

## BIJLAGE: TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAA

# OPERATIONELE PROCESSEN EN COMMUNICATIE

## 1 INHOUDSTABEL

2	DOCUMENT INHOUD .....	5
3	CONTROLE VAN DE INSTALLATIETOESTAND .....	6
3.1	Aanvraag via de Webapplicatie .....	6
3.1.1	Invoer van gegevens door de Begunstigde .....	6
3.1.2	Resultaat van een aanvraag via de Webapplicatie.....	6
3.2	Aanvraag voor een manuele opzoeking van een AdresID .....	7
3.2.1	Gegevens te verstrekken door de Begunstigde .....	7
3.2.2	Resultaat van een aanvraag voor manuele opzoeking van een AdresID .....	7
4	BESTELLING .....	8
4.1	Opzoeken van een adresid behorend aan een Eindgebruiker.....	8
4.2	Bestelling van de Dienst .....	8
4.2.1	Toevoegen van een Dienst door de Begunstigde.....	8
4.2.2	Aanvragen van een Installatie door de Begunstigde.....	8
4.3	Wijzigen en annuleren.....	9
4.3.1	Wijzigen van de Installatie afspraak.....	9
4.3.2	Wijzigen van de Bestelling.....	9
4.3.3	Annuleren van de Bestelling.....	9
5	ACTIVERING EN DEACTIVERING VAN DE TV DIENST .....	10
5.1	Activering.....	10
5.1.1	Activering van de TV Dienst zonder gebruik van de Interactiviteit Dienst en zonder Installatie ....	10
5.1.2	Activering van de TV Dienst zonder gebruik van de Interactiviteit Dienst en met Installatie .....	11
5.2	Activering van de Interactiviteit dienst (via het Telenet Netwerk) .....	11
5.2.1	Processtappen van de Activering van de Interactiviteit Dienst.....	11
5.2.2	Activering van de Interactiviteit Dienst op hetzelfde moment als de Activering van de TV Dienst	12
5.2.3	Activering van de Interactiviteit Dienst op een later moment dan de Activering van de TV Dienst	12
5.2.4	Installatie door Telenet voorafgaand aan de Activering van de Interactiviteit Dienst.....	12
5.2.5	Verwijderen van de Interactiviteit Dienst voor een Eindgebruiker .....	12
5.2.6	Interactiviteit via DSL .....	13

5.3	Wijzigingen aan de TV Dienst .....	13
5.3.1	Decoder wijzigingen .....	13
5.3.2	Modem wijziging .....	13
5.4	Deactivering van de TV Dienst .....	13
6	ACTIVERING EN DEACTIVERING VAN DE BREEDBANDDIENST .....	14
6.1	Activering van de Breedbanddienst.....	14
6.1.1	Installatie door Telenet voorafgaand aan de Activering van de Breedbanddienst .....	14
6.1.2	Activering van de Breedbanddienst .....	14
6.2	Wijzigingen aan de Breedbanddienst .....	14
6.2.1	Modem wijziging .....	14
6.2.2	Wijziging van de Breedbanddienst .....	15
6.3	Deactivering van de Breedbanddienst.....	15
7	VERHUIS .....	16
8	MELDING EN OPHEFFING VAN STORING .....	17
8.1	Melding van Storing.....	17
8.2	Processtappen Melding van Storing .....	17
8.3	Voorwaarden .....	18
9	GEPLANDE NETWERKONDERBREKINGEN .....	19
9.1	Algemene principes .....	19
9.2	Proces stappen geplande netwerkonderbrekingen .....	19
10	KABELAANSLUITING .....	20
10.1	Algemeen.....	20
10.2	Aanvraag Kabel aansluiting .....	20
10.3	Annulatie aanvraag Kabel aansluiting .....	20
10.4	Vorbereidend bezoek door Telenet.....	20
10.5	Oplevering Kabel aansluiting .....	20
10.5.1	Vorbereidende werkzaamheden door de Eindgebruiker .....	20
10.5.2	Werkzaamheden door Telenet .....	21
10.5.3	Afmelding.....	21

