

VEDLEGG 2: ANDRELINJES KUNDESERVICE

1 Omfang

Tekniske feilmeldinger fra Tjenesteleverandørens sluttkunder, for eksempel feil i Nettet og problemer med Tjenestene, meldes i et elektronisk feilmeldingsskjema på OTL webverktøy eller OTL API til Telenor Norge / Nettfront Helpdesk (NHD), som behandler og besvarer meldingen.

Kritiske feil, definert som feil som rammer flere Sluttbrukere innen samme bedrift, og feil som rammer kritiske enkeltabonnement, som vakttelefon for lege, politi og brannvesen, kan dessuten meldes via Nettfronts vakttelefon hele døgnet.

2 Åpningstid

Innmelding av feil og problemer, som nevnt ovenfor, kan foretas alle dager, 24 timer i døgnet.

Nettfront Helpdesk behandler ordinære henvendelser i hele sin åpningstid, som inntil videre er mandag til fredag kl. 0800–1600. Utenom denne tiden er det beredskap, og da behandles kun feil av kritisk karakter, meldt inn via vakttelefonen.