

# AVTAL

## KOMMUNIKATIONSOPERATÖR

### Quadracom Networks AB och

Avtal nummer: Q10158

2013-06-10

## 1 Parter

Detta samarbetsavtal har träffats mellan parterna

Quadracom Networks AB, org nr 556606-6055, med adress Gruvgatan 31B, 421 30 Västra Frölunda, nedan kallad Quadracom Networks, och  
Röshult-Jonstorp-Aggarp fibernät ek. för. (ROJANET) med adress: BOX 10 281 21 Hässleholm org nr: 769622-0057 nedan kallad Nätägare

## 2 Definitioner

I avtalet använda begrepp skall ha nedan angiven betydelse:

Abonment	Företag eller privatperson som skrivit avtal med Tjänsteleverantör om leverans av Bredbandstjänst.
Aktivt nät	Utrustning i form av switchar, routrar och annan utrustning som krävs för att få ett fungerande nät.
Anslutning	Fysisk anslutning (passivt nät) såsom kanalisation, fiber och för villor kundplacerad utrustning.
Anslutningsavgift	Den avgift som tas ut av Nätägaren och i vissa fall Abonment för fysisk anslutning till passivt och aktivt nät.
Fel	En brist eller störning på Tjänsten som gör att det inte fungerar problemfritt och ändamålsenligt, eller inte uppfyller de tekniska och funktionella krav som krävs på Tjänsten.
Felanmälan	Den anmälan om Fel som Tjänsteleverantör gör till Quadracom Networks.
Kommunikationsoperatör	Aktör som står för avtal med tjänsteleverantörer, stödsystem, självaktiveringsportal, provisionering, koncept för marknadsföring i bredbandsnätet av Nätägare.
Kundplacerad utrustning	Kundplacerad utrustning (CPE) som t.ex. fiberomvandlare eller modem
Noder	Utrymme där Passivt och Aktivt nät sammankopplas.

Detta avtal är av konfidentiell natur och varken innehåll eller bilagor får spridas utan tillstånd från Quadracom Networks AB.

	Utrymme för placering av aktiva komponenter som switchar och för placering av passiva nätdelar som ODF och patchning
Nätet	Det bredbandsnät som består av Passivt och Aktivt nät inklusive kundaccess.
Parter	Avser Quadracom Networks och Nätägare
Passivt nät	Kanalisation, fiber och noder.
Tjänst/Tjänster	De bredbandstjänster som Tjänsteleverantör levererar till Abonent
Tjänsteleverantör (TL)	Operatör som utnyttjar kapacitet på Nätet för att leverera tjänster till Abonnenter.

### 3 Syfte och inriktning

Parternas ambition är att samarbetet ska åstadkomma bästa möjliga förutsättningar för att genomföra överenskommet uppdrag. Parterna skall ha organisation, kompetens och resurser som krävs för vidareutveckling av Nätet enligt detta avtal.

Nätägare äger och förvaltar ett aktivt nät och har som ambition att erbjuda så många hushåll och företag som möjligt anslutning till Nätet.

Quadracom Networks är en kommunikationsoperatör av öppna nät. Quadracom Networks ambition är att erbjuda marknadens bästa tjänsteutbud med avseende på pris och kvalitet till anslutna fastighetsägare, villor och företag.

Övriga villkor för detta samarbete regleras i detta avtal.

### 4 Avtalstid

1. Quadracom Networks är kommunikationsoperatör i Nätägarens passiva och aktiva nät från och med 2013-07-30 till 2018-08-30. (rörligt datum beroende på byggnationen av nätet, driftsättningen kan variera sedan löper avtalet i 60 månader)
2. Avtalet förlängs därefter med två (2) år i taget om uppsägning inte sker med minst ett (1) års varsel av endera parten.
3. Avtalstiden på 60 månader startar när nätet är färdigbyggt.
4. När/om avtalet upphör, upphör även alla avtal som respektive enskild tjänsteleverantör tecknad med enskild slutkund dvs. huvudavtalet styr. Respektive tjänsteleverantör vet inte bindningstiden så det är också upp till varje medlem att respektera huvudavtalstiden ex vid installation av hemlarm, övervakning.

### 5 Uthyrning av bredbandsnät

1. Quadracom Networks nyttjar Nätägarens nät inklusive de delar av nätet som Nätägaren eventuellt hyr av underleverantörer. Därmed kvarstår kontrollen över hela nätet hos Nätägaren.
2. Nätägaren ansvarar för investeringar och teknisk uppgradering av det passiva nätet.