10.6	Aanrekening Kabel aansluiting .....	21
11	MASSAMIGRATIE .....	22
12	MELDEN PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE .....	23
12.1	Probleem met de Webapplicatie .....	23
12.2	Gebruik en Beschikbaarheid van de Webapplicatie .....	23
12.2.1	Gebruik van de Webapplicatie .....	23
12.2.2	Beschikbaarheid van de Webapplicatie .....	23
12.3	Melden van een probleem met de Webapplicatie .....	23
12.4	Ontvangst van de Melding van een probleem met de Webapplicatie .....	23
12.5	Validatie van de Melding van een probleem met de Webapplicatie .....	24
12.6	Oplossen van het gemelde probleem met de Webapplicatie .....	24
13	LEVERING VAN NIU .....	25
13.1	Algemene principes .....	25
13.2	LEVERINGEN .....	25
13.3	Stock beheer en inventaris .....	25
14	COMMUNICATIE .....	26
14.1	Algemene principes .....	26
14.2	Escalatie principes .....	26
14.3	Escalatie contacten .....	27

## 2 DOCUMENT INHOUD

Dit document beschrijft alle operationele processen die de Begunstigde in staat stellen om zijn Eindgebruikers te beheren.

De behandelde processen zijn:

- Controle van de Installatietoestand
- Bestelling
  - Opzoeken & selecteren van een Telenet AdresID behorend aan de Eindgebruiker
  - Bestelling van een dienst
  - Bestelling van een Installatie
- Activering en Deactivering van de TV-Dienst (Incl. Interactiviteit)
- Activering en Deactivering van de Breedbanddienst
- Verhuis
- Melding en opheffing van Storing
- Geplande Netwerkonderbrekingen
- Kabelaan sluiting
- Melden probleem met de Webapplicatie
- Communicatie
  - Algemene principes
  - Escalatie-principes

### 3 CONTROLE VAN DE INSTALLATIETOESTAND

De Begunstigde is verantwoordelijk voor de controle van de installatietoestand, voorafgaand aan het plaatsen van een Bestelling. De Webapplicatie laat de Begunstigde toe om:

1. Het Telenet AdresID op te zoeken op basis van de volledige & correcte adresgegevens van het installatieadres van de Eindgebruiker
2. voor een individueel AdresID na te gaan of en welke doorverkoop van de Dienst op dat adres kan worden aangeboden. Telenet kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de correctheid van het resultaat van deze controle, dat als louter indicatief dient beschouwd te worden.

#### 3.1 AANVRAAG VIA DE WEBAPPLICATIE

De Begunstigde kan per aanvraag in de Webapplicatie het AdresID van één specifiek installatieadres opzoeken en/of de installatietoestand van één specifiek installatieadres controleren. De Webapplicatie kan door de Begunstigde niet gebruikt worden voor opzoekingen in bulk. Het maximaal aantal aanvragen tot controle van de installatietoestand dat per dag door een Begunstigde kan uitgevoerd worden, wordt vastgelegd op basis van de doorgegeven Voorspelling.

##### 3.1.1 INVOER VAN GEGEVENS DOOR DE BEGUNSTIGDE

Als algemene regel geldt dat zowel het opzoeken van een AdresID, als de controle van de installatietoestand enkel uitgevoerd zullen worden indien de Begunstigde een volledige aanvraag indient, met name een aanvraag waarbij alle relevante data via de Webapplicatie correct zijn ingegeven.

1. Voor het opzoeken van een AdresID dient de Begunstigde de postcode, de gemeente, de straat, het huisnummer en indien van toepassing, het busnummer, het subhuisnummer, de verdieping en het appartement nummer correct in te vullen.
2. Voor de controle van de installatietoestand van een specifiek AdresID moet de Begunstigde een aanvraag lanceren voor een of meerdere geselecteerde diensten op het geselecteerde AdresID.

