

Avtal om Teletjänster i Öppet Nät TLA25

Bilaga 2

Allmänna villkor

Version 1.0

Juni 2025

Innehållsförteckning

1. Allmänt.....	4
2. Definitioner.....	4
3. Anslutning till Stadsnätet.....	7
4. Tjänsten.....	7
4.1 Allmänt.....	7
4.2 Fastighetsnät.....	7
4.3 Branschgemensamma standardkrav.....	7
4.4 Trafikdatalagring och inhämtning av uppgifter vid brottsbekämpning.....	8
4.5 Personuppgiftsbehandling.....	8
4.6 Ändring av Teletjänst.....	9
5. Marknadsföring	9
5.1 Adresslistan	9
5.2 KO:s Portal	10
6. Aktivering av Teletjänst.....	10
7. Avaktivering av Teletjänst.....	11
8. Fel i Teletjänsten	11
9. Ersättning och betalningsvillkor.....	11
9.1 Ändring av avgifter.....	11



9.2 Ändring av Avgift för fysisk access	12
9.3 KO:s rätt till ersättning	12
9.4 Fakturering och betalningsvillkor.....	13



1. Allmänt

Dessa allmänna villkor är en del av Avtalet om Teletjänster i Öppet Nät och reglerar vad som generellt gäller för avtalade tjänster och kompletteras med tjänstespecifika villkor, vilka anges i Bilaga 5 *Avtalade tjänster och priser*.

2. Definitioner

Begreppen som definieras nedan används i dessa allmänna villkor och övriga dokument inom Avtalspaketet. Definitioner som hör till en viss Tjänstespecifikation finns i det aktuella dokumentet.

Adresslistan: Förteckning över samtliga Överlämningspunkter i Stadsnätet, närmare beskrivet i punkt 5.1 *Adresslistan*. Adresslistan kan presenteras på digitalt format enligt KO:s specifikation.

Aktivering: Aktivering av Teletjänst till Slutkund, närmare beskrivet i punkt 6.

Aktivt nät: Ett nät som erbjuder Tjänster på Nivå 2 (L2) (Ethernetanslutning/kapacitet) eller Tjänster på Nivå 3 (L3).

Arbetsdag: Helgfri vardag (måndag - fredag)

Avaktivering: Avaktivering av Teletjänst till Slutkund, närmare beskrivet i punkt 7.

Avbrottstid: Avbrottstid är den tid under Servicetid som Teletjänsten inte är tillgänglig eller behäftad med Fel, specificeras i Bilaga 4 *Servicenivåer och felhantering*.

Avgift för fysisk access: Avgift som KO i förekommande fall debiterar Slutkund och/eller fastighetsägare för att upprätthålla fysisk access till Stadsnätet.

Avtalet: Avser Avtal om Teletjänster i Öppet Nät med dess bilagor.

Beställning: Avser TL:s beställning av Teletjänst eller Slutkunds beställning via självaktiveringsportal.

Beställningsbekräftelse: Avser bekräftelse från KO av en Beställning.

CPE: Avser av KO hos Slutkund placerad utrustning. I detta Avtal: tjänstefördelare.

Fastighetsnod: Samlingsbegrepp för noder i ett teknikutrymme i ett flerbostadshus där:

- Stadsnätets anslutningskabel terminerar;
- Fastighetsnätets inkopplingspunkter placeras; och
- aktiv nod placeras för vidare distribution av tjänster till Överlämningspunkter inom fastigheten.

Fastighetsnät: Avser kablage inom en fastighet (byggnad(er) och tomtmark), av fiber eller koppar, mellan inkopplingspunkter i Fastighetsnoden och Överlämningspunkter i fastigheternas lägenheter/lokaler. I detta Avtal inkluderas också områdesnät mellan byggnader på en fastighet.

Fel: Med Fel menas att Teletjänsten inte uppfyller Tjänstespecifikationen och att Teletjänsten därför inte kan användas på avsett sätt, för Feltyper se Bilaga 4 *Servicenivåer och felhantering*.



Felavhjälpning: Med Felavhjälpning menas arbete som innefattar felsökning i syfte att åtgärda Fel.

