

# Sammanfattning av Tjänsteleverantörsavtalet

2017-08-18

## Innehåll

|   |   |
|---|---|
| 1. Inledning.....   | 2 |
| 2. Bakgrund.....  | 2 |
| 3. Syfte.....   | 2 |
| 4. Avtalsstruktur .....                                       | 2 |
| 5. Förvaltning.....   | 3 |
| 6. Beskrivning av Avtalet .....                               | 3 |
| 6.1 Avtal om Transmissionsprodukter .....                     | 3 |
| 6.2 Bilagor till <i>Avtal om Transmissionsprodukter</i> ..... | 3 |
| 6.2.1 Bilaga 1 Särskilda villkor .....                        | 3 |
| 6.2.2 Bilaga 2 Samverkan.....                                 | 3 |
| 6.2.3 Bilaga 3 Tekniska specifikationer.....                  | 4 |
| 6.2.4 Bilaga 4 Servicenivåer.....                             | 4 |
| 6.2.5 Bilaga 5 Avtalade tjänster och priser.....              | 4 |
| 6.2.6 Bilaga 6 Fel i Transmissionsprodukter.....              | 4 |
| 6.2.7 Bilaga 7 Övriga processer och rutiner .....             | 4 |

## 1. Inledning

Detta dokumentet utgör en sammanfattning av Tjänsteleverantörsavtalet.

## 2. Bakgrund

Svenska Stadsnätetsföreningen och Tjänsteleverantörsföreningen har gemensamt arbetat fram ett nytt Tjänsteleverantörsavtal (Avtalet) med fokus på privatmarknaden och småföretagsmarknaden. Arbetet har bedrivits i projektform där representanter från ett antal Stadsnätetsoperatörer har utgjort en Styrgrupp/Förhandlingsgrupp i arbetet med framtagningen av Avtalet.

Avtalet reglerar relationen mellan en Stadsnätetsoperatör och en Tjänsteleverantör vid avtal om Transmissionsprodukter för överföring av slutkundstjänster i Stadsnätet.

Svenska Stadsnätetsföreningen tillhandahåller också ett avtalspaket, CESAR2, där Stadsnätetsoperatörer tillhandahåller uthyrning av grossist- och wholesale-tjänster till operatörer.

## 3. Syfte

Avtalet ska effektivisera och främja relationerna mellan Tjänsteleverantörer och Stadsnätetsoperatörer i syfte att stärka parternas gemensamma marknads- och affärsutveckling.

## 4. Avtalsstruktur

Avtalet är utformat som ett standardavtal med ett antal standardiserade bilagor till Avtalet. Utöver Avtalet om Transmissionsprodukter har parterna också enats om en förvaltningsmodell för Avtalet, se bild Avtal och förvaltning nedan.