##### 3.1.2 RESULTAAT VAN EEN AANVRAAG VIA DE WEBAPPLICATIE

Voor alle volledige aanvragen tot het opzoeken van een AdresID en tot controle van de installatietoestand ontvangt de Begunstigde via de Webapplicatie een resultaat van zijn opzoeking.

1. Het resultaat van een volledige en correcte aanvraag tot het opzoeken van een AdresID bevat volgende gegevens:
  - AdresID
2. Het resultaat van de controle van de installatietoestand dat aan de Begunstigde getoond wordt, bevat volgende gegevens over het betreffende Adres:
  - AdresID
  - Indicatie over de verkoopmogelijkheden van de geselecteerde Dienst(en).
  - Indicatie of er een installatie van de NIU nodig is
  - Notificatie of er een Installatie (mbt de filter) nodig is.

De Begunstigde heeft het AdresID nodig om een Bestelling te kunnen plaatsen.

De informatie die als resultaat van de controle van de installatietoestand aan de Begunstigde wordt verschaft, strekt een louter informatief doel. Telenet kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de juistheid van de informatie.

23/07/2014

Onder alle voorbehoud en zonder nadelige erkenning

### 3.2 AANVRAAG VOOR EEN MANUELE OPZOEKING VAN EEN ADRESID

Aanvragen voor een manuele opzoeking van een AdresID van een individueel installatieadres zijn enkel toegelaten indien via de Webapplicatie geen aanvraag kan worden uitgevoerd omdat het door de Begunstigde ingegeven adres niet terug te vinden is in de Telenet-databases of indien een volledige en correcte dataset geen uniek AdresID oplevert.

Aanvragen voor manuele opzoeking van een AdresID dienen door de Begunstigde via de door Telenet ter beschikking gestelde Webapplicatie te gebeuren.

De Begunstigde beschikt over een aantal gratis aanvragen voor een manuele opzoeking van een AdresID. Dit aantal bedraagt 5% van het aantal nieuwe Eindgebruikers van de Begunstigde in de overeenkomstige maand. Voor alle volgende aanvragen voor een manuele opzoeking van een AdresID zal een Vergoeding voor een manuele opzoeking van een AdresID worden aangerekend zoals opgenomen in de Bijlage TLN-WRO-GA-G-P-PAAA – Tarification Basic TV.

#### 3.2.1 GEGEVENS TE VERSTREKKEN DOOR DE BEGUNSTIGDE

Voor de aanvraag ter manuele opzoeking van een AdresID van een individueel installatieadres via Webapplicatie dient de Begunstigde volgende gegevens te verstrekken:

- Naam en voornaam van de Eindgebruiker
- Adres gegevens: de adresgegevens dienen volgende elementen te bevatten: postcode, gemeente, straat, huisnummer, en indien van toepassing, busnummer, subhuisnummer, verdieping en appartement nummer.

Aanvragen voor een manuele opzoeking van een AdresID die niet voldoen aan deze bepaling of niet de nodige gegevens bevatten, kunnen niet worden behandeld. De Begunstigde krijgt hieromtrent van Telenet een notificatie via de Webapplicatie. De Begunstigde is zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van deze notificaties.

#### 3.2.2 RESULTAAT VAN EEN AANVRAAG VOOR MANUELE OPZOEKING VAN EEN ADRESID

Voor alle volledige aanvragen tot manuele opzoeking van een AdresID ontvangt de Begunstigde via de Webapplicatie een resultaat van zijn aanvraag. De Begunstigde is zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van deze notificaties.

