

POP	POP er Leverandørens teknikhus, hvor SP'er kan leje plads til eget udstyr, såfremt der er ledig plads
Linje	En Linje består af én sort fiber mellem Slutkunders adresse og POP uden nogen form for aktivt udstyr
Homes Passed (HP)	Adresse, hvor der er etableret fiberfordelingsnet i offentlig areal, men hvor der endnu ikke er etableret og tilsluttet fiber på adressen
Homes connected (HC)	Adresse, der er tilsluttet fibernet
CPE	Customer Premises Equipment
ODF	Den hardware/det aktive udstyr, som SP'er leverer til Slutkunden Optical Distribution Frame Fibertermineringspunkt i teknikhus og hos Slutkunden, hvor Linjen kan forbindes til SP'erens aktive udstyr, f.eks. switch eller CPE
Onsite	Onsite kan være i POP, hos Slutkunden eller i Leverandørens fibernet
Remote	Lokalitet eller funktion på afstand af fibernet (modsat Onsite), f.eks. kundeservice

1. Introduktion

- 1.1. Denne aftale regulerer forholdet for Leverandørens levering af fiberleje til SP'er på de vilkår, der er udtrykt i denne aftale inkl. bilag. Bilag 01-05 udgør således en integreret del af aftalen.
- 1.2. Bilag 01: Prisliste
Bilag 02: Kvalitet (Service Level Agreement, SLA)
Bilag 03: Procedurer
Bilag 04: Adresseliste potentielle Slutkunder (udarbejdes på anmodningstidspunktet og ajourføres ved aftaleindgåelse)
Bilag 05: Teknikhuse med mulig tilslutning af nye SP'ere (fortroligt, kan rekvireres)
- 1.3. Ændringer og tillæg til denne aftale skal foreligge skriftligt og underskrives af begge Parter for at være gældende.
- 1.4. I tilfælde af modstrid mellem ordlyden af aftalen og aftalens bilag, skal aftalen have forrang.

2. Aftalens genstand

- 2.1. Leverandørens ydelser/forpligtelser
Leverandøren er forpligtet til at stille adgang til sit fibernet til rådighed for SP'er via en rå fiberafgang på transparente og ikke-diskriminerende vilkår.
- 2.2. SP'erens forpligtelser
SP'er er forpligtet til rettidigt at betale for de leverede ydelser samt stille de aftalte minimumsgarantier, jf. punkt 3.
- 2.3. Aftalen er ikke eksklusiv for nogen af Parterne. Som følge heraf er Parterne berettiget til at indkøbe/sælge tilsvarende ydelser hos/til tredjepart
- 2.4. SP'er er ikke berettiget til at etablere eller flytte Slutkunder over på egen infrastruktur, hvor Leverandøren allerede har etableret infrastruktur, eller hvor Parterne har aftalt at anlægge infrastruktur.

3. Ydelser og priser

- 3.1. De omfattede ydelser og priser er beskrevet i vedlagte prisliste, bilag 01. Alle priser er angivet uden moms.
- 3.2. Første SP'er forpligter sig ved **anmodning om adgang til Leverandørens fibernet** til:
 - i en 2-årig periode at aftage fiberleje for et beløb svarende til betaling for netadgang til 1,5 % af Leverandørens dækkede adresser.Første SP'er forpligter sig tillige ved **aftaleindgåelse** til:
 - i en 2-årig periode at aftage fiberleje for et beløb, der svarer til betaling for netadgang til 1,5 % af Leverandørens dækkede adresser.Samlet set forpligter SP'er sig til alt i alt, men ad 2 omgange at aftage for et beløb, der svarer til betaling for netadgang i 24 måneder for 3 % af Leverandørens dækkede adresser.
Dækkede adresser opgøres på henholdsvis anmodningstidspunktet og aftaletidspunktet.
- 3.3. Ved henholdsvis anmodningstidspunktet og tidspunktet for aftaleindgåelse skal SP'er stille en bankgaranti for de beløb, SP'er forpligter sig til at aftage.
- 3.4. Fiberlejen er fastsat af myndighederne og reguleres årligt med x % pr. 1. januar. Første gang 1. januar 2024.
- 3.5. Prisændringer for øvrige ydelser indeksreguleres hvert kalenderår med udviklingen i nettoprisindekset. Første gang i 2023. Ændringer varsles med 3 måneder.

