

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		Fakturagruppera
Telefonnr		08300
Mobilnr		08300
E-post		wholesale.billing@telenor.com

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:

Telefonnummer	08300
E-post	Wholesale.salg@telenor.com

4.1.1.2 Bestilling via Jara NetBusiness

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

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

4.1.2 Tilbyder

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

Telefonnummer	
E-post	

4.1.3 Rapportering av avvik

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

Kanal	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.telenorwholesale.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
Planlagt arbeid	Velg ett alternativ: <1 sek <30 sek >30 sek	
Fellesfeil		

4.2.3 Rapportering av avvik

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

Kanal	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.telenorwhole.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	Jarasupport@telenor.com
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.

5 TILGJENGELIGHET TIL KONTAKTPUNKT

	Åpningstid Telenor	Åpningstid Tilbyder
Jara Feilmottak	Kl 0800 – 1700 virkedager	
Jara Support	Kl 0800 – 1600 virkedager	
Andre kontaktpunkt	Kl 0800 – 1600 virkedager	