De notificatie die de Begunstigde ontvangt als antwoord op de aanvraag bevat volgende gegevens over het betreffende Adres:

- AdresID (indien beschikbaar)

De informatie die als resultaat van de manuele opzoeking van een AdresID aan de Begunstigde wordt verschaft, zal door de Begunstigde gebruikt worden om via de Webapplicatie de controle van de installatietoestand uit te voeren

## 4 BESTELLING

### 4.1 OPZOEKEN VAN EEN ADRESID BEHOREND AAN EEN EINDGEBRUIKER

De Begunstigde kan via de Webapplicatie een Telenet AdresID opzoeken, (zoals beschreven in Hoofdstuk 3 van deze Bijlage) en selecteren om een Bestelling te plaatsen.

### 4.2 BESTELLING VAN DE DIENST

#### 4.2.1 TOEVOEGEN VAN EEN DIENST DOOR DE BEGUNSTIGDE

Na het succesvol opzoeken en selecteren van het Telenet AdresID behorend aan de Eindgebruiker kan door de Begunstigde een Bestelling geplaatst worden voor een dienst, die voldoet aan de regels van beschikbaarheid die van toepassing zijn voor de specifieke Begunstigde en het gekoppelde installatieadres.

De Begunstigde ontvangt een validatie van de Bestelling (inclusief het Bestellingsnummer) of een melding waarom de Bestelling niet geaccepteerd kan worden (bv. omdat niet-verkoopbare producten werden besteld, ...).

De Timers die Telenet hiervoor hanteert, zijn beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAB – SLA en Voorspellingssysteem'.

#### 4.2.2 AANVRAGEN VAN EEN INSTALLATIE DOOR DE BEGUNSTIGDE

Na het toevoegen van een dienst krijgt de Begunstigde:

- Een notificatie in de Webapplicatie of een Installatie vereist is voor de toegevoegde dienst.
- Een indicatie of er een nieuwe NIU moet geïnstalleerd worden

Deze indicatie mbt de NIU, die als resultaat van de controle van de installatietoestand aan de Begunstigde wordt verschaft, strekt een louter informatief doel. Telenet kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de juistheid van de informatie..

Meer details over de Installatie en/of de plaatsing/vervanging van een NIU, in functie van de netwerkelementen (filter, NIU en TV Wandcontactdoos) worden beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_TA\_G\_S\_PAAC – Toepassing van Installatie'.

Telenet behoudt zich het recht voor om een Bestelling te weigeren indien de Begunstigde geen Installatie aanvraagt en Telenet de Begunstigde heeft genotifieerd dat er een Installatie nodig is.

De Timers die Telenet hiervoor hanteert, zijn beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAB – SLA en Voorspellingssysteem'.

Indien een Installatie vereist is, moet de Begunstigde, na het bevestigen van de Bestelling, verdergaan met het aanvragen van een Installatie afspraak voor de desbetreffende Bestelling via de Webapplicatie. De Begunstigde geeft bij de aanvraag van een Installatie afspraak in samenspraak met de Eindgebruiker een aantal (1-5) mogelijke installatie datums aan.

Het is de verantwoordelijkheid van de Begunstigde om deze Installatie afspraak aan te vragen voorafgaand aan de Activering van de Dienst. De ontvangst van deze aanvraag is tevens het startpunt voor het berekenen van de SL mbt het afhandelen van een Bestelling met installatieafspraak.

23/07/2014

Onder alle voorbehoud en zonder nadelige erkenning



Bij elke vaststelling door Telenet van een foutieve handeling door de Begunstigde (zoals oa. geen Installatie laten gebeuren terwijl dit nodig is, geen NIU plaatsen binnen de afgesproken termijn terwijl dit nodig is, een Binnenhuisinstallatie uitvoeren alvorens de Installatie is voltooid, ...) die leidt of kan leiden tot schade aan het Telenet Netwerk zal een administratieve fee voor een foutieve handeling worden aangerekend zoals beschreven in de Bijlagen 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV' en 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAB – Tarification Bundle TV-BB'.

Alle kosten gemaakt door Telenet ter vaststelling van een foutieve handeling en voor het herstellen van de schade aan het Telenet Netwerk ten gevolge van een foutieve handeling worden bijkomend aangerekend.