Förbindelse: Avser virtuell eller fysisk koppling mellan KO:s och TL:s Sammankopplingspunkt och Överlämningspunkt.

God marknadsföringssed: Ett samlingsbegrepp för de etiska och juridiska riktlinjer som styr hur marknadsföring bör bedrivas, för att säkerställa att den är rättvis, tydlig, ansvarsfull och inte vilseledande. Det innebär att marknadsföringen ska följa gällande lagar, förordningar och föreskrifter, domstolspraxis samt i övrigt vara i linje med uppförandekoder och branschpraxis.

Immateriella rättigheter: Avser samtliga registrerade och oregistrerade immateriella rättigheter och know-how och samtliga uppgraderingar, tillägg och nya versioner därav (inklusive utan begränsning, patent, upphovsrätt, mönster, mjukvara inklusive dess källkod, firmor och varumärken).

Incident: En oväntad händelse som påverkar tjänsternas säkerhet eller funktionalitet, inklusive säkerhetsincidenter och driftstörningar, specificeras i Bilaga 3.3 *Tjänstespecifikation Säkerhet och incidenthantering*.

KO: Med KO avses Stadsnätsoperatör och Kommunikationsoperatör.

KO:s portal: En portal tillhandahållen av KO, där TL kan marknadsföra Slutkundstjänster (i vissa fall direktvalsportal för s.k. automatprovisionering), se punkt 5.2.

Koncernföretag: Med Koncernföretag avses moderbolag och- eller dotterföretag enligt 1 kap 11 § aktiebolagslagen (2005:551) samt systerbolag (d.v.s. dotterföretag som har samma moderbolag i koncernen).

MDU: *Multi dwelling unit*; avser en fastighetsbyggnad som inhyser flertalet Privatbostäder och/eller i förekommande fall Företagslokaler

NIX-Telefon: Ett spärregister för privatpersoner där de kan informera försäljare och marknadsförare om att de inte önskar telefonsamtal i försäljnings-, marknadsförings- eller insamlingssyfte

Relationsavgift: Återkommande avgift för hyra av Teletjänst.

Sammankopplingspunkt: Avser en fysisk punkt där sammankoppling sker mellan KO:s utrustning i Stadsnätet och TL förbindelse, och där TL överlämnar Slutkundstjänster för överföring till Slutkund. Det logiska gränssnittet för Teletjänster utgörs av NNI (Network to Network Interface).

SDU: *Single dwelling unit*; avser en fastighetsbyggnad i form av villa, småhus, fritidshus eller motsvarande enbostadshus.

Servicefönster: Veckodagar och tid mellan vilka klockslag Service och underhåll får genomföras.

Servicenivå: Valbara servicenivåer för avropade Teletjänster specificeras i Bilaga 4 *Servicenivåer & felhantering*.

Servicetid: Tidsperiod inom vilken KO förbinder sig att utföra Felavhjälpning för Teletjänst, specificeras i Bilaga 4 *Servicenivåer & felhantering*.



Slutkund: Avser i detta Avtal en privatperson eller juridisk person som är ansluten till Stadsnätet via en Överlämningspunkt och som ingått Slutkundsavtal avseende en Slutkundstjänst med TL.

Slutkundsavtal: Avtal om Slutkundstjänst som ingåtts mellan TL och Slutkund som tillhandahålls till följd av detta Avtal.

Slutkundstjänst: Avser kommunikationstjänster, exempelvis Internet, TV och telefoni, som TL erbjuder Slutkunder.

Stadsnätsföreningen: Svenska Stadsnätsföreningen, 818001-5516

Stadsnät: Avser hela det funktionella kommunikationsnätet, innefattande passivt nät (fiber/koppar) och Aktivt nät mellan Sammankopplingspunkt(er) och Överlämningspunkter(er), som KO vid varje tid förfogar över, och som används för leverans av Teletjänster.

Stödsystem: Samlingsnamn för KO:s system med processtöd för förfrågan, beställning, provisionering, fakturering och felhantering.

