

## 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 bitstrømsaksess

##### 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 bitstrømsaksess. Det kan nåes via:

Telefonnr.	
E-post	

#### 4.1.1.2 Bestilling

Bestilling, endring og forespørsel skal sendes til [netteier@netteier.no](mailto: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 fra 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 kanaler.

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 kanaler:

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	