Uitgevoerde prestaties worden aangerekend zoals beschreven in de Bijlagen 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV' en 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAB – Tarification Bundle TV-BB'.

Telenet zal bij ontvangst van de aanvraag van de Installatie afspraak een Installatie datum vastleggen en dit aan de Begunstigde bevestigen via de Webapplicatie. Indien er geen beschikbare Installatie capaciteit is op de door de Begunstigde voorgestelde installatie datums, zal Telenet een alternatieve installatie datum voorstellen.

Het is de verantwoordelijkheid van Telenet om de Installatie op de datum van afspraak uit te voeren, behalve in geval van overmacht, uitzonderlijke weersomstandigheden,... zoals beschreven in de ROTV en ROBB.

Telenet neemt in dit geval contact op met de Begunstigde om een nieuwe Installatie afspraak te maken. De Timers die Telenet hiervoor hanteert, zijn beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAB – SLA en Voorspellingssysteem'.

Het is de verantwoordelijkheid van de Begunstigde om binnen de 2 dagen na de Installatie door Telenet, de NIU te plaatsen of te vervangen.

## 4.3 WIJZIGEN EN ANNULEREN

### 4.3.1 WIJZIGEN VAN DE INSTALLATIE AFSpraak

De Begunstigde kan via de Webapplicatie een aanvraag doen om een Installatie afspraak te wijzigen tot 12u 's middags van de Werkdag voorafgaand de geplande uitvoering van deze Installatie. Daarna is steeds een vergoeding voor een gemiste Installatieafspraak verschuldigd zoals beschreven in de Bijlagen 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV' en 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAB – Tarification Bundle TV-BB'.

### 4.3.2 WIJZIGEN VAN DE BESTELLING

Indien de Begunstigde een Bestelling wenst te wijzigen, dient de Begunstigde zijn oorspronkelijke Bestelling te annuleren, en een nieuwe Bestelling te plaatsen.

### 4.3.3 ANNULEREN VAN DE BESTELLING

De Begunstigde kan via de Webapplicatie een Bestelling zonder Installatie afspraak annuleren indien de desbetreffende dienst nog niet is geactiveerd. Indien de dienst (of delen ervan) al geactiveerd is, dient de Begunstigde via de Webapplicatie een deactivering te initiëren, zoals beschreven in hoofdstukken 5 en 6 van deze Bijlage.

Bij Bestelling met Installatie afspraak moet de Begunstigde allereerst via de Webapplicatie een aanvraag doen om de Installatie afspraak te annuleren, daarna kan de Begunstigde via de Webapplicatie de Bestelling annuleren zoals hierboven beschreven voor een Bestelling zonder Installatie afspraak. Installatie afspraken kunnen tot 12u 's middags van de Werkdag voorafgaand de geplande uitvoering van deze Installatie geannuleerd worden, daarna is steeds een vergoeding voor een gemiste Installatieafspraak verschuldigd zoals beschreven in de Bijlagen 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV' en 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAB – Tarification Bundle TV-BB'.

Niet uitgevoerde Bestellingen, ouder dan 3 maand, kunnen door Telenet verwijderd worden..

## 5 ACTIVERING EN DEACTIVERING VAN DE TV DIENST

In het geval er een Installatie (voor het aanpassen van de filter aan het aftakkingspunt) nodig is, kan de Activering van de TV Dienst voor een Eindgebruiker alleen maar gebeuren na het succesvol beëindigen van de Installatie door de Telenet technicus. De Begunstigde kan de status van de Installatie consulteren in de Webapplicatie.

De Begunstigde is een vergoeding verschuldigd voor de Installatie zoals beschreven in de Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV'.

De Begunstigde verbindt zich ertoe om de tijd tussen de Installatie van TLN en het afwerken van de Binnenhuisinstallatie (inclusief NIU) te beperken tot maximaal 2 dagen.

