

**Vilkårs - og funksjonsbeskrivelse for**

**Jara NetBusiness**

**og**

**Jara B2B Volum**

**01.01.2010  
Versjon 7.0**

## Innholdsfortegnelse

<b>VILKÅRS - OG FUNKSJONSBESKRIVELSE .....</b>	<b>1</b>
<b>1 INNLEDNING.....</b>	<b>4</b>
1.1 HENSIKT .....	4
1.2 DEFINISJONER .....	4
1.3 FORMÅL .....	4
1.4 OPPDATERT UTGAVE.....	4
<b>2 JARA NETBUSINESS .....</b>	<b>4</b>
2.1 BRUKSOMRÅDER.....	4
2.2 VILKÅR.....	5
2.2.1 IT-krav.....	5
2.2.2 Kompetanse og opplæring i Jara NetBusiness.....	5
2.2.3 Brukeridentansvarlig.....	5
2.2.4 Administrasjon av brukertilganger .....	6
2.3 TILGJENGELIGHET.....	7
2.3.1 Åpningstid for Jara NetBusiness Support .....	7
2.3.2 Oppetid for Jara NetBusiness .....	7
2.3.3 Backup.....	7
2.4 FUNKSJONER JARA NETBUSINESS .....	7
2.4.1 Funksjoner web-side .....	7
2.5 DRIFTSFORHOLD .....	8
2.6 ENDRINGER I JARA NETBUSINESS .....	8
2.7 KOSTNADER .....	8
<b>3 JARA B2B VOLUM .....</b>	<b>8</b>
3.1.1 Beskrivelse Jara B2B Volum.....	8
3.1.2 Tilgang til Jara B2B Volum .....	8
3.1.3 Funksjoner Jara B2B Volum.....	9
<b>4 MISLIGHOLD OG ERSTATNING .....</b>	<b>9</b>
<b>5 TAUSHETSPLIKT, SAMARBEID, PLIKTER OG SIKKERHETSSTILLELSE .....</b>	<b>10</b>
<b>6 ENDRINGER OG VARIGHET .....</b>	<b>10</b>

**Endringsoversikt**

<b>Utgave</b>	<b>Dato</b>	<b>Skrevet av</b>	<b>Beskrivelse av endring</b>
1.0	25.11.03	Einar Eriksen	Første versjon
2.0	22.03.04	Einar Eriksen	Endret i forbindelse med innføring av sertifisering
3.0	14.05.04	Einar Eriksen	Endret i forbindelse med innføring av sertifisering.
4.0	29.12.2004	Einar Eriksen	Endringer rundt sertifisering
5.0	1.5.2007	Hans Angel Olsen	Ny utgave med krav til kunde for Jara B2B Volum
6.0	1.2.2009	Terje T Dahl	Opphør av krav om sertifisering av brukere og presiseringer knyttet til brukeradministrasjon
7.0	1.1.2010	Ove Hånes	Endring av selskapsnavn fra Telenor Telecom Solutions AS til Telenor Norge AS
8.0	9.12.2014	Kjell Rune Narvesen	Oppdatert e-post adresser og linker til informasjon i forbindelse med overgang til ny web

## 1 INNLEDNING

### 1.1 Hensikt

Dette dokumentet/ beskriver vilkårene for bruk av Jara NetBusiness, samt funksjoner og veiledning i bruk av denne applikasjonen.

### 1.2 Definisjoner

I dette dokumentet gjelder følgende definisjoner:

Med ”Kunde” forstås Telenors kontraktspart ift. de(n) aktuelle produktavtalen(e).

Med ”Telenor” forstås Telenor Norge AS

Med ”Bruker” forstås en person hos Kunden som benytter Jara NetBusiness.

Med ”Dokumentet” forstås dette dokumentet.

Med ”Jara NetBusiness” forstås Telenors elektroniske kanal for å håndtere kundeforholdet.

Med ”Jara B2B Volum” menes Telenors maskin til, maskingrensesnitt for håndtering av utvalgte høyvolumstransaksjonstyper.

Med ”Kontaktperson” forstås ansvarlig kontaktperson hos Kunden ifm gjennomføring av de(n) aktuelle produktavtalen(e).

Med ”Brukeridentansvarlig” forstås den person hos Kunden som har ansvar for at Brukernes tilgang til Jara NetBusiness er oppdatert.