---

## 6 Aktiv utrustning

1. Nätägaren ansvarar för att erforderlig aktiv utrustning införskaffas och installeras.
2. Under avtalstiden ska Quadracom Networks tillse att all aktiv utrustning löpande underhålls och uppgraderas så att nätet håller tillräckligt hög kvalitet för att vara attraktivt för tänkbara tjänsteleverantörer.

## 7 Tjänsteutbud

1. Quadracom Networks skall säkerställa ett varierat utbud av tjänster liksom att det finns flera leverantörer av tjänster så att en sund konkurrens uppstår. Utbudet ska leda marknadsutvecklingen i stort (t.ex. vad gäller VoD, HDTV, lagring).
2. Nätet ska vara öppet för fri konkurrens mellan olika tjänsteleverantörer på lika villkor. Principer ska finnas vad gäller:
  - a. Etiska regler
  - b. Urval
  - c. Hur tjänsteleverantörerna publicerar viktiga avtalsvillkor (t.ex. kundtjänst tillgänglighet, service, avtalstid etc.)
  - d. Övriga frågor av väsentlig karaktär som kan påverka kundens beslutsprocess.
3. Utbudet ska rikta sig till kundgrupperna, hushåll och företag.
4. Nätägaren har rätt att lämna förslag till Quadracom Networks att teckna avtal om tjänster eller med tjänsteleverantörer som bedöms vara efterfrågade av abonnenter. Quadracom Networks kan avböja ett sådant initiativ om Quadracom Networks kan visa att sådant avtal inte ger ekonomiskt utbyte eller av tekniska eller andra godtagbara skäl inte bör komma till stånd.

## 8 Kundtjänst

1. Av Quadracom Networks anslutna tjänsteleverantörer ansvarar för kundsupporten avseende de egna tjänsterna (s.k. first line support).
2. Quadracom Networks ansvarar för support mot de anslutna tjänsteleverantörerna (s.k. second line support).
3. Quadracom Networks ansvarar för att tjänsteleverantörernas villkor för kundsupport tydligt framgår vid tecknande av tjänst (dvs. kundsupport ska vara ett möjligt konkurrenskriterium).

---

## 9 Varumärke, marknadsföring och portal/web

1. Tjänsteleveransen från respektive tjänsteleverantör ska ske under deras eget varumärke och så att det tydligt framgår vem som är avsändare (dvs. även vart man ska vända sig vid fel i leveransen).
2. Quadracom Networks ansvarar för att ta fram en attraktiv tjänsteportal för Nätägarens nät. I denna ska alla tillgängliga tjänster marknadsföras. Det ska vara enkelt att beställa erbjudna tjänster.

## 10 Patent

Parterna får inte utan varandras medgivande, i varje särskilt fall, åberopa sig på dennes firma eller använda dennes närings- eller varukännetecken utan samband med Tjänsten, ej heller kännetecken som syftar på eventuell ursprungsproducent av Tjänsten.

## 11 Sekretess

Parterna förbinder sig att inte använda konfidentiell information som part mottagit från annan part, för annat ändamål än för vilket den avslöjats för parten, att inte kopiera, mångfaldiga, nedteckna, behandla eller lagra den konfidentiella informationen på datamedium eller på annat sätt fästa den på något medium, i vidare utsträckning än som är nödvändigt för det ändamål för vilket den konfidentiella informationen i fråga avslöjats för parten samt att inte under avtalstiden och under en ytterligare period om två (2) år därefter, för tredje man avslöja konfidentiell information i den mån utlämnande av information inte lagligen måste ske med hänsyn till den så kallade offentlighetsprincipen i kap. 2 Tryckfrihetsförordningen.

## 12 Ansvarbegränsning

Oavsett vad som anges i detta Avtal, är ingen av parterna ansvarig för skada avseende utebliven vinst, förlust av data, produktionsbortfall eller någon som helst indirekt skada, kostnad eller förlust.

## 13 Force majeure

Part är befriad från ansvar för brott mot detta avtal orsakat av omständigheter utanför parts kontroll och som part inte skäligen kunnat förutse, undvika eller övervinna.

---

## 14 Underleverantörer

Parterna äger rätt att anlita annan part för fullgörandet av åtaganden enligt detta avtal. För sådan tredje part svarar parterna som för eget åtagande.