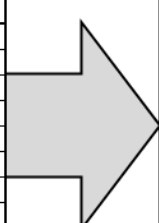
Indien de Begunstigde er niet in slaagt om aan deze verplichting te voldoen, zal de Begunstigde in elk voorkomend geval Telenet op de hoogte brengen via de Webapplicatie met vermelding van reden en de nieuwe datum waarop de NIU zal geïnstalleerd worden.

Telenet behoudt zich steeds het recht voor om de onafgewerkte binnenhuisinstallatie terug af te sluiten door middel van een filter.

De Begunstigde is een vergoeding verschuldigd voor de Installatie zoals beschreven in de Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV'.

De Activering van de TV Dienst zal het startpunt zijn van de Facturatie van de TV Dienst

	Inter-activiteit Dienst?	Analoge en/of digitale kanalen?	Juiste filter op aftakkingspunt (*)?	Juiste NIU (*)?	Aantal Decoders	
TV Dienst	Neen	A	Ja	-	0	
TV Dienst	Neen	A	Neen	-	0	
TV Dienst	Neen	A+D	Ja	-	1-4	
TV Dienst	Neen	A+D	Neen	-	1-4	
TV Dienst	Ja	A+D	Ja	Ja	1-4	
TV Dienst	Ja	A+D	Ja	Neen	1-4	
TV Dienst	Ja	A+D	Neen	Ja	1-4	
TV Dienst	Ja	A+D	Neen	Neen	1-4	



Activering van de TV Dienst & start Facturatie	
Bij Bestelling	
Bij afmelden Installatie (mbt de filter) door Telenet technicus	
Bij Bestelling	
Bij afmelden Installatie (mbt de filter) door Telenet technicus	
Bij Bestelling	
Bij afmelden Installatie (mbt de filter) door Telenet technicus	
Bij afmelden Installatie (mbt de filter) door Telenet technicus	

(\*) Zoals beschreven in de Bijlage TLN-WRO-TA-G-S-PAAD

### 5.1 ACTIVERING

#### 5.1.1 ACTIVERING VAN DE TV DIENST ZONDER GEBRUIK VAN DE INTERACTIVITEIT DIENST EN ZONDER INSTALLATIE

23/07/2014

Onder alle voorbehoud en zonder nadelige erkenning

Indien er geen Installatie nodig is voor het aanleveren van de TV Dienst, gebeurt de Activering van de TV Dienst voor een Eindgebruiker, onmiddellijk bij ontvangst van de Bestelling.

Om gebruik te kunnen maken van de digitale signalen van de TV Dienst wordt door de Begunstigde via de Webapplicatie minimum één Decoder geregistreerd en geactiveerd voor de desbetreffende Eindgebruiker en wordt het identificatienummer van deze Decoder doorgegeven. Het identificatienummer zal vervolgens door Telenet worden gevalideerd. De validatie gebeurt door het nagaan of het identificatienummer van de Decoder aanwezig is op de Telenet-whitelist, die de door de Begunstigde voorafgaandelijk doorgegeven en door Telenet gecertificeerde Decoders bevat.

Indien het identificatienummer van de Decoder niet voorkomt op de Telenet-whitelist zal de activering van de Decoder worden stopgezet. De Begunstigde kan vervolgens de activering verder zetten met het registreren van een Decoder waarvan het identificatienummer wel voorkomt op de Telenet-whitelist.

#### 5.1.2 ACTIVERING VAN DE TV DIENST ZONDER GEBRUIK VAN DE INTERACTIVITEIT DIENST EN MET INSTALLATIE

In het geval er een Installatie nodig is voor het aanleveren van de TV Dienst, gebeurt de Activering van de TV Dienst voor een Eindgebruiker door de Telenet technicus na het beëindigen van de Installatie. De Begunstigde kan de status van de Installatie consulteren via de Webapplicatie.