Med ”Superbruker” forstås opplæringsansvarlig for Jara NetBusiness hos Kunden

### 1.3 Formål

Jara NetBusiness skal brukes til:

### 1.4 Oppdatert utgave

Oppdatert utgave av dette dokumentet ligger på <http://www.telenorwholesale.no/kontakt-oss/kundeservice-08300/jara-netbusiness/>

## 2 JARA NETBUSINESS

### 2.1 Bruksområder

- Bestillinger av
- Kapasitet
- Operatøraksess
- xDSL
- VAB (videresalg abonnement)
- IP
- Telelosji
- Samtrafikk (PSA og nummerimplementering)
- Forespørsler om
- Kapasitet
- Telelosji
- Henvendelser vedrørende
- Faktura
- Leveranse

- SLA
- Eskalering
- Kundemeldte feil
- Forespørsler
- Annet
- Faktura
- Status på fakturainformasjon
- Mulighet til å laste ned fakturainformasjon
- Søkesider
- VP/VC-søk
- Nummersøk

## 2.2 Vilkår

Tilgang forutsetter at Kunden er definert som kunde av Telenor og at Konfidensialitetsavtale er signert. For etablering av kundeforhold kontaktes selger i Telenor.

Kunden plikter å utpeke og etablere rollene Superbruker og Brukeridentansvarlig før det gis tilgang til Brukere hos kunde.

Alle bestillinger av nye Brukere eller endringer av tilganger skal bestilles til Telenor av Brukeridentansvarlige. Telenor vil avvise henvendelser om opprettelse eller endringer av brukertilganger dersom henvendelsen ikke kommer fra Brukeridentansvarlig. Kunden kan ikke representere andre kunder og kan ikke gi andre Kunder tilgang til Jara NetBusiness.

En person kan ikke defineres som Bruker hos flere Kunder samtidig, uten at berørte parter har godkjent dette. Det er Kundens ansvar å sørge for slik godkjenning.

Tilgang til Jara NetBusiness gis pr Bruker hos Kunden og er personlig. Tilgang kan ikke overdras til andre Brukere. Eventuell navneendring av kontaktpersoner kan endres i Jara NetBusiness.

Eventuell navneendring av Kunden må umiddelbart informeres til [jarasupport@telenor.com](mailto:jarasupport@telenor.com) og Kontaktperson i Telenor. Ved sammenslåing av selskaper hvor begge bruker Jara NetBusiness må det avklares hvilket selskap som fortsatt skal ha tilgang til Jara NetBusiness. Informasjon om dette sendes til Kontaktperson i Telenor.

### 2.2.1 IT-krav

Oppdatert informasjon om dette ligger på:

<http://www.telenorwholesale.no/kontakt-oss/kundeservice-08300/jara-netbusiness/operativsystem-og-nettleser/>

### 2.2.2 Kompetanse og opplæring i Jara NetBusiness

Superbruker er Kundens kontaktperson mot Telenor når det gjelder opplæring i Jara NetBusiness. Superbruker er også kontaktperson i eget selskap for informasjon relatert til Jara NetBusiness. Ved behov for opplæring kontaktes Jara Support, som vurderer eventuelt behov for gjennomføring av kurs. Kunden er ansvarlig for at egne Superbruker(e) og Brukere har gjennomført opplæring for den type tilgang de har til Jara NetBusiness.

### 2.2.3 Brukeridentansvarlig

Kunde er ansvarlig for å utpeke en eller flere Brukere som Brukeridentansvarlig. Alle bestillinger vedrørende brukertilganger til Jara NetBusiness skal sendes til Telenor av Brukeridentansvarlig. Brukeridentansvarlig er til enhver tid ansvarlig overfor Telenor for at personer i bedriften som har tilgang til Jara NetBusiness faktisk skal ha det. Brukeridentansvarlig er også ansvarlig for at nye brukere har gjennomført nødvendig opplæring før tilgang bestilles. Bestilling av brukertilgang er å betrakte som en bekreftelse på at opplæring er gjennomført. Brukeridentansvarlig har ansvar for å sende avbestilling til Telenor for brukere som ikke lenger skal ha tilgang til Jara NetBusiness. Telenor godkjenner ingen bestillinger vedrørende brukertilganger fra andre enn bedriftens Brukeridentansvarlig.

