

## VEDLEGG 1: KONTAKTINFORMASJON

### 1. INNLEDNING

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

Partene skal straks skriftlig informere den andre Parten ved endringer av kontaktpunkt. Eventuelt nye navn, nummer, e-postadresser o.l sendes Partenes hovedkontaktperson.

### 2. HOVEDKONTAKTPERSONER

I tabellen under skal navn på Partenes hovedkontaktperson oppgis:

|           | Tilbyder | Telenor |
|-----------|----------|---------|
| Navn      |          |         |
| Stilling  |          |         |
| Telefonnr |          |         |
| Mobilnr   |          |         |
| E-post    |          |         |

### 3. FAKTURERING

I tabellen under skal informasjon om Tilbyders fakturaadresse oppgis:

|         | Fakturainformasjon |
|---------|--------------------|
| Kunde   |                    |
| Adresse |                    |
| Postnr  |                    |
| Sted    |                    |

I tabellen under skal informasjon om kontaktpunkt hos Tilbyder og Telenor oppgis:

|           | Tilbyder | Telenor         |
|-----------|----------|-----------------|
| Navn      |          | Fakturagrupper  |
| Telefonnr |          | 08300           |
| Mobilnr   |          | 08300           |
| E-post    |          | billing@jara.no |

## 4. SLA

### 4.1 Bestilling og leveranse av Viderealg av fasttelefoniabonnement

#### 4.1.1 Telenor

##### 4.1.1.1 Jara Kundeservice 08300

Jara Kundeservice 08300 behandler Viderealg av fastnettelefoniabonnement:

|                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| <b>Telefonnummer</b> | 08300                          |
| <b>E-post</b>        | viderealg-telefoni@telenor.com |

##### 4.1.1.2 Bestilling via Jara NetBusiness

Bestilling, endring, oppsigelse og forespørsel skal sendes via Jara NetBusiness:

|              |   |
|--------------|---|
| <b>Kanal</b> | <a href="http://www.jara.no">http://www.jara.no</a> |
|--------------|---|

#### 4.1.2 Tilbyder

Kontaktpunkt hos Tilbyder ved bestilling, endring, oppsigelse og forespørsel:

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Telefonnummer</b> |  |
| <b>E-post</b>        |  |

#### 4.1.3 Rapportering av avvik

Rapportering av mulige avvik fra service- og kvalitetsparameter i Bilag 3 skal skje via:

|              |                                      |
|--------------|--------------------------------------|
| <b>Kanal</b> | Service Request via Jara NetBusiness |
|--------------|--------------------------------------|

#### 4.1.4 Eskalering av bestilling og leveranse

Eskalering ved mulige avvik fra service- og kvalitetsparameter i Bilag 3 skal skje i henhold til gjeldende regler for eskaleringer på [www.jara.no](http://www.jara.no).

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

## 4.2 Feilmelding og retting av tjenestene

### 4.2.1 Feilmelding

Tilbyders melding om mulige feil på tjenestene skal skje i samsvar med SLAene for de enkelte tjenestene og sendes til Telenor via en av følgende kanaler:

| Nr | Alternativ       | Kanal           |
|----|------------------|-----------------|
| 1  | Jara NetBusiness | Trouble Tickets |
| 2  | Telefon          | 08300           |

### 4.2.2 Varsling

Dersom Tilbyder ønsker å bli varslet om fellesfeil og/eller planlagt arbeid i nettet, vil Telenor varsle Tilbyder per e-post:

|                        | Spesifikasjon                                      | E-postadresse hos Tilbyder |
|------------------------|--|----------------------------|
| <b>Planlagt arbeid</b> | Velg ett alternativ:<br><1 sek   <30 sek   >30 sek |                            |
| <b>Fellesfeil</b>      |  |                            |

### 4.2.3 Rapportering av avvik

Rapportering av mulige avvik fra service- og kvalitetsparameter i Bilag 3 skal skje via:

|              |                                      |
|--------------|--------------------------------------|
| <b>Kanal</b> | Service Request via Jara NetBusiness |
|--------------|--------------------------------------|

### 4.2.4 Eskalering feilmelding

Eskalering ved mulige avvik fra service- og kvalitetsparameter i Bilag 3 skal skje i henhold til gjeldende regler for eskaleringer på [www.jara.no](http://www.jara.no).

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

#### 4.3 Oppetid Jara NetBusiness

##### 4.3.1 Feilmelding

Tilbyders 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  | Jara NetBusiness | Service Request |
| 2  | E-post           | support@jara.no |
| 3  | Telefon          | 08300           |

##### 4.3.2 Eskalering

Eskalering ved mulige avvik fra service- og kvalitetsparameter i Bilag 3 skal skje i henhold til gjeldende regler for eskaleringer på [www.jara.no](http://www.jara.no).

## 5 TILGJENGELIGHET TIL KONTAKTPUNKT

|                    | Åpningstid Telenor        | Åpningstid Tilbyder |
|--------------------|---------------------------|---------------------|
| Jara Feilmottak    | Kl 0700 – 2000 virkedager |                     |
| Jara Support       | Kl 0800 – 1600 virkedager |                     |
| Andre kontaktpunkt | Kl 0800 – 1600 virkedager |                     |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|