

Rutiner for feilmelding

Kapasitet:

Sluttkunde

- Kontakter leverandør
- NB! Sluttkunde skal IKKE kontakte Telenor direkte

Leverandør

- 1. og 2.linje feilmottak
 - Skal sjekke følgende:
 - Lampestatus på modem
 - Sjekkliste i flg SLA skal følges

Dersom leverandør ikke finner feilen kan de kontakte Telenor på følgende måter:

- Sende inn Trouble Ticket i Jara Netbusiness (generer automatisk FHS og vil oppdateres ved statusendring på saken)
- Ringe VIP feilmottak 800 41 770, generer FHS

Telenor

- Behandle FHS saker som kommer inn via Trouble Ticket eller VIP feilmottak
- Feilmottak skiller mellom leveransesvikt og driftssaker
- Saker som løses internt i Telenor med IFF (ingen feil funnet) eller KF (kundens feil) faktureres med kroner 750,-
- Saker som ikke løses internt i Telenor blir sendt videre til entreprenør.
- Dersom entreprenør ikke finner noen feil i Telenor sitt nett; IFF (ingen feil funnet) eller KF (kundens feil) faktureres med kroner 1650,-

Utkalling etter arbeidstid (Gjelder kun Driftssaker)

- Lev kan be om feilretting utenom arbeidstid hvis entreprenør har ledig kapasitet
- Tjenesten kan bestilles etter kl.16.00 på hverdager og i helger ved å ringe VIP feilmottak
- Leverandør faktureres med kroner 12.500,- for denne tjenesten, inkluderer 3 timer feilretting

XDSL (Bredbånd og telefoni):

Sluttkunde

- Kontakter ISP (Internet Service Provider)
- NB! Sluttkunde skal IKKE kontakte Telenor direkte

ISP

- 1. og 2.linje feilmottak
 - Skal sjekke følgende:
 - Lampestatus på modem, sluttkunden må være hjemme
 - Tester er tilgjengelig via Jara Netbusiness
 - Sjekkliste i flg SLA skal følges
 - ISP skiller mellom A og B feil, leveransesvikt og driftssaker

Dersom ISP ikke finner feilen kan de kontakte Telenor på følgende måter:

- Sende inn Trouble Ticket i Jara Netbusiness (Sjekkliste skal følges)
- Ringe kundeservice 08300

Telenor

- Behandle FHS saker som kommer inn via Trouble Ticket, alternativ via 08300
- Feilmottak skiller mellom A og B feil, leveransesvikt og driftssaker
- Saker som løses internt i Telenor med IFF (ingen feil funnet), faktureres med kroner 375,-.
- Saker som løses i internt i Telenor med KF (kundens feil), faktureres med kroner 750,-.
- Saker som ikke løses i 1. og 2. linje internt i Telenor blir sendt videre til entreprenør.
- Dersom entreprenør ikke finner noen feil i Telenor sitt nett; IFF (ingen feil funnet), faktureres med kroner 825,-
- Dersom entreprenør ikke finner noen feil i Telenor sitt nett; KF (kundens feil), faktureres med kroner 1650,-

Utkalling etter arbeidstid (Gjelder kun Driftssaker)

- ISP kan be om feilretting utenom arbeidstid hvis entreprenør har ledig kapasitet
- Tjenesten kan bestilles etter kl.16:00 på hverdager og i helger
- ISP faktureres med kroner 12.500,- for denne tjenesten, inkluderer 3 timer feilretting

OA (Operatør aksess):

Sluttkunde

- Kontakter ISP (Internet Service Provider)
- NB! Sluttkunde skal IKKE kontakte Telenor direkte

ISP

- 1. og 2.linje feilmottak
 - Skal sjekke følgende:
 - Lampestatus på modem, sluttkunden må være ved modemet
 - Redusere hastighet, om nødvendig 4 trinn.
 - Hvis kunden kommer opp med lavere hastighet, skal den hastigheten benyttes fremover
 - Sjekkliste i flg SLA skal følges
 - ISP skiller mellom A og B feil, leveransesvikt og driftssaker

Dersom ISP ikke finner feilen eller kunden kommer opp med ny hastighet, kan de kontakte Telenor sitt feilmottak på følgende måte:

- Sende inn Trouble Ticket i Jara Netbusiness (sjekkliste skal følges)
- Ringe kundeservice 08300

Entreprenør

- Saken rutes direkte til entreprenør
- Dersom entreprenør ikke finner noen feil i Telenor sitt nett; IFF (ingen feil funnet) eller KF (kundens feil) faktureres kroner 1650,-

- Ved portfeil skal entreprenør kontakte ISP for avtale videre feilretting. Ønsker ISP portbytte faktureres portbytte direkte av entreprenør. ISP faktureres da med kroner 1600,- fra Telenor
- Er det registrert flere oppdrag ved portbytte fra entreprenør i samme ordre faktureres ISP kroner 2700,- fra Telenor

Utkalling etter arbeidstid (Gjelder kun Driftssaker)

- ISP kan be om feilretting utenom arbeidstid hvis entreprenør har ledig kapasitet
- Tjenesten kan bestilles etter kl.16.00 på hverdager og i helger
- ISP faktureres med kroner 12.500,- for denne tjenesten, inkluderer 3 timer feilretting

Reåpne feilmelding av OA

- ISP må resette porten i DSLAM før saken blir reåpnet av oss, siden dette løser feil på OA

VAB (videresalg telefoni)

Sluttkunde

- Kontakter SP (Service Provider)
- NB! Sluttkunde skal IKKE kontakte Telenor direkte

SP

- 1. og 2.linje feilmottak
 - Skal sjekke følgende:
 - Sluttkunden må være hjemme
 - Tester er tilgjengelig via Jara Netbusiness
 - Sjekkliste i flg SLA skal følges
 - ISP skiller mellom A og B feil, leveransesvikt og driftssaker

Dersom SP ikke finner feilen kan de kontakte Telenor sitt feilmottak på følgende måte:

- Sende inn Trouble Ticket i Jara Netbusiness (sjekkliste skal følges)
- Ringe kundeservice 08300

Entreprenør

- Saken rutes direkte til entreprenør
- Dersom entreprenør ikke finner noen feil i Telenor sitt nett; IFF (ingen feil funnet) eller KF (kundens feil) faktureres SP med kroner 1650,-.

Utkalling etter arbeidstid (Gjelder kun Driftssaker)

- SP kan be om feilretting utenom arbeidstid hvis entreprenør har ledig kapasitet
- Tjenesten kan bestilles etter kl.16.00 på hverdager og i helger
- SP faktureres med kroner 12.500,- for denne tjenesten, inkluderer 3 timer feilretting