Endringer av Brukeridentansvarlig meldes til Kundens kontaktperson i Telenor. Kunde er ansvarlig for egne brukeres eventuelle missbruk av tilgang til Jara NetBusiness. Dette gjelder for eksisterende brukere og brukere som har sluttet. Det er Kundens ansvar å sørge for stenging av egne brukeres tilgang til Jara NetBusiness. For bestilling av tilganger se kapittel 2.4.

## **2.2.4 Administrasjon av brukertilganger**

### **2.2.4.1 Bestilling av tilgang for brukere**

Tilgang bestilles ved at Brukeridentansvarlig sender inn en bestilling i form av en Service Request (Area=Brukeradministrasjon) til Jara Support. Følgende opplysninger skal angis:

- Brukerens fulle navn
- Brukerens e-postadresse og telefonnummer (ved nybestilling)
- Brukerens bruker ID (Ved endring og oppsigelse)
- Tilgang/tilganger som brukeren skal ha (Ved nybestilling og endring)
- Spesifisering av brukerprofil (se nedenfor)

Følgende profiler er tilgjengelig:

- Bestilling  
Gir skrivetilgang til alle moduler bortsett fra Invoices
- Lese  
Gir mulighet for å lese informasjon, men det er ikke mulig å gjøre endringer.
- Faktura  
Gir tilgang til fakturainformasjon, dette kan kombineres med andre tilganger
- Nummeropplysning  
Gir mulighet for tilgang til nummeropplysning, dette kan kombineres med andre tilganger
- Feilhåndtering  
Gir mulighet til å melde feil, dette kan kombineres med andre tilganger

### **2.2.4.2 Endring eller stenging av tilgang for brukere**

For endring av tilgang så sender Brukeridentansvarlig hos Kunden en Service Request (Area=Brukeradministrasjon) om at tilgangstype skal endres.

Dette er spesielt viktig om personer slutter eller ikke lenger trenger tilgang til Jara NetBusiness. Dersom bestilling av stenging ikke sendes inn vil brukertilgangen fortsatt være åpen og kan fortsatt benyttes av vedkommende Bruker. Telenor tar intet ansvar for eventuelt misbruk som følge av manglende innsending bestilling på stenging av brukere.

Kunden ved Brukeridentansvarlig er ansvarlig for at informasjon blir sendt Telenor.

Dersom det avdekkes missbruk av tilgang til Jara NetBusiness, for eksempel ved at flere benytter samme brukerident, vil tilgangen bli stengt.

### **2.2.4.3 Stenging av tilgang for ikke aktive brukere**

Hvis tilgang til Jara NetBusiness ikke blir brukt i en periode på 3 måneder så vil tilgang til Jara NetBusiness bli stengt.

Ved behov for åpning må Brukeridentansvarlig sende Service Request (Area=Brukeradministrasjon).

### **2.2.4.4 Opplæring**

Det er laget en egen hjelpefunksjon for opplæring av brukere, denne finnes under menyvalget Help i Jara NetBusiness. Kunden må selv sjekke oppdateringer på denne etter at Telenor har gjort endringer. Denne kan også brukes ved opplæring av nye medarbeidere.

## **2.3 Tilgjengelighet**

### **2.3.1 Åpningstid for Jara NetBusiness Support**

Informasjon om åpningstider er tilgjengelig på <http://www.telenorwholesale.no/kontakt-oss/kundeservice-08300/>

### **2.3.2 Oppetid for Jara NetBusiness**

Oppetid er fra 0800-2000 alle virkedager. Kunden kan foreta bestillinger utenfor dette tidsrommet, men Telenor kan ikke garantere for at bestillingen mottas og behandles korrekt.

### **2.3.3 Backup**

Denne kjøres hver dag fra 0045-0230.

## **2.4 Funksjoner Jara NetBusiness**

### **2.4.1 Funksjoner web-side**

#### **2.4.1.1 Home**

Dette er en informasjonsside.

Her vil det være nettinformasjon, informasjon om planlagte arbeider samt informasjon om hvor feilmeldinger skal sendes.