Telekområdgivarna: Telekområdgivarna ger opartisk och kostnadsfri hjälp till konsumenter om abonnemang för tv, telefoni, bredband och fiberanslutningar samt betalteletjänster.

Tillgänglighet: Med Tillgänglighet menas tid där Teletjänst är tillgänglig för Köparen i enlighet med Tjänstespecifikationen. Hur Tillgängligheten beräknas framgår av Bilaga 4 *Servicenivåer och Felhantering*.

Teletjänst: Avtalad Förbindelse eller tjänst enligt Bilaga 5 *Avtalade tjänster och priser*.

Tjänstespecifikation: Dokument som beskriver bl a de tekniska villkoren för Teletjänsten, bilaga 3.1 *Tjänstespecifikation Öppet nät* och bilaga 3.2 *Tjänstespecifikation Sammankopplingspunkt*.

TLF: Tjänsteleverantörsföreningen.

Åtgärdstid: Tidsperiod inom vilken KO senast ska meddela TL att ett Fel har avhjälpats, specificeras i Bilaga 4 *Servicenivåer & felhantering*.

Öppet Nät: Ett öppet nät tillhandahåller en robust fiberbaserad infrastruktur, som är öppen för alla på såväl passiv som aktiv nivå, på likvärdiga och konkurrensneutrala villkor i avsikt att långsiktigt och uthålligt tillgodose samhällets digitala behov. I detta Avtal avses ett öppet nät som ett nät baserat på fiberinfrastruktur som är förädlad med en aktiv nivå för att kunna tillhandahålla virtuella tjänster.

Överlämningspunkt: Avser en fysisk kontakt/port, i förekommande fall CPE, där KO överlämnar Teletjänst till Slutkund, närmare beskriven i Bilaga 3.1 *Tjänstespecifikation Öppet nät*



3. Anslutning till Stadsnätet

3.1 TL ska ansluta sitt nät till Stadsnätet i en eller flera Sammankopplingspunkter. Anslutning specificeras i Bilaga 3.2 *Tjänstespecifikation Sammankopplingspunkter*.

3.2 KO ska erbjuda TL dubbla sammankopplingspunkter från skilda noder för redundans. Om TL inte ansluter dubbla sammankopplingspunkter till Stadsnätet påverkas Servicevillkor för Teletjänsterna enligt Bilaga 4 *Servicenivåer och Felhantering punkt 2.3 Utökad Servicenivå*.

3.3 KO ska på begäran från TL tillhandahålla, självt eller via tredje part, lämpligt utrymme i anslutning till Stadsnätet, för inplacering av utrustning som TL behöver för att ansluta till Sammankopplingspunkt. KO:s skyldighet att tillhandahålla inplacering gäller under förutsättning att ledigt utrymme finns tillgänglig i KO:s tekniklokaler. Tillhandahållande av sådant teknikutrymme ska ske inom skälig tid och på marknadsmässiga villkor.

4. Tjänsten

4.1 Allmänt

4.1.1 TL ska ingå Slutkundsavtal för Slutkundstjänster som levereras via Teletjänster i Stadsnätet.

4.1.2 TL har rätt att välja vilka adresser och områden i Stadsnätet där TL erbjuder Slutkundstjänster.

4.1.3 KO ska tillhandahålla Teletjänster enligt Bilaga 5 *Avtalade tjänster och priser* med de Servicenivåer och villkor som anges i Bilaga 4 *Servicenivåer och Felhantering*.

4.2 Fastighetsnät

KO ansvarar för Teletjänst mellan Sammankopplingspunkt(er) och Överlämningspunkt(er). För de fall KO inte uppfyller uppställda krav för vissa Fastighetsnät, t ex gällande Servicenivåer (se Bilaga 4 *Servicenivåer och Felhantering*), ska det uttryckligen anges i Bilaga 1 *Särskilda Villkor* samt i Adresslistan enligt punkt 5.1.2.

4.3 Branschgemensamma standardkrav

Parterna åtar sig att agera professionellt och att följa vid var tid gällande lagar och bestämmelser för sin respektive verksamhet.