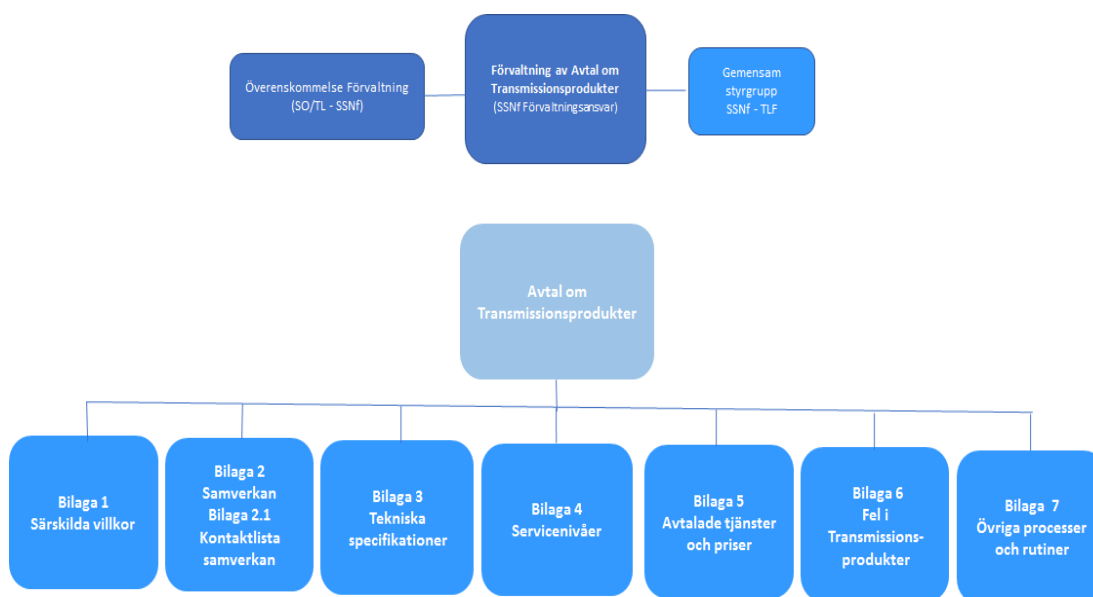


Bild Avtal och förvaltning

## 5. Förvaltning

Förvaltningen av Avtalet hanteras av Svenska Stadsnätetsföreningen genom att Stadsnätoperatörer och Tjänsteleverantörer träffar en överenskommelse med Svenska Stadsnätetsföreningen om att administrera denna uppgift. Utvecklingen av Avtalet hanteras av en gemensam styrgrupp där representanter för Stadsnätoperatörer och Tjänsteleverantörer träffar överenskommelser om utveckling av Avtalet. Överenskommelsen om förvaltning av Avtalet görs genom att teckna *Överenskommelse om förvaltning av "Avtal om Transmissionsprodukter*.

## 6. Beskrivning av Avtalet

### 6.1 Avtal om Transmissionsprodukter

Dokumentet *Avtal om Transmissionsprodukter* utgör ett standardavtal som kan användas för att förenkla avtalsprocessen mellan en Stadsnätoperatör och en Tjänsteleverantör. Som komplement och förtydligande av Avtalet finns ett antal standardiserade bilagor.

Avtalet om Transmissionsprodukter omfattar:

- Strategiska mål
- Vägledande principer
- Allmänna villkor

där de strategiska målen och de vägledande principerna anger inriktningen för att stärka parternas gemensamma marknads- och affärsutveckling.

### 6.2 Bilagor till *Avtal om Transmissionsprodukter*

#### 6.2.1 Bilaga 1 Särskilda villkor

Denna bilaga upprättas i samband med avtalsförhandlingen mellan parterna. I bilagan dokumenteras de specifika villkor och/eller avvikelser som inte har kunnat hanteras inom ramen för Avtalet och dess bilagor

#### 6.2.2 Bilaga 2 Samverkan

Bilagan beskriver hur Stadsnätoperatören och Tjänsteleverantören ska arbeta för att etablera en effektiv samverkan och problemlösning för att säkerställa parternas gemensamma marknads- och affärsutveckling. Samverkan ska:

- Främja kommunikationen mellan Parterna
- Tillgodose behovet av ett effektivt beslutsfattande
- Hantera riktlinjer för åtaganden
- Hantera problem och tvister mellan parterna
- Reglera den Operativ rapporteringen

I *Bilaga 2.1 Kontaktlista samverkan* anges den övergripande kontaktinformationen för TL och SO samt de kontaktpersoner som omfattas av samverkansaktiviteter.

### 6.2.3 Bilaga 3 Tekniska specifikationer

Fundamentet i Avtalet utgörs av de standardiserade Transmissionsprodukter som Stadsnätsoveratorer har möjlighet att erbjuda för överföring av slutkundstjänster i Stadsnätet. De Transmissionsprodukter som en Stadsnätsoverator tillhandahåller redovisar Stadsnätsoveratoren i *Bilaga 5 Avtalade tjänster och priser*. Bilagan omfattar också krav på hanteringen av komplementära tekniska funktioner.

### 6.2.4 Bilaga 4 Servicenivåer

Bilagan definierar och specificerar tillgänglighet och servicenivåer för de Transmissionsprodukter som en Stadsnätsoverator tillhandahåller en Tjänsteleverantör.

Bilagan reglerar också de ekonomiska ersättningsvillkoren vid brister i tillgänglighet och servicenivåer.

### 6.2.5 Bilaga 5 Avtalade tjänster och priser

I denna bilaga anger respektive Stadsnätsoverator de Transmissionsprodukter och villkor som Stadsnätsoveratoren tillhandahåller inom ramen för Avtalet.

Av bilagan framgår också fakturerings och betalningsvillkor.

### 6.2.6 Bilaga 6 Fel i Transmissionsprodukter

Stadsnätsoveratoren ska svara för andra nivåns kundtjänst för Slutkunder och felavhjälpning avseende Transmissionsprodukterna och Stadsnätet gentemot TL.

Bilagan beskriver ansvaret och villkoren för hantering av felanmälan, felavhjälpning och felrapportering.

### 6.2.7 Bilaga 7 Övriga processer och rutiner

Denna bilaga hanterar kompletterande processer och rutiner som krävs för att fullgöra åtaganden inom Avtalet.