4. Fakturering og betaling

- 4.1. SP'er forpligter sig til at betale fiberleje for minimum 6 måneder/Linje. Der faktureres månedsvist forud, dateret første dag i måneden. Der tillægges et fakturerings- og administrationsgebyr på 6 % til udvikling og brug af teknologi i

Leverandørens ydelser. Alle øvrige ydelser faktureres månedsvis bagud inden den 10. i måneden efter leveringsmåneden.

- 4.2. Leverandøren udarbejder hver måned en liste over de adresser, hvortil der er en aktiv fiberforbindelse og adresser med 6 måneders binding. Denne liste udgør faktureringsgrundlaget for fiberleje. For øvrige ydelser faktureres i henhold til ordre.
- 4.3. Faktura fremsendes pr. e-mail til nn@nn.nn.
- 4.4. Betalingsbetingelser er fastsat til 14 dage netto.
- 4.5. Ved SP'ers manglende betaling pålægges renter i henhold til rentelovens bestemmelser.

5. Bestilling og levering

- 5.1. SP'er afgiver ordrer på baggrund af prislister, bilag 01, eller på baggrund af indhentede tilbud.
- 5.2. Nærmere procedurer for bestilling og levering af fiberleje og øvrige ydelser fremgår af bilag 03.

6. Kvalitet

- 6.1. Nærmere procedurer for kvalitet fremgår af bilag 02.

7. Kontakt til Slutkunden og behandling af personoplysninger

- 7.1. SP'er forpligter sig til at videregive og ajourføre data om Slutkunden til Leverandøren i de tilfælde, hvor opfyldelse af aftale med SP'er nødvendiggør dette. Data kan være navn, adresse og kontaktinfo. Leverandøren har ret til at kontakte Slutkunden med henblik på at udføre ydelser, der er aftalt mellem SP'er og Slutkunden.
- 7.2. Leverandøren registrerer og behandler personoplysninger i forbindelse med opfyldelse af Leverandørens aftale med SP'er, herunder i forbindelse med Leverandørens håndtering af punkt 7.1. Leverandøren er dataansvarlig for behandlingen af personoplysninger i medfør af aftalen og for behandlingen af Slutkundens personoplysninger.

8. Underleverandører

- 8.1. Parterne er berettiget til at anvende underleverandører til brug for opfyldelse af aftalens produkter/ydelser. Parterne hæfter for underleverandørers produkter og

ydelse på samme måde som for sine egne forhold.

- 8.2. Parterne anvender alene underleverandører, der respekterer internationale menneskerettigheder og opretholder en høj forretningsetik, herunder ved at overholde nationale regler vedr. løn og arbejdsforhold. Tvangsarbejde og børnearbejde tolereres ikke. Yderligere anvendes alene underleverandører, der som minimum overholder nationale love og bestemmelser vedrørende miljømæssige forhold.

9. Fortrolighed

- 9.1. Begge Parter har tavshedspligt med hensyn til enhver fortrolig oplysning vedrørende den anden Part, som Parten måtte blive bekendt med under samarbejdet. Som fortrolige oplysninger kan bl.a. nævnes priser, produkter, kunder, samarbejdspartnere og metoder. Leverandøren er uberettiget til at udnytte, herunder videregive, fortrolige oplysninger.
- 9.2. Tavshedspligten og forbuddet mod udnyttelse af fortrolige oplysninger gælder under samarbejdet og i 5 år efter samarbejdets ophør.