4.3.1 Parterna ska uppfylla följande överenskomna branschgemensamma standardkrav och processer:

a) PTS föreskrifter och allmänna råd avseende Säkerhet för nät och tjänster;



b) Stadsnätetsföreningens Rekommendation för adresser (se punkt 5.1). För det fall Part inte följer dessa på Avtalsdagen, ska detta uttryckligen anges i *Bilaga 1 Särskilda Villkor* med däri angiven plan för när dessa kommer att följas; och

c) Stadsnätetsföreningens Rekommendation för byte av kommunikationsoperatör (se punkt 7.3).

4.3.2 TL ska, i den utsträckning dessa är tillämpliga på TL:s åtaganden enligt Avtalet, följa:

a) God marknadsföringssed;

b) Konsumentverkets föreskrifter och i förekommande fall branschöverenskommelser;

c) NIX-Telefon eller motsvarande funktion/lösning i branschen; och

d) uppföranderegler som utvecklas inom branschen, exempelvis genom Telekområdgivarna.

4.4 Trafikdatalagring och inhämtning av uppgifter vid brottsbekämpning

Parterna ska ha god kunskap om, samt följa, vid var tid gällande lagar, förordningar och myndighetsföreskrifter avseende skyldigheter att lagra och dela trafikuppgifter för brottsbekämpande ändamål.

Om part, mot bakgrund av en begäran från en brottsbekämpande myndighet, vill inhämta information från den andra parten ska delning ske skyndsamt och i enlighet med gällande reglering.

För det fall att någon part bedömer att de är förhindrade att lämna efterfrågade uppgifter till den andra parten på grund av gällande reglering ska det förmedlas så snart det är möjligt och skriftligen till den andra parten. Ett sådant meddelande ska innehålla en tydlig motivering av varför parten bedömer att ett uppgiftslämnande inte är förenligt med gällande reglering.

4.5 Personuppgiftsbehandling

Parterna åtar sig att följa vid var tid gällande EU-rättslig och nationell reglering gällande personuppgiftsbehandling. De närmare ansvarsförhållandena mellan parterna vad gäller personuppgiftsansvar och eventuella personuppgiftsbiträden regleras i de särskilda villkoren till detta avtal.



4.6 Ändring av Teletjänst

4.6.1 Om KO önskar ändra Teletjänst som inte oväsentligt påverkar TL eller Slutkundstjänsten, ska detta meddelas TL skriftligen och om inte annat särskilt överenskommit ska ändringarna börja tillämpas:

- a) för TL:s Beställningar avseende nya Slutkunder och för Slutkunder som redan har Slutkundsavtal; sex (6) månader från meddelandet om ändringen; och
- b) för alla Slutkunder; från den månad som KO skäligen anger, om ändringen beror på tvingande myndighetsbeslut.

4.6.2 För det fall TL inte skulle acceptera KO:s ändringar i Teletjänsten äger TL rätt att säga upp Avtalet från den tidpunkt då ändringarna ska börja gälla. Sådan uppsägning ska ske genom skriftligt meddelande till KO senast tre (3) månader från det att TL erhöll meddelandet från KO om ändringen.

5. Marknadsföring

Vid marknadsföring av TL:s Slutkundstjänster i Stadsnätet ska TL följa gällande lagar, förordningar, föreskrifter, God marknadsföringssed samt i förekommande fall branschöverenskommelser.

5.1 Adresslistan

5.1.1 KO ska, i den omfattning lagstiftningen medger, tillhandahålla och löpande uppdatera en förteckning ("Adresslistan") i enlighet med Stadsnätsföreningens Specifikation för adresser (Publicerade på Stadsnätsföreningens webbplats under avsnittet rekommendationer) över samtliga Överlämningspunkter i Stadsnätet som TL kan leverera Slutkundstjänster till och de Teletjänster som TL kan avropa för respektive Överlämningspunkt.

5.1.2 KO ska i Adresslistan tydligt beskriva om det föreligger särskilda förutsättningar för leverans av viss typ av Slutkundstjänst (exempelvis byte av CPE för att kunna erhålla Teletjänst med högre bandbredder), eventuella tekniska eller andra begränsningar i vilka som kan erhålla Slutkundstjänsterna (exempelvis avsaknad av stöd för IPv6) samt i förekommande fall undantaget KO-ansvar för fastighetsnät.

