

# **Tilbyders nummerforhold og kontaktpersonell**

## 1. Nettprefiks, tilbyderkode og feilmeldingstelefon nummer.

Tabell over Tilbyders prefiks (ett eller flere), tilbydekode (ett eller flere) og feilmeldingstelefon nummer som benyttes for Tilbyders kunder.

KODE / NUMMER	BESKRIVELSE
<b>Prefiks</b>	15nn
<b>Tilbyderkode</b>	8nn
<b>Feilmeldingstelefon nr.</b>	

Tabell 1, prefiks, tilbydekode og feilmeldingstelefon nummer.

## 2. Implementerte nummerserier

### 2.1 Tilbyders implementerte nummerserier (stedsavhengige nummer)

SAMTRAFIKKOMRÅDE	FYLKE	TILDELTE NUMMERSERIER	TILKNYTNING
Oslo	Oslo	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
	Akershus	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Sarpsborg	Østfold	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Drammen	Buskerud	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Tønsberg	Vestfold	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Hamar	Hedemark	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Kongsvinger	Hedemark	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokal
Gjøvik	Oppland	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Skien	Telemark	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Arendal	Aust Agder	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Kristiansand	Vest Agder	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Stavanger	Rogaland	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Haugesund	Rogaland	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Bergen	Hordaland	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Stord	Hordaland	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Førde	Sogn og Fjordane	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Ålesund	Møre og Romsdal	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt

Samtrafikk mellom Telenor Telecom Solutions AS og tilknyttet Tilbyder  
Tilbyders nummerforhold og kontaktpersonell

SAMTRAFIKKOMRÅDE	FYLKE	TILDELTE NUMMERSERIER	TILKNYTNING
Kristiansund	Møre og Romsdal	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Trondheim	Sør-Trøndelag	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Steinkjer	Nord-Trøndelag	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Bodø	Nordland	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Mo i Rana	Nordland	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Tromsø	Troms	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt
Hammerfest	Finnmark	nn nn nn nn – nn nn nn nn	Lokalt

Tabell 2, Implementerte stedsavhengige nummerserier.

## 2.2 Tilbyders implementerte nummerserier (stedsuavhengige nummer)

TYPE NUMMER	NUMMERSERIE	
Grønne nr.	800nnnnn	800nnnnn
Lokaltakst	810nnnnn	810nnnnn
Delt taksering	810nnnnn	810nnnnn
Fjerntakstnr.	815nnnnn	815nnnnn
Personlig nr.	880nnnnn	880nnnnn
Nummeropplysning	18nn	

Tabell 3, Implementerte stedsuavhengige nummerserier.

## 3. Tilleggsprodukter avtalen omhandler

TILLEGGSPRODUKT	BESKRIVELSE

Tabell 4, Tilleggsprodukter avtalen omhandler

#### 4. Eskalering ved drift og vedlikehold

Hensikten med eskalering er å sette mer fokus på feilrettingen, sikre riktig prioritering og om mulig tildele mer ressurser for feilretting.

Hvis feilrettingstiden overstiger eller går mot overskridelse av definerte feilrettingstider skal feilen eskaleres til et høyere nivå.

Eskalering skal utføres i henhold til tabell for kontaktpunkter og frister for eskalering Partene må oppgi kontaktpunkter for eskalering.

Når feil er rettet skal kontaktpunkt for eskalering ha tilbakemelding.

NIVÅ	VEILEDNINGSHJELP (Når skal det eskaleres til dette nivå)	KONTAKTPUNKT TILBYDER	KONTAKTPUNKT TELENOR
1	Eskaleres når leveransetid er overskredet.	NN Tittel 22 XX XX XX 9XX XX XX	NN Tittel 22 XX XX XX 9XX XX XX
2	Eskaleres når leveransetid er overskredet med 5 virkedager.	NN Tittel 22 XX XX XX 9XX XX XX	NN Tittel 22 XX XX XX 9XX XX XX
3	Vurderes på nivå 2	NN Tittel 22 XX XX XX 9XX XX XX	NN Tittel 22 XX XX XX 9XX XX XX

*Merk at kontakten ved eskalering skal følge pilene i tabellen, dvs. horisontalt ved at den eskalerende organisasjon kontakter tilsvarende nivå hos motparten.*

*Ved store feil eller når feilrettingstiden overskrides eskaleres feilen til 1. Nivå . Nivå 1 avgjør om og når eskalering til neste nivå skal skje., men tabellens maxtid er retningsgivende. Her er rom for skjønn. For eksempel ved meget alvorlige feil bør eskalering skje raskere , mens en mindre feil uten trafikkkonsekvenser som det tar lengere tid å rette enn 2 x max feilrettingstid kan håndteres på nivå 1. Kontakten skal gå som pilene viser.*

*Hvis det er nødvendig med skriftlig rapportering etter større feil initieres dette på nivå 2 eller høyere.*

Tabell 5, Eskalering ved drift og vedlikehold

## 5. Kontaktpunkter

### 1.1 Kontaktpunkt for avtaleansvarlig

	NAVN ANSVARLIG	TLF. NR, MOBIL NR., MAIL OSV.
Telenor		
Tilbyder		

Tabell 6, Kontaktpunkt avtaleansvarlig.

### 1.2 Kontaktpunkt for varsling av feil

	NAVN ANSVARLIG	TLF. NR, MOBIL NR., MAIL OSV.
Telenor	FMN, DS i Oslo Tlf. 08300	
Tilbyder		

Tabell 7, Kontaktpunkt feilvarsling.

### 1.3 Kontaktpunkt for varsling ved planlagt arbeid

	VARSLINGS STED	MERKNAD.
Telenor	FMN, DS i Oslo Tlf. 08300	
Tilbyder		

Tabell 8, Kontaktpunkt varsling av planlagt arbeid.

### 1.4 Kontaktpunkt for automatisk varsling av feil og planlagt arbeid

Automatisk varsling til mail tilbys for både feil og planlagt arbeid i Telenors nett. Telenor ønsker å varsle planlagt arbeid og større feil i nettet med denne metoden. Hvis Tilbyder godtar dette merkes det av i tabell.

	VARSLINGS STED	MERKNAD.
Tilbyder		

Tabell 9, Kontaktpunkt for automatisk varsling.