#### **2.4.1.2 Account**

Dette er informasjon om Kundens selskap, siden inneholder også oversikt over kontaktpersoner hos Kunden, produktportefølje og informasjon til bruk ved bestillinger.

Ved endringer av informasjon kontaktes kontaktperson i Telenor. Kunden kan selv gjøre oppdateringer av mailadresse og telefonnummer for sine kontakter, dette gjelder ikke stenging av brukere, se kap 2.2.4.3

#### **2.4.1.3 Orders**

Nye bestillinger startes fra denne modulen.

Her finnes status på bestillinger og pågående leveranser.

Kunden må selv følge opp pågående leveranser samt tilbakemeldinger fra Telenor.

#### **2.4.1.4 Service Requests**

Her finnes status på henvendelser samt at det er mulig å registrere nye henvendelser.

Kunden må selv følge opp pågående henvendelser og tilbakemeldinger fra Telenor.

#### **2.4.1.5 Trouble Tickets**

Her finnes status på kundemeldte feil samt at det er mulig å registrere nye kundemeldte feil.

Kunden må selv følge opp tilbakemeldinger fra Telenor.

#### **2.4.1.6 Quotes**

Her finnes alle forespørsler, både gamle og pågående.

Kunden må selv følge opp pågående forespørsler og tilbakemeldinger fra Telenor.

#### **2.4.1.7 Invoices**

Her finnes det fakturainformasjon med vedlegg til faktura og betalingsinformasjon. Det er også mulig å laste fakturainformasjon ned.

#### 2.4.1.8 Products

Her finnes det en kort beskrivelse av alle produkter med bestillings- og forespørselsskjemaer for de produktene som krever dette samt tilgang til produktblad/produktspesifikasjon.

#### 2.4.1.9 Search

Her finnes det mulighet for å søke på VP/VC-verdier og nummeropplysning

### 2.5 Driftsforhold

Informasjon om kjente feil og planlagte arbeider vil finnes på <http://www.telenorwholesale.no/aktuelt/driftsmeldinger-jaranetbusiness/>

Hvis det ikke er registrert problemer og det oppstår driftsproblemer skal dette meldes til [jarasupport@telenor.com](mailto:jarasupport@telenor.com). Informasjon skal inneholde hvem som har meldt feilen og en beskrivelse av feilårsak, med en beskrivelse av hvordan feilen oppsto og en kopi av eventuell feilmelding på Jara NetBusiness.

Hvis driftsproblemer medfører at bestillinger ikke kan sendes innenfor ett tidsrom på 4 timer innenfor åpningstiden til Jara NetBusiness Support så kan alternativ metode for innsending av bestilling avklares med Kundeservice hos Telenor.

Tilbakemeldinger på driftsproblemer vil bli gitt innenfor åpningstiden til Jara NetBusiness Support, se kap 2.3.1.

### 2.6 Endringer i Jara NetBusiness

Telenor vil informere om endringer og oppgraderinger som gjøres i Jara NetBusiness som kan medføre driftsproblemer. Informasjon om dette vil finnes under <http://www.telenorwholesale.no/aktuelt/planlagt-arbeid-jara-netbusiness/> og under Home på Jara NetBusiness. Informasjon vil normalt være klar 1 uke før eventuelle endringer skjer.

Større og planlagte oppdateringer vil bli foretatt utenfor normal oppetid.

### 2.7 Kostnader

Lisenskostnader i forbindelse med bruk av Jara NetBusiness dekkes av Telenor.

Kostnader i forbindelse med tilgang til Internett dekkes av Kunden.

Kunden må selv sørge for å ha Internet Explorer 5.5 (service pack 2.2) eller Netscape 6.0 eller høyere tilgjengelig. Kostnader i forbindelse med dette påløper Kunden.

## 3 JARA B2B VOLUM

### 3.1.1 Beskrivelse Jara B2B Volum

Dette er et ”maskin til maskin” grensesnitt der utvalgte tjenester er tilgjengelig. Grensesnittet er tilgjengelig for kunder som kan dokumentere store ordrevolumer for følgende produktområder:

- ADSL
- Operatøraksess

### 3.1.2 Tilgang til Jara B2B Volum

For å få tilgang til Jara B2B Volum må avklaringer gjøres med systemeier Jara NetBusiness. Ønske om tilgang sendes [jarasupport@telenor.com](mailto:jarasupport@telenor.com) når Kunden har høyt ordrevolum.



