

## 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 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),<br>Fiberoperatør | Tidsramme (åpningstid),<br>Videreselger |
|---------------------------------------|--|---|
| Feilmeldingsmottak                    | Kl 08:00 – 18:00 virkedager              |   |
| Andre<br>kontaktpunkt/kontaktpersoner | Kl 08:00 – 18:00 virkedager              |   |