## Vedlegg H: Kontaktinformasjon

### 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.

### Hovedkontaktpersoner

I tabellen under skal navn på Partenes hovedkontaktperson oppgis:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Videreselger | Netteier |
| Navn |  |  |
| Stilling |  |  |
| Telefonnr. |  |  |
| Mobilnr. |  |  |
| E-post |  |  |

### 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 |  |  |

### SLA

Kontaktpunkt for eskaleringer. I tabellen under skal informasjon om

### Bestilling og leveranse av bitstrømaksess

* + 1. Netteier

Ved alle korrespondanse vedrørande 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.

* + - 1. Netteiers kundeservice

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

|  |  |
| --- | --- |
| Telefonnr. |  |
| E-post |  |

* + - 1. Bestilling

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

* + 1. Videreselger
			1. Videreselgers ordremottak

Videreselgers mottak av bestillinger, statistikker, etc:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Telefonnr. | E-post |
| Bestilling |  |  |
| VLAN verdier |  |  |
| Statistikk |  |  |
| Annet |  |  |

* + 1. Rapportering av avvik

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

|  |  |
| --- | --- |
| Kanal | Tlf nr: *fylles ut av netteier*, eller E-post: *fylles ut av netteier* |

### Feilmelding og retting av tjenestene

* + 1. Netteier
			1. Feilmelding

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr | Alternativ | Kanal |
| 1 | E-post | *Fylles ut av netteier* |
| 2 | Telefon | *Fylles ut av netteier* |

* + 1. Videreselger
			1. Feilmelding

Ved feil på videreselgers eller videreselgers abonnents utstyr som Netteier avdekker, så skal Netteier varsle videreselger via følgende kanalar:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr | Alternativ | Kanal |
| 1 | Telefon |  |
| 2 |  |  |

* + - 1. Varsling

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nr | Spesifikasjon | E-postadresse hos videreselger |
| Planlagt arbeid |  | E-postadresse |
| Fellesfeil |  | E-postadresse |

* + 1. Rapportering av avvik

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

### 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 |  |