5.1.3 Fel i Adresslistan ska rapporteras och hanteras på samma sätt som Kommunikationsfel i Bilaga 4 *Servicenivåer och Felhantering*.

5.1.4 TL äger enbart rätt att använda Adresslistan i marknadsföring som avser Slutkundstjänster till Slutkunder samt paketeringar där Slutkundstjänster ingår som tillhandahålls till följd av detta Avtal.



5.2 KO:s Portal

5.2.1 Vad som föreskrivs i punkterna 5.2.2 till 5.2.4 nedan gäller enbart om parterna, i särskilda villkor eller på annat sätt, kommit överens om att KO ska tillhandahålla en portal för Slutkunder eller motsvarande.

5.2.2 KO ska tillhandahålla en Portal för Slutkunder eller motsvarande, där TL kan marknadsföra Slutkundstjänster och där TL kan göra det möjligt för Slutkunder att beställa Slutkundstjänster av TL.

5.2.3 På KO:s Portal kan TL, i enlighet med vad som Parterna närmare kommer överens om, beskriva Slutkundstjänsterna och deras innehåll, eventuella tekniska eller andra begränsningar beträffande vilka som kan erhålla Slutkundstjänsterna samt samtliga avgifter som TL debiterar Slutkunder för Slutkundstjänsterna (inklusive vad som är ordinarie pris och eventuellt kampanjpris).

5.2.4 KO åtar sig att på KO:s Portal samt i Adresslistan (punkt 5.1), tydligt beskriva om det föreligger särskilda förutsättningar för leverans av viss typ av Slutkundstjänst. Eventuella tekniska begränsningar (exempelvis avsaknad av stöd för IPv6) samt i förekommande fall Avgift för fysisk access, som KO debiterar Slutkund ska tydlig framgå.

6. Aktivering av Teletjänst

6.1 Aktivering av Teletjänst till Slutkund kan efter överenskommelse utföras av KO på beställning av TL eller av TL. Parterna ska därvid följa en mellan Parterna dokumenterad process och tekniska gränssnitt beskrivna i Bilaga 3.1 *Tjänstespecifikation Öppet nät*.
Leveranstid för Teletjänsten framgår av Bilaga 5 *Avtalade tjänster och priser*.

6.2 Om Beställning av Slutkundstjänst kan göras av Slutkund via KO:s Portal ska Parterna överenskomma om villkoren för Aktivering av Teletjänster till sådana Slutkunder.

6.3 Beträffande nya Överlämningspunkter, ska KO:

a) informera TL minst två (2) veckor innan Överlämningspunkterna planeras vara leveransklara; och

b) snarast möjligt, dock senast inom fem (5) Arbetsdagar, informera TL när Överlämningspunkterna faktiskt är klara för Aktivering, genom uppdatering av Adresslistan.



7. Avaktivering av Teletjänst

7.1 Avaktivering av Teletjänst till Slutkund kan efter överenskommelse utföras av KO på beställning av TL eller av TL. Parterna ska därvid följa en mellan Parterna överkommen och dokumenterad process och tekniska gränssnitt beskrivna i Bilaga 3.1 *Tjänstespecifikation Öppet nät*. Om avbeställning av Slutkundstjänst kan göras av Slutkund via KO:s Portal ska Parterna överenskomma om villkoren för detta.

7.2 I de fall KO debiterar Avgift för fysisk access till Slutkund eller fastighetsägare och Slutkunden eller fastighetsägaren inte betalar Avgift för fysisk access till KO så har KO rätt att avaktivera Teletjänst till Slutkunden eller fastighetsägaren till dess Slutkunden eller fastighetsägaren erlagt full betalning till KO.

KO ska informera TL minst en (1) månad före avaktivering av Teletjänst till Slutkund eller fastighetsägare.

