telenor varit försumlig vid utförande av Konsulttjänsten ska Telenor utan oskäligt dröjsmål avhjälpa fel som Kunden reklamerat inom den tid som anges nedan. Telenors skyldighet att avhjälpa fel gäller inte om avhjälpandet skulle medföra olägenhet och kostnader som är oskäligt stora i förhållande till felets betydelse. I det fall Telenor inte har avhjälpt felet inom angiven tid har Kunden rätt till skäligt avdrag på ersättningen för felaktigt utfört arbete. Kunds rätt att reklamera fel enligt denna punkt 5.4 är förverkad om reklamationen inte framställts skriftligen av Kund inom tre (3) månader från det att Kund erhållit eller rimligen borde ha erhållit kännedom om felet. Kunds rätt att reklamera fel är under alla omständigheter förverkat om reklamation inte framställts skriftligen inom sex (6) månader efter det tidigaste inträffade av Avtalets upphörande eller Konsulttjänstens slutförande. Utöver vad som anges i denna punkt 5.3 har Kunden inte rätt att göra gällande några påföljder gentemot Telenor på grund av fel i Konsulttjänst.
- 5.5 Telenor har rätt att fritt använda det kunnande, den yrkeskunskap, erfarenhet och färdigheter som Telenor förvärvar genom eller i anslutning till utförande av Konsulttjänst.
- 6. Priser m.m.**
- 6.1 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.
- 6.2 Om inte annat avtalats inträder betalningsskyldighet för Nätverkstjänst när Nätverkstjänsten anses levererad enligt punkt 3.3.
- 6.3 Fasta löpande avgifter ska betalas i förskott. Rörliga löpande avgifter och avgifter för Konsulttjänst ska betalas i efterskott. Även installationsavgifter och liknande engångsavgifter betalas i efterskott. Tredjepartsprodukter ska betalas efter leverans av Tredjepartsprodukt. Övriga faktureringsvillkor framgår av Allmänna villkoren.
- 6.4 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.
- 6.5 Priserna för supporttjänster och Konsulttjänster 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.
- 6.6 Telenor har alltid rätt att genomföra ändringar av priser och avgifter för Nätverkstjänst eller Tredjepartsprodukt om Telenors kostnad för tillhandahållandet av Tredjepartsprodukt eller produkt som ingår i Nätverkstjänst påverkas till följd av att Telenors underleverantörer för sådan Tredjepartsprodukt/produkt ändrar sitt pris. Ändring träder i kraft och är bindande omedelbart från det att Telenor genomfört sådan prisförändring.
- 6.7 Avseende Konsulttjänst 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.

- 6.8 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.
- 6.9 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.
- 6.10 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.

7. Omförhandling av priser för Nätverkstjänst

- 7.1 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.
- 7.2 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.
- 7.3 Inför varje förlängning av Avtalet äger Telenor rätt att påkalla omförhandling av priserna.

8. 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.

9. Fel eller avbrott i Tjänst

- 9.1 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.

- 9.2 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.
- 9.3 Utöver vad som anges i detta avsnitt 9 reglerar avsnitt 10 i Allmänna villkoren vad som gäller vid fel eller avbrott i Nätverkstjänsten. För felleverans av eller fel i Tredjepartsprodukt, se punkterna 4.5-4.7 ovan. För fel i Konsulttjänst, se punkt 5.3 ovan.
- 9.4 Utan hinder av vad som anges i dessa Särskilda villkor eller Allmänna villkoren, regleras Kundens rätt till ersättning eller annan sanktion på grund av fel eller avbrott i Tredjepartsprodukt uteslutande av Tredjepartsproduktvillkoren.

10. Ansvarsbegränsning

- 10.1 Den ansvarsbegränsning som framgår av avsnitt 11 av de Allmänna villkoren gäller för leverans av Nätverkstjänst.
- 10.2 Om Avtalet enbart omfattar Konsulttjänst är Parts ansvar enligt punkt 11.1 i de Allmänna villkoren per tolv månadersperiod begränsat till maximalt tjugofem (25) gånger prisbasbeloppet enligt Socialförsäkringsbalken (2010:110), dock högst till arvodet för Konsulttjänsten. Vid uppdrag på löpande räkning utgörs arvodet för Konsulttjänsten av det sammanlagda arvodet för Konsulttjänsten under de tolv (12) månader som ligger i tiden före skadetidpunkten. Till undvikande av missförstånd, alla referenser i Allmänna villkoren till punkt 11.1 i de Allmänna villkoren ska, avseende Konsulttjänsterna, vara en referens till denna punkt 10.2, och punkterna 11.2 och 11.4-11.6 i de Allmänna villkoren omfattar Konsulttjänsterna.

11. Bindningstid

- 11.1 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.
- 11.2 Utan hinder av vad som anges i detta avsnitt 11, har Kunden rätt att utan skäl säga upp Konsulttjänst såvitt avser icke utförda delar av Konsulttjänsten med iakttagande av 30 dagars uppsägningstid. Telenor har rätt till ersättning för utfört arbete och styrkt nödvändig kostnad samt under uppsägningstiden för avdelade resurser. För det fall Avtalet endast omfattar Konsulttjänst, upphör Avtalet om Kunden säger upp Konsulttjänsten med stöd av denna punkt 11.2.
- 11.3 Utöver vad som anges i detta avsnitt 11 gäller de villkor som följer av avsnitt 14 av de Allmänna villkoren beträffande uppsägning av Avtalet m.m.
- 11.4 Telenor har rätt att omedelbart efter Avtalets upphörande avsluta leverans av samtliga Tjänster. När Nätverkstjänsten upphör kopplas den ur.
- 11.5 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.

- 11.6 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 konfigureringar av komponenter i Nätverkstjänsten som gjorts.

12. Immateriella rättigheter

- 12.1 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.

- 12.2 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, eller som orsakas av Kundens användning av Tredjepartsprodukt. Kunden ska hålla Telenor skadeslös för alla kostnader, avgifter, skadestånd, krav och andra utgifter som Telenor orsakas av sådan modifiering eller användning.

13. Intressentgodkännande

- 13.1 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.