10. Force Majeure

- 10.1 Ingen af Parterne er ansvarlige for manglende aftaleopfyldelse, forårsaget af forhold, der ligger uden for Parternes kontrol - herunder, men ikke begrænset til strejke, lockout, arbejdsnedlæggelse, regeringsindgreb, manglende myndighedsgodkendelse, oprør, væbnet konflikt, ulykke, mangel på råmaterialer eller på normale transportmidler, krigshandling, terrorisme, naturkatastrofer eller enhver anden årsag, som ligger udenfor, hvad Parterne med rimelighed kan antages at kontrollere.
- 10.2 Påberåbes Force Majeure skal dette uden unødigt ophold skriftligt meddeles modparten.

11. Reference

- 11.1. Parterne må ikke uden forudgående samtykke fra den anden Part, bruge dette samarbejde som reference.

12. Overdragelse

- 12.1. Ingen af Parterne er berettiget til at overdrage sine forpligtelser i henhold til aftalen til en tredjemand, medmindre den erhvervende tredjemand indtræder i samtlige rettigheder og forpligtelser, og begge Parter på forhånd har givet skriftligt samtykke

til overdragelsen.

13. Misligholdelse

- 13.1. Hvis ikke andet fremgår af denne aftale finder dansk rets almindelige regler om misligholdelse anvendelse.
- 13.2. Det påhviler Parterne at give meddelelse til den anden Part straks, når Parterne i konkrete tilfælde må forudse, at der vil indtræde risiko for misligholdelse – f.eks. i form af væsentlig forsinkelse.

14. Ansvar

- 14.1. Parterne er ansvarlige i henhold til dansk rets almindelige regler, herunder reglerne om forholdsmæssigt afslag. Ansvar er dog begrænset til den samlede omsætning på denne aftale de seneste 12 måneder. Ansvarsbegrænsningen gælder dog ikke i tilfælde af forsæt eller grov uagtsomhed.

Parterne er ikke ansvarlige for driftstab, avancetab eller mistet fortjeneste, medmindre skaden eller tabet kan henføres til grov uagtsomhed eller forsæt.

15. Tvister

- 15.1. Såfremt der måtte opstå uenigheder eller være forhold, der ikke er reguleret af denne aftale eller dens bilag, er Parterne enige om loyalt at arbejde for at finde balancerede løsninger, der tilgodeser begge Parters interesser.
- 15.2. Uenigheder løses så vidt muligt i mindelighed og uden eskalering. På den baggrund afskriver Parterne sig ikke muligheden for at gøre misligholdelsesbeføjelser gældende, selvom Parterne ikke straks søger misligholdelsen løst ved brug af mulighederne for sanktioner mv. Selvom en Part i flere tilfælde ikke anvender sine misligholdelsesbeføjelser, afskærer dette ikke en Part fra senere brug af sådanne beføjelser.
- 15.3. Eventuelle tvister, som ikke kan løses i mindelighed, skal eksklusivt behandles ved de danske domstole med Retten i Odense som stedligt værning.

16. Ikrafttræden og ophør

- 16.1. Denne aftale træder i kraft ved begge Parters underskrift af aftalen. Levering til 1. SP'er kan ske 12 måneder efter aftaleindgåelse under forudsætning af rettidig stillet bankgaranti. Aftalen kan opsiges til udgangen af en måned med 12 måneders varsel, dog tidligst efter 24 måneders levering.

- 16.2. Levering til øvrige SP'ere (nr. 2 og efterfølgende) kan ske x måneder efter aftaleindgåelse.
- 16.3. Levering af en Linje påbegyndes den første i måneden, og aftalerne om de enkelte Linjer kan opsiges med 30 dages varsel til udgangen af en måned, dog tidligst til ophør ved udgangen af den 6. måned, jf. punkt 4.1.
- 16.4. Genforhandling af aftalen kan ske ved f.eks. ændret lovgivning og regulering eller i forhold, som er åbenlyst urimelige for den ene Part eller begge Parter.
- 16.5. Ved aftalens ophør skal indgåede og igangværende ordrer færdigbehandles på uændrede vilkår, selvom opgaven forventes senere afsluttet end aftalens ophørsdato. Garantiforpligtelser gælder tilsvarende efter aftalens udløb.

