

Vedlegg H: Kontaktinformasjon

1. Innledning

I dette vedlegg H til Avtalen beskrives kontaktpunktene mellom Partene ift. Avtalen. Partene skal ved signering av Avtalen oppgi den aktuelle informasjonen i dette vedlegg H til Avtalen.

Partene skal straks skriftlig informere den annen Part ved endringer av kontaktpunkter/kontaktpersoner. Eventuelt nye navn og/eller nummer sendes Partenes hovedkontaktperson.

2. Hovedkontaktpersoner

I tabellen under skal navn på Partenes hovedkontaktperson oppgis:

	Videreselger	Netteier
Navn		
Stilling		
Telefonnr.		
Mobilnr.		
E-post		

3. Fakturering

I tabellen under skal informasjon om Videreselgers fakturaadresse oppgis:

Fakturainformasjon	
Kunde	
Adresse	
Postnr.	
Sted	

I tabellen under skal informasjon om kontaktpersoner hos Videreselger og Netteier vedrørende forhold knyttet til fakturaer oppgis:

	Videreselger	«Fiberoperatør
Navn		
Telefonnr.		
Mobilnr.		
E-post		

4. SLA

Kontaktpunkt for eskaleringer. I tabellen under skal informasjon om

4.1 Bestilling og leveranse av bitstrømaksess

4.1.1 Netteier

Ved alle korrespondanse vedrørende leveranse under denne Avtalen, muntlig eller skriftlig, må Netteiers sambandsnummer for det aktuelle sambandet/produktet oppgis. Videreselger får oppgitt dette sambandsnummeret i leveringsbekreftelsen fra Netteier.

4.1.1.1 Netteiers kundeservice

Netteiers kundeservice er behandlende enhet for bitstrømaksess. Det kan nåes via:

Telefonnr.	
E-post	

4.1.1.2 Bestilling

Bestilling, endring og forespørsel skal sendes til netteier@netteier.no

4.1.2 Videre selger

4.1.2.1 Videre selgers ordremottak

Videre selgers mottak av bestillinger, statistikker, etc:

	Telefonnr.	E-post
Bestilling		
VLAN verdier		
Statistikk		
Annet		

4.1.3 Rapportering av avvik

Rapportering av mulige avvik frå service- og kvalitetsparametrene skal skje via følgende kanal

Kanal	Tlf nr: <i>fylles ut av netteier</i> , eller E-post: <i>fylles ut av netteier</i>
-------	---

4.2 Feilmelding og retting av tjenestene

4.2.1 Netteier

4.2.1.1 Feilmelding

Videre selgers melding om mulige feil på tjenestene skal skje i samsvar med SLAene for de enkelte tjenester, og sendes til Netteier via en av nedenstående kanalar.

Nr	Alternativ	Kanal
1	E-post	<i>Fylles ut av netteier</i>
2	Telefon	<i>Fylles ut av netteier</i>

4.2.2 Videre selger

4.2.2.1 Feilmelding

Ved feil på videre selgers eller videre selgers abonnents utstyr som Netteier avdekker, så skal Netteier varsle videre selger via følgende kanalar:

Nr	Alternativ	Kanal
1	Telefon	
2		

4.2.2.2 Varsling

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

Nr	Spesifikasjon	E-postadresse hos videre selger
----	---------------	---------------------------------

Planlagt arbeid		E-postadresse
Fellesfeil		E-postadresse

4.2.3 Rapportering av avvik

Rapportering av mulige avvik fra service- og kvalitetsparametrene skal skje via følgende kanal

5 Tilgjengelighet til kontaktpunkter

Nr	Tidsramme (åpningstid), Fiberoperatør	Tidsramme (åpningstid), Videreselger
Feilmeldingsmottak	Kl 08:00 – 18:00 virkedager	
Andre kontaktpunkt/kontaktpersoner	Kl 08:00 – 18:00 virkedager	