## 15 Tvister

Tvist i anledning av avtalet skall avgöras av svensk allmän domstol enligt svensk rätt.

## 16 Uppsägning av avtal

Part kan häva detta avtal i förtid om andra parten gjort sig skyldig till väsentligt kontraktsbrott och inte vidtagit rättelse inom 30 dagar från det han mottagit erinran från andra parten med hänvisning till denna paragraf. Part kan även häva detta avtal om andra parten försätts i konkurs. Erinran skall skickas utan oskäligt uppehåll så snart ifrågavarande händelse kommit till den förfördelade partens kännedom. Hävning skall, vid äventyr av hävningsrättens förlust, ske utan oskäligt uppehåll. Hävning skall ske skriftligt.

## 17 Ändring och tillägg

Ändringar och tillägg till avtalet skall ske skriftligen och överenskommas mellan parterna samt bilägga detta avtal. Avtalet innehåller parternas samtliga åtaganden mot varandra.

## 18 Avtalsexemplar

Detta avtal har upprättats i två likalydande exemplar, varav parterna tagit var sitt

Göteborg 2013-05-

2013-02-

\_\_\_\_\_  
Quadracom Networks Service Delivery AB

\_\_\_\_\_  
ROJANET

---

## Bilagor

1. Tillgänglighet och servicenivåer
2. Kontaktpersoner
3. Passivt nät
4. Näthyra Passiv och Aktivt samt utköp av aktiv utrustning.

## Bilaga 1 Servicenivå

### 1. Inledning

Detta dokument beskriver vilken tillgänglighet och serviceåtagande vi avser att upprätthålla för nättjänster som tillhandahålls Tjänsteleverantörer.

### 2. Avgränsningar

I detta avgränsas funktionell och teknisk prestanda för tjänsterna som Tjänsteleverantörerna tillhandahåller slutkund.

### 3. Serviceåtagande

Quadracom ansvarar för drift och övervakning av nät samt utkallning av fältservicepersonal för att upprätthålla detta åtagande.

#### 3.1 Servicenivåer

Quadracom erbjuder följande servicenivåer.

Servicenivå	Kritiska fel	Omfattande fel	Allvarliga fel	Enstaka fel
Servicetid	00 – 24 alla dagar	08 – 21 alla dagar	08 – 21 Vardagar	08 – 17 Vardagar
Felavhjälpning Påbörjas inom	1 timme	2 timmar	4 timmar	8 timmar
Maximal hindertid per tillfälle	90% av felen inom 12 timmar	90% av felen inom 16 timmar	90% av felen inom 24 timmar	90% av felen inom 36 timmar

Servicenivån delas in i fyra nivåer baserat på felens art enligt nedan.

- Med **Kritiska fel** avses störningar som väsentligt försämrar användarupplevelsen i tjänsten och som berör fler än tusen (1000) Slutkunder. (motsvarande störning på Quadracoms Huvudnod).
- Med **Omfattande fel** avses störningar som väsentligt försämrar användarupplevelsen i tjänsten för flera än hundra 100 Slutkunder. (motsvarande störning på Anslutningsnod).
- Med **Allvarliga fel** avses störningar som väsentligt försämrar användarupplevelsen i tjänsten för flera än en (1) Slutkund (motsvarande störning på accesswitch).
- Med **Enstaka fel** avses störningar för en (1) enskild Slutkund.

Med formuleringen ”störningar som väsentligt försämrar användarupplevelsen” avses fel som innebär avbrott eller så låg kvalitet eller prestanda på tjänst att den anses obrukbar.



---

- **3.1.1. Servicetid**

Tid under dygnet som Quadracom åtagit sig att utföra åtgärder för felavhjälpning enligt tabellen ovan.

Övervakning och felavhjälpning via t.ex. fjärrstyrda aktiviteter i managementsystem sker dygnet runt, året runt.

- **3.2 Tillgänglighet**

- **3.2.1 Tillgänglighetsberäkningar**

Tillgänglighet beräknas per fast kalenderår.