17. Underskrifter

Denne aftale underskrives af Parterne i to enslydende eksemplarer, hvor Parterne hver især modtager ét eksemplar.

xxxxxxx, den

For xxxxxx

Kerteminde, den

For nef Fiber A/S

- Bilag**
- 01: Prislister
[JSR-JSR-2022-09-29-00010-00-JSR-JSR-2022-09-29.DOCX]
 - 02: Kvalitet (Service Level Agreement, SLA)
[JSR-JSR-2022-09-13-00174-04-JSR-JSR-2022-09-29.DOCX]
 - 03: Procedurer
[JSR-JSR-2022-09-20-00129-03-JSR-JSR-2022-09-29.DOCX]
 - 04: Adresseliste potentielle Slutkunder
[]
 - 05: Teknikhuse med mulig tilslutning af nye SP'ere (fortroligt, kan rekvireres)
[MJJ-MJJ-2022-09-07-00088-01-MJJ-JSR-2022-09-30.DOCX]

B I L A G 0 1 P R I S L I S T E

1. Generelt

Alle priser er angivet uden moms.

2. Fiberleje

Beskrivelse	Pris
Fiberleje af én Linje	X DKK/md

3. Accessoriske ydelser

Beskrivelse	Pris
Oprettelse (håndtering af bestilling + patchning i POP)	1.200 DKK/stk.
Ændring af bestilling + evt. meromkostninger til f.eks. entreprenører	600 DKK/stk.
Ændring af opsigelse	600 DKK/stk.
Etablering af stikledning op til 30 m inkl. tilslutning af fiber	12.500 DKK/stk.
Etablering af stikledning over 30 m inkl. tilslutning af fiber	Afregnes efter tilbud eller medgået tid, materialer o.l. udover 30 m
Onsite fejlsøgning der ikke skyldes Leverandørens Linje afregnes efter medgået tid, materialer og km: - Timepris - Km	600 DKK/h 6.000DKK/km
Rackleje pr. 2 højdeenheder inkl. køling og dobbeltforsyning (net + sikret)	500 DKK/md
Strømforbrug betales i henhold til udstyrets mærkepladeeffekt	Effekt × antal timer i måneden × gennemsnitlig timepris for måneden
Etablering af adgang (administration, nøgleboks og installation)	2.900 DKK/POP
Fiberleje i backbonenet frem til eller imellem POP's	Oplyses efter forespørgsel, da pris vil afhænge af tilgængelighed af fibre (ledige fibre) samt længde

B I L A G 0 2 K V A L I T E T

Service Level Agreement, SLA

1. Generelt

Dette dokument beskriver kvaliteten af samt servicemålene for Leverandørens leverance, herunder etablering, fejlhåndtering samt reparation og vedligeholdelse.

2. Etablering

2.1. Patchning

I forbindelse med levering af en Linje foretager Leverandøren patchning mellem Leverandørens ODF og SP'erens udstyr i Leverandørens POP.

2.2. CPE hos Slutkunden

SP'er er ansvarlig for levering og installation af CPE hos Slutkunden, herunder tilslutning til Leverandørens ODF hos Slutkunden.

2.3. Intern kabling hos Slutkunden

Intern kabling hos Slutkunden fra CPE er ikke en del af Leverandørens leverance.

2.4. Skift i Linje mellem to SP'er i Leverandørens net

Flytter en Slutkunde ved et månedsskifte fra én SP'er i Leverandørens net til en anden SP'er i samme net, foretages skiftet den første arbejdsdag i måneden inden for tidsrummet for Onsite fejlretning.