Om gebruik te kunnen maken van de digitale signalen van de TV Dienst wordt door de Begunstigde via de Webapplicatie minimum één Decoder geregistreerd en geactiveerd voor de desbetreffende Eindgebruiker en wordt het identificatienummer van deze Decoder doorgegeven. Het identificatienummer zal vervolgens door Telenet worden gevalideerd. De validatie gebeurt door het nagaan of het identificatienummer van de Decoder aanwezig is op de Telenet-whitelist, die de door de Begunstigde voorafgaandelijk doorgegeven en door Telenet gecertificeerde Decoders bevat.

Indien het identificatienummer van de Decoder niet voorkomt op de Telenet-whitelist zal de activering van de Decoder worden stopgezet. De Begunstigde kan vervolgens de activering verder zetten met het registreren van een Decoder waarvan het identificatienummer wel voorkomt op de Telenet-whitelist.

### 5.2 ACTIVERING VAN DE INTERACTIVITEIT DIENST (VIA HET TELENET NETWERK)

De Begunstigde kan via de Webapplicatie voor de TV Dienst van een Eindgebruiker de Interactiviteit Dienst toevoegen en activeren.

Het toevoegen van de Interactiviteit Dienst kan gebeuren tijdens of na de Bestelling van de TV Dienst. De Activering van de Interactiviteit Dienst kan pas gebeuren na de Activering van de TV Dienst van een Eindgebruiker.

Het toevoegen van de Interactiviteit Dienst bij de TV Dienst van een Eindgebruiker geldt voor alle Decoders die geregistreerd zijn bij de desbetreffende TV Dienst van een Eindgebruiker.

#### 5.2.1 PROCESSTAPPEN VAN DE ACTIVERING VAN DE INTERACTIVITEIT DIENST

1. Om gebruik te kunnen maken van de Interactiviteit Dienst wordt door de Begunstigde via de Webapplicatie minimum één Decoder geregistreerd en geactiveerd voor de desbetreffende Eindgebruiker en wordt ook het identificatienummer van deze Decoder doorgegeven. Het identificatienummer zal vervolgens door Telenet worden gevalideerd. De validatie gebeurt door het

nagaan of het identificatienummer van de Decoder aanwezig is op de Telenet-whitelist, die de door de Begunstigde voorafgaandelijk doorgegeven en door Telenet gecertificeerde Decoders bevat.

Indien het identificatienummer van de Decoder niet voorkomt op de Telenet-whitelist zal de activering van de Decoder worden stopgezet. De Begunstigde kan vervolgens de activering van een Decoder verder zetten met het registreren van een Decoder waarvan het identificatienummer wel voorkomt op de Telenet-whitelist.

2. Voor de toevoeging en Activering van de Interactiviteit Dienst dient de Begunstigde via de Webapplicatie voor de desbetreffende TV Dienst van een Eindgebruiker een Modem te registreren en het identificatienummer van deze Modem door te geven. Het identificatienummer zal vervolgens door Telenet worden gevalideerd. De validatie gebeurt door het nagaan of het identificatienummer van de Modem aanwezig is op de Telenet-whitelist, die de door de Begunstigde voorafgaandelijk doorgegeven en door Telenet gecertificeerde Modems bevat.

Indien het identificatienummer van de Modem niet voorkomt op de Telenet-whitelist zal de Activering van de Interactiviteit Dienst worden stopgezet. De Begunstigde kan vervolgens de Activering van de Interactiviteit Dienst van een Eindgebruiker verder zetten met het registreren van een Modem waarvan het identificatienummer wel voorkomt op de Telenet-whitelist.

#### 5.2.2 ACTIVERING VAN DE INTERACTIVITEIT DIENST OP HETZELFDE MOMENT ALS DE ACTIVERING VAN DE TV DIENST

Indien de Interactiviteit Dienst op hetzelfde moment en via dezelfde Bestelling besteld wordt als de TV Dienst zal de Begunstigde nakijken of de juiste filter aan het aftakkingspunt aanwezig zijn bij de klant. Indien dit niet het geval is, zal de Begunstigde een installatieafpraak aanvragen bij Telenet.

