

Vedlegg 1: Kontaktinformasjon

1. Innledning

I dette vedlegg 1 til Avtalen beskrives kontaktpunktene mellom Partene ift. Avtalen. Partene skal ved signering av Avtalen oppgi den aktuelle informasjonen i dette vedlegg 1 til Avtalen.

Partene skal straks skriftlig informere den annen Part ved endringer av kontaktpunkter/ kontaktpersoner. Eventuelt nye navn og/eller nummer sendes Partenes hovedkontaktperson, jf. pkt. 18.3 i bilag 1 og pkt. 2 i vedlegg 1 til Avtalen.

2. Hovedkontaktpersoner

I tabellen under skal navn på Partenes hovedkontaktperson oppgis:

	Operatør	Telenor
Navn		
Stilling		
Telefonnr.		
Mobilnr.		
Fax.nr.		
E-post		

3. Fakturering

I tabellen under skal informasjon om Operatørens fakturaadresse oppgis.

	Fakturainformasjon
Operatør	
Adresse	
Postnr.	
Sted	

I tabellen under skal informasjon om kontaktpersoner hos Operatøren og Telenor vedrørende forhold knyttet til fakturaer oppgis:

	Operatør	Telenor
Navn		Sigrid Fremstad
Telefonnr.		
Mobilnr.		90 20 99 91
E-post		sigrid.fremstad@telenor.com

4. SLA

4.1 Bestilling og leveranse av Operatøraksess

4.1.1 Telenor

Ved all korrespondanse vedrørende leveranse av tilgang til aksesslinjer til en Aksesslinje eller Delaksesslinje, muntlig eller skriftlig, må Telenors sambandsnummer for den aktuelle Aksesslinjen eller Delaksesslinjen oppgis. Operatøren får oppgitt dette sambandsnummeret i leveringsbekreftelsen fra Telenor.

--	--	--

4.1.1.1 Telenor Kundeservice 08300

"Telenor Kundeservice 08300" er behandlende enhet for Operatøraksess. De kan nås via:

Telefonnr.	08300
Telefaksnr.	62 55 74 17
E-post	aksess@telenor.com

4.1.1.2 Bestilling via Jara NetBusiness

Bestilling, endring, oppsigelse og forespørsel skal sende vha Jara NetBusiness via:

Kanal	http://www.jara.no
-------	---

4.1.1.3 Bestilling vha. Bestillings skjema

Dersom forholdene i pkt. 2.4.2 i bilag 3 tilsier det, så kan "Bestillings skjemaet Operatøraksess Alle Produkter benyttes" og sendes til:

Kanal	aksess@telenor.com
-------	--

4.1.1.4 Retur av NT1-boks

Dersom ikke NT1-boksen benyttes, jf. pkt. 3.4.1.1 i bilag 3, så skal denne returneres til:

Navn	Telegol AS
Adresse	
Postnr. og sted	3550 Gol

4.1.2 Operatøren

4.1.2.1 Operatørens ordremottak

Bekreftelser på Bestilling, endring, oppsigelse eller forespørsler fra Telenor sendes til Operatørens ordremottak:

Telefonnr.	
Telefaksnr.	
E-post	

4.1.2.2 Operatørens kundeservicesenter for bestilling og leveranse

Kundeservicesenter som Operatørens Abonnenter skal henvende seg til vedrørende bestilling og leveranse av tjenester fra Operatøren:

Telefonnr.	
Telefaksnr.	
E-post	

--	--	--

4.1.3 Rapportering av Avvik

Rapportering av mulige Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 2.1 i bilag 3 skal skje via følgende kanal:

Kanal	Service Request via Jara NetBusiness, eller tlf.nr.: 08300
--------------	--

4.2 Feilmelding og retting ifm Operatøraksess

4.2.1 Telenor

4.2.1.1 Feilmelding ifm. tilgang til aksesslinjer

Operatørens melding om mulige Feil på Aksesslinjer og Delaksesslinjer skal skje i samsvar med pkt. 3.4.2 i bilag 3, og sendes til Telenor via en av nedenstående kanaler. Kanalene er angitt i prioritert rekkefølge.

Nr	Alternativ	Kanal
1	Trouble Tickets	Jara Netbusiness
2	Telefon	08300

4.2.2 Operatøren

4.2.2.1 Feilmelding ifm. Delt tilgang til aksesslinjen

Ved feil på kabler og splittere hvor Operatøren har realisert Operatøraksess vha. Delt tilgang til aksesslinjen, så skal Telenor melde om slike mulige feil til Operatøren via en av de følgende kanaler, oppgitt i prioritert rekkefølge.

Nr	Alternativ	Kanal
1	Telefon	
2		

4.2.2.2 Operatørens kundeservicesenter for feilmelding

Kundeservicesenter som Operatørens Abonnenter skal henvende seg til vedrørende feil på tjenesten fra Operatøren:

Telefonnr.	
Telefaksnr.	
E-post	

4.2.2.3 Kontaktpunkter ved varsel om endringer i aksessnett

Kontaktpunkter hos Operatøren og Telenor vedrørende varsel om endringer i aksessnett jf Bilag 1, pkt 6:

	Operatør	Telenor
Funksjon		Service Manager / Hovedkontaktperson
Telefonnr.		
E-post		

--	--	--

4.2.3 Rapportering av Avvik

Rapportering av mulige Avvik fra service- og kvalitetsparametrene i pkt. 3.1 i bilag 3 skal skje via følgende kanal:

Kanal	Service Request via Jara NetBusiness, eller tlf.nr.: 08300
--------------	--

4.3 Oppetid Jara NetBusiness

4.3.1 Feilmelding

Operatørens melding om mulige feil ved Jara NetBusiness skal skje i samsvar med SLAene, og sendes til Telenor ved Jara Support via en av følgende kanaler:

Nr	Alternativ	Kanal
1	E-post	support@jara.mo
2	Telefon	08300

5. Tilgjengelighet til kontaktpunkter

	Tidsramme (åpningstid) Operatøren	Tidsramme (åpningstid) Telenor
Feilmeldingsmottak		KI 0700 – 2000 virkedager
Andre kontaktpunkter/ Kontaktpersoner		KI 0800 – 1600 virkedager

--	--	--