3. Fejlhåndtering

3.1. SP'ers pligter forud for fejlmelding

Før der sker fejlmelding til Leverandøren, er SP'er forpligtet til at foretage Remote eller Onsite fejlsøgning i eget og Slutkundens udstyr samt egne systemer.

3.2. Såfremt SP'er anmelder driftsforstyrrelser, som viser sig at skyldes forhold, der er uden for Leverandørens kontrol, eksempelvis ved fejl i CPE hos Slutkunden, er Leverandøren

berettiget til at fakturere SP'er de omkostninger, som fejlsøgningen har givet anledning til jf. Aftalens bilag 01.

3.3. Fejlmelding skal ske til Leverandørens kundeservice på e-mail: support@nef.dk. Øvrige henvendelser kan ske til kundeservice på tlf. 63321100 inden for normal åbningstid:
Mandag-torsdag kl. 8:00-16:00
Fredag kl. 8:00-15:00
Lørdag-søndag Lukket

3.4. Onsite fejlretning
Mandag-torsdag kl. 8:00-15:00
Fredag kl. 8:00-14:30
Lørdag-søndag Lukket

3.5. Servicemål
Normalt påbegyndes Onsite fejlretning første hverdag efter registrering af SP'ernes fejlmelding til Leverandøren. Det tilstræbes, at alle fejlretninger er påbegyndt senest 3 arbejdsdage efter Leverandørens registrering.

4. Reparation og vedligeholdelse

4.1. Planlagte reparationer og vedligeholdelse

Planlagte reparations- og vedligeholdelsesarbejder varsles til SP'er senest 5 arbejdsdage forud for arbejdets påbegyndelse.

Akut opståede reparations- og vedligeholdelsesarbejder varsles tidligst muligt.

4.2. Ikke planlagte afbrydelser og forstyrrelser

Udbedring af ikke-planlagte reparations og vedligeholdelsesarbejder, der påvirker et større antal Slutkunder, f.eks. overgravet kabel, påbegyndes hurtigst muligt, og SP'er informeres om omfang og forventet varighed, så snart Leverandøren er bekendt hermed.

B I L A G 0 3 P R O C E D U R E R

1. Generelt

I det følgende er procedurer for bestilling, levering, opsigelse og fejlmelding af en Linje samt ændringer beskrevet.

1.1. Alle henvendelser fra SP'er til Leverandør skal være entydigt identificerbare. Det betyder, at følgende som minimum skal fremgå af henvendelsen:

- Slutkundens Installationsnummer hos Leverandøren
- Adresse
- Postnummer
- By

I tilfælde hvor levering af en Linje eller fejlretning nødvendiggør kontakt til Slutkunden, oplyses endvidere:

- Slutkundens navn og kontaktinfo

2. Bestilling af en Linje

2.1. Alle bestillinger skal ske til Leverandørens e-mailadr. (xxx@nef.dk). Bestillingerne skal som minimum indeholde informationerne under pkt. 1.1 samt dato for ønsket leveringsstart. Bestilling skal ske med udgangspunkt i Adresseliste potentielle Slutkunder, Aftalens bilag 04. Adresselisten angiver, om en adresse er Homes Connected eller Homes Passed. Leverandøren opdaterer som minimum kvartalsvis, Aftalens bilag 04.

2.2. Homes Connected, HC, adresse

Ved bestilling af en Linje til en HC-adresse/installation registrerer Leverandøren bestilling og bekræfter leveringsdato til SP'er inden for 3 arbejdsdage fra modtagelsen.



2.3. Homes Passed, HP, adresse

Ved bestilling af en Linje til en HP-adresse/Installation registrerer Leverandøren bestilling og oplyser en foreløbig leveringsdato til SP'er inden for 3 arbejdsdage fra modtagelsen.