### *3.1.2.1 Ordrevolum for å bli prioritert for Jara B2B Volum*

For å prioriteres for Jara B2B Volum fordres det at Kunden har høyt ordrevolum på Operatøraksess/ADSL. Med høyt ordrevolum menes ca. 35 ordre på disse produkter pr virkedag i gjennomsnitt målt over siste måned for tjenester tilgjengelig for Jara B2B Volum.

### *3.1.2.2 Etablering/endring av Kundens tilganger på Jara B2B Volum*

Etablering og endring av Kundens tilganger på Jara B2B Volum forutsetter at det etableres en gjennomføringsplan med avtalte tider. Implementering av tjenester skal avtales og gjennomføres i hht Telenors etablerte prosess. Prosessen med å etablere og eller endre Kundens tilganger til Jara B2B Volum krever at hvert enkelt trinn er gjennomført og godkjent før neste trinn kan påbegynnes.

### *3.1.2.3 Endringer grensesnitt Jara B2B Volum*

Endring i grensesnitt vil bli kommunisert Kunden i god tid før endringer gjøres tilgjengelig. Det er Kundens ansvar å tilpasse seg nytt grensesnitt. For test av grensesnittendringer vil Telenor legge opp en testplan for alle Kunder som blant annet er styrt av tilgjengelige ressurser og testmiljø.

## **3.1.3 Funksjoner Jara B2B Volum**

### *3.1.3.1 Kundesøk mot KURT*

Dette gjør det mulig å validere bruker på bestillingen, skal gjennomføres på alle bestillinger

### *3.1.3.2 Adressesøk mot FAR*

Dette gjør det mulig å validere adressen, skal gjennomføres på alle bestillinger.

### *3.1.3.3 Produktvalidering*

Dette er sjekk for å se om de aktuelle tjenestene er tilgjengelig samt mulighet for booking av avtale, dette skal gjennomføres for alle bestillinger

### *3.1.3.4 Telefonnummersøk*

Dette gjør det mulig å validere telefonnummer og adresse

### *3.1.3.5 Registrering av ordre*

Dette er elektronisk registrering av ordre i Jara NetBusiness etter at all validering er gjennomført.

### *3.1.3.6 Oppdateringer*

Ved endringer på ordren vil status automatisk bli overført til Kunden.

### *3.1.3.7 Henvendelser*

Dette gjør det mulig å sende henvendelser (Service Requests) over Jara B2B høyvolumsløsning.

## **4 MISLIGHOLD OG ERSTATNING**

Ved feil bruk av Jara NetBusiness og Jara B2B Volum vil tilgang kunne bli stengt. Kontaktperson i Telenor vil informere om dette og hva som kan gjøres for å få åpnet Jara NetBusiness og Jara B2B Volum igjen.

Ved mislighold av Kundens kontraktsforhold med Telenor vil dette kunne medføre at Jara NetBusiness og Jara B2B Volum blir stengt og at det ikke blir mulig å foreta bestillinger gjennom Jara NetBusiness og Jara B2B Volum før misligholdet er avklart.

Eventuelle kostnader i forbindelse med åpning etter mislighold vil bli belastet Kunden.

Telenor påtar seg intet ansvar i tilfelle Jara NetBusiness og Jara B2B Volum er utilgjengelig eller det for øvrig er feil i Jara NetBusiness og Jara B2B Volum, eller systemer som Jara NetBusiness og Jara B2B Volum har integrasjon med..

Brukerne hos Kunden har ikke anledning til å sende mer enn to (2) bestillinger per minutt via Jara NetBusiness.

## **5 TAUSHETSPLIKT, SAMARBEID, PLIKTER OG SIKKERHETSSTILLELSE**

Informasjon og bruk av Jara NetBusiness og Jara B2B Volum er dekket av konfidensialitetsavtalen mellom Telenor og Kunden.

## **6 ENDRINGER OG VARIGHET**

Telenor har rett til å endre eller komplettere dette Dokumentet med en (1) måneds varsel.

Telenor vil varsle om slike endringer eller kompletteringer på <http://www.telenorwholesale.no>.

Telenor har videre rett til å si opp dette Dokumentet med en (1) måneds varsel.