7.3 Parterna ska verka för att rutiner upprättas och efterföljs vad avser Slutkunders byte av tjänsteleverantör. Fullmakt från Slutkund till annan tjänsteleverantör ska accepteras av TL vid uppsägning av Slutkundsavtal, och av KO för uppsägning av Teletjänst. I det fall Stadsnätsföreningen och TLF överenskommer om en standardrutin för hur dessa byten ska gå till, bör Parterna implementera dessa rutiner och rekommendationer.

7.4 I de fall Överlämningspunkt(er) upphör på grund av byte av kommunikationsoperatör bör Rekommendation för byte av kommunikationsoperatör (publicerade på Stadsnätsföreningens webbplats under avsnittet rekommendationer) tillämpas. Vid upphandlingar från fastighetsägare, eller beträffande större fastighetsbestånd, ska KO i samband med upphandlingen informera berörda fastighetsägare om denna rutin och vilken roll och ansvar som fastighetsägare har i denna process.

8. Fel i Teletjänsten

Fel i Teletjänsten ska rapporteras och hanteras i enlighet med Bilaga 4 *Servicenivåer och Felhantering*.

9. Ersättning och betalningsvillkor

9.1 Ändring av avgifter

9.1.1 Den ersättning i form av avgifter som TL ska erlagga till KO för Teletjänster anges i Bilaga 5 *Avtalade tjänster och priser*.

9.1.2 KO har rätt att ändra avgifterna under avtalstiden om avgiftsändringen grundar sig i tvingande myndighetsbeslut eller i övrigt är skälig med hänsyn till ökade omkostnader hos KO.



9.1.3 Om avgifterna höjs i enlighet med 9.1.2, ska detta meddelas TL skriftligen och de nya avgifterna ska börja tillämpas:

a) för TL:s Beställningar avseende nya Slutkunder och för Slutkunder som redan har Slutkundsavtal; sex (6) månader från meddelandet om avgiftshöjningen; eller

b) för alla Slutkunder; från den månad som KO skäligen anger, om avgiftsändringen beror på tvingande myndighetsbeslut.

9.1.4 För det fall TL inte skulle acceptera KO:s avgiftshöjning äger TL rätt att säga upp Avtalet till den tidpunkt då den nya avgiften ska börja gälla. Sådan uppsägning ska ske genom skriftligt meddelande till KO senast tre (3) månader från det att TL erhöll meddelandet från KO om avgiftshöjningen.

9.1.5 Om avgifterna sänks, ska detta meddelas TL skriftligen och de nya avgifterna ska börja tillämpas från den tidpunkt KO anger.

9.2 Ändring av Avgift för fysisk access

För de fall KO debiterar Avgift för fysisk access till Slutkunder och önskar ändra dessa, ska sådan avgiftsändring meddelas TL skriftligen. KO ska sträva efter att lämna sådant meddelande minst fyra (4) månader innan den nya avgiften börjar gälla. Om KO ändrar Avgift för fysisk access på grund av tvingande myndighetsbeslut, får sådant meddelande lämnas när KO ändrar avgiften.

9.3 KO:s rätt till ersättning

KO:s rätt till avgift gäller från det att en Teletjänst till en Slutkund har Aktiverats enligt punkt 6.1 och till och med den dag då Teletjänsten till Slutkunden har Avaktiveras enligt punkt 7.1 eller den dag som TL beställt Avaktivering av Teletjänst av KO. Finns bindningstid för Teletjänsten ska rätt till avgift gälla under bindningstiden. För de fall Beställning sker av Slutkund via självaktiveringsportal ska Beställning, om annat inte överenskommits mellan parterna, godkännas av TL innan KO har rätt till avgift.



9.4 Fakturering och betalningsvillkor

9.4.1 Villkor om fakturering av KO:s ersättning och TL:s betalningsvillkor anges i Bilaga 5 *Avtalade priser och tjänster*.

9.4.2 I de fall TL återkommande inte betalar KO:s avgifter i tid enligt betalningsvillkor i Bilaga 5 *Avtalade priser och tjänster* har KO rätt att begära förskottsbetalning.

9.4.3 Partena ska implementera den standardspecifikation, avseende underlag för fakturering av Teletjänster, som Stadsnätetsföreningen och TLF överenskommit, om inte annat överenskommes mellan parterna.