Etablering af stikledning op til 30 m mellem Slutkundens adresse (ODF'ens placering i boligen) til fuldt etableret fiberinfrastruktur sker mod betaling jf. priserne i Aftalens bilag 01. Etablering udover 30 m sker mod afholdelse af de faktiske omkostninger for ekstra gravemeter og/eller indvendig rørføring, alternativt på baggrund af indhentet tilbud.

Leverandøren er ikke forpligtet til at etablere stikledning til adresser, hvor en anden netejer i forvejen har etableret en stikledning baseret på højkapacitetsinfrastruktur (coax- eller fibernet).

Når der foreligger en bekræftelse fra Leverandørens entreprenør på etablering af stikledning, sender Leverandøren en bekræftet leveringsdato til SP'er.

2.4. Tekniske oplysninger

Samtidig med bestilling oplyser SP'er, hvilken port i SP'ers udstyr Linjen skal tilsluttes i Leverandørens POP. Er det ikke muligt at oplyse dette ved bestilling, skal dette oplyses Leverandøren umiddelbart efter bekræftelse af leveringsdato og i god tid inden levering.

3. Ændring af bestilling

3.1. Ændring af en bestilling, hvor Leverandøren har bekræftet leveringsdatoen, imødekommes så vidt muligt. Alle ændringer pålægges et gebyr, jf. Aftalens bilag 01.

3.2. Ændringsanmodninger skal altid foretages skriftligt. Såfremt ændringen foretages tæt på etablerings- og/eller leveringsdatoen, kan telefonisk kontakt om nødvendigt benyttes. Leverandøren fremsender efterfølgende bekræftelse på ændringsanmodningen til SP'er.

4. Levering af en Linje

4.1. Når en Linje er klar til brug (inklusive patchning mellem Leverandørens ODF og SP'ers udstyr i Leverandørens POP), sender Leverandøren meddelelse til SP'er herom. I tilfælde af tvivl eller tvister regnes tidspunktet for afsendelse af meddelelsen for Leveringstidspunktet. Meddelelsen skal indeholde følgende oplysninger:

- Slutkundens Installationsnummer hos Leverandøren
- Adresse
- Postnummer
- By
- Port (jf. pkt. 2.4)

4.2. Forsinket levering

Såfremt Leverandøren ikke kan levere til den bekræftede leveringsdato, har Leverandøren pligt til at meddele SP'er dette, så snart Leverandøren bliver bekendt

hermed. Meddelelsen skal ske skriftligt, men kan, såfremt forsinkelsen sker på Leveringsdagen, suppleres med telefonisk kontakt eller via tilsvarende medie.

5. Opsigelse af Linje

5.1. Ved opsigelse af en Linje registrerer Leverandøren opsigelsen og sender bekræftelse til SP'er herpå inden for 3 arbejdsdage fra modtagelsen.

6. Ændring af opsigelse

6.1. Ændring af en opsigelse, hvor Leverandøren har bekræftet ophørsdatoen, kan ske mod betaling af et gebyr, jf. Aftalens bilag 01.

6.2. Ændringsanmodninger skal altid foretages skriftligt. Såfremt ændringen foretages tæt på ophørsdatoen, kan telefonisk kontakt om nødvendigt benyttes. Leverandøren fremsender efterfølgende bekræftelse på ændringsanmodningen til SP'er.

6.3. Ved ændring af opsigelse af en Linje registrerer Leverandøren ændringen og sender bekræftelse til SP'er herpå inden for 3 arbejdsdage fra modtagelsen.

7. Fejlmelding af Linje

7.1. Ved fejlmelding af en Linje registrerer Leverandøren fejlmeldingen og sender en bekræftelse herpå til SP'er.

7.2. Fejlretning foretages i henhold til Aftalens bilag 02.

7.3. Efter afsluttet fejlretning sender Leverandøren en besked til SP'er herom med angivelse af fejlårsag. I tilfælde hvor SP'er skal betale for fejlretningen, f.eks. hvis ingen fejl konstateret eller Slutkunden er årsag hertil, anføres dette ligeledes.