Tillgänglighet mäts i procent och beräknas enligt formeln:

$100 \times (\text{Total tid under kalenderåret} - \text{Otillgänglig tid}) / (\text{Total tid under kalenderåret})$

Tillgängligheten varierar beroende på omfattning enligt följande:

Huvudnod	99,8%
Anslutningsnod/Distributionsnod	99,7%
Accesswitch	99,5%
Slutkund	99,0%

- **3.2.2 Otillgänglig tid**

Otillgänglig tid beräknas som den längsta av följande tider:

- från den tidpunkt när felet anmälts till Quadracom till den tidpunkt när felet åtgärdats; eller
- från den tidpunkt när Quadracoms nätövervakning upptäckt felet till den tidpunkt när felet åtgärdats.

Planerade driftuppehåll som överenskommit i förväg utgör inte otillgänglig tid.

Driftuppehåll som orsakats av TLs personal eller utrustning, samt driftuppehåll orsakade av händelser utanför Quadracoms kontroll utgör heller inte otillgänglig tid. Exempel på sådana orsaker kan vara när lokal nätägare eller fastighetsägare orsakar/inte åtgärdar fel i passivt nät inom skäligen tid.

- **3.3 Hindertid**

Med hindertid menas otillgänglig tid under servicetid som Abonnten inte kunnat utnyttja produkten på grund av fel. Hindertid mäts enbart under servicetid (enligt ovan).



---

### 3.4 Servicefönster

Tid under dygnet som Quadracom utför planerade driftsuppehållsåtgärder, normalt onsdagar kl 00:00 – 06:00.

Quadracom har rätt att enligt fastlagd rutin begära driftsuppehåll för underhåll samt avbryta drift vid risk för personskada eller större haveri.

Av Quadracom planerade driftsuppehåll för arbete, som berör avtalad förbindelse, meddelas TL via mail till "planerade arbeten" minst 5 arbetsdagar i förväg. Av TL planerade driftsuppehåll för arbete, som berör avtalad förbindelse, meddelas Quadracom minst 10 arbetsdagar i förväg. Både Quadracom och TL skall meddela vilken tid arbetet utförs samt vilka överlämningspunkter som kommer att påverka

---

Bilaga 2 Kontaktpersoner

Nätägarens kontaktperson

**Kommersiella frågor/avtalsansvarig:**

Jon Birgersson Hillarp 3401 280 20 BJÄRNUM Mobil: 0732-321146 E-Mail:  
jon.birgersson@ikea.com

Quadracom Networks kontaktperson

**Kommersiella frågor/avtalsansvarig:** Mikael Bengtsson  
Mobil: 070 180 05 01, E-mail: mikael.bengtsson@quadracom.se

---

### Bilaga 3 Felavhjälpning av det passiva nätet

Nätägaren tillhandahåller det passiva nätet och ansvarar för underhåll, investeringar och teknisk uppgradering av detsamma. Nätägaren ska därför bl.a. tillse att en process för felavhjälpning av det passiva nätet har upprättats innan tillträdesdatumet. Denna process ska syfta till att klargöra hur Nätägaren ska uppfylla sina åligganden för det passiva nätet.

#### Förslag:

Om felet ej ligger inom Quadracom åtagande dvs. beror på det passiva nätet, passiva nätet i fastigheten eller kundplacerad utrustning (O/E omvandlare) så felanmäler Quadracom till Nätägaren

[Felanmälan ska ske av Quadracom till Nätägarens servicepartner enligt bilaga 5  
E-mail: mail@ftg.se året runt alla dagar]

Felanmälan ska innehålla uppgift om:

Felets karaktär inklusive alla kända relevanta uppgifter  
Abonnentens identitet och telefonnummer

Nätägaren ska snarast klarrapportera till Quadracom när Felet är åtgärdat och åtgärd testad med gynnsamt utfall. Quadracom återkopplar till Tjänsteleverantören som meddelar Abonnent när Fel är avhjälpt.

---

Bilaga 4 Näthyra samt köp av aktiv utrustning:

Quadracom Networks erbjuder näthyra till Nätägaren:

Aktiv internet kund	80 SEK*
---------------------	---------

\*Quadracom Networks betalar en näthyra till Nätägaren, näthyran utbetalas 1 gång per aktiv internet kund årligen.

Nätägaren köper aktiv utrustning av Quadracom Networks:

Aktiv utrustning	2500 SEK*
------------------	-----------

\*Stycke pris för aktiv utrustning, (Ex: är det 40 villor som skall ansluta sig betalar nätägaren :  $40 \cdot 2500 = 100\,000$  SEK). Aktiv utrustning innefattar Accesswitchar, SFP, Kundenhet.

Alla angivna priser ovan är Ex moms.