Tevens zal de Begunstigde met de Eindgebruiker nakijken of de juiste NIU aanwezig is. Indien dit niet het geval is zal een gecertificeerde techniek van de Begunstigde deze plaatsen.

#### 5.2.3 ACTIVERING VAN DE INTERACTIVITEIT DIENST OP EEN LATER MOMENT DAN DE ACTIVERING VAN DE TV DIENST

Indien de Interactiviteit Dienst op een later moment besteld wordt als de TV Dienst zal de Begunstigde nakijken of de juiste NIU aanwezig is bij de klant. Indien niet de juiste NIU aanwezig is, zal een gecertificeerde techniek van de Begunstigde deze plaatsen.

#### 5.2.4 INSTALLATIE DOOR TELENET VOORAFGAAND AAN DE ACTIVERING VAN DE INTERACTIVITEIT DIENST

In het geval er een Installatie nodig is kan de Activering van de Interactiviteit Dienst voor een Eindgebruiker alleen maar gebeuren na het succesvol beëindigen van de Installatie door de Telenet technicus. De Begunstigde kan de status van de Installatie consulteren via de Webapplicatie.

#### 5.2.5 VERWIJDEREN VAN DE INTERACTIVITEIT DIENST VOOR EEN EINDGEBRUIKER

De Begunstigde kan via de Webapplicatie de Interactiviteit Dienst van een Eindgebruiker verwijderen.

Het verwijderen van de Interactiviteit Dienst van de Eindgebruiker geldt voor alle Decoders die geregistreerd zijn bij de desbetreffende TV Dienst van een Eindgebruiker.

Bij het verwijderen van de laatste Decoder van een Eindgebruiker zal ook de Interactiviteit verwijderd worden voor die Eindgebruiker.

---

#### 5.2.6 INTERACTIVITEIT VIA DSL

De Begunstigde kan Interactiviteit ook aanbieden via een DSL-verbinding.

Het activeren van de interactiviteit via DSL gebeurt op dezelfde manier als de activering via het Telenet Netwerk, maar dan zonder de activering en registratie van een Modem.

### 5.3 WIJZIGINGEN AAN DE TV DIENST

---

#### 5.3.1 DECODER WIJZIGINGEN

Om gebruik te kunnen maken van de digitale signalen van de TV Dienst is het noodzakelijk dat de Begunstigde minstens één Decoder registreert en activeert bij de Dienst van de Eindgebruiker. De Begunstigde kan op hetzelfde ogenblik of op een later tijdstip via de Webapplicatie extra Decoders toevoegen en activeren, of Decoders verwijderen, op voorwaarde dat het maximaal aantal van vier Decoders per TV Dienst bij een Eindgebruiker niet overschreden wordt.

Voor de registratie en activering van extra toegevoegde Decoders bij de TV Dienst van een Eindgebruiker is dezelfde procedure van toepassing als voor de eerste Decoder, zoals hierboven beschreven in punt 4.1. Elke toegevoegde Decoder zal aan de hand van de Telenet-whitelist gevalideerd worden.

Het verwijderen van Decoders bij de TV Dienst van een Eindgebruiker kan door de Begunstigde worden uitgevoerd zonder interventie van Telenet.

---

#### 5.3.2 MODEM WIJZIGING

De Begunstigde kan via de Webapplicatie een actieve Modem vervangen door een andere Modem.

Elke nieuwe Modem die geactiveerd wordt, zal aan de hand van de Telenet-whitelist gevalideerd worden.

Het wijzigen van Modem bij de TV Dienst van een Eindgebruiker kan door de Begunstigde worden uitgevoerd zonder interventie van Telenet.

Het wijzigen van een modem geldt voor alle diensten.

### 5.4 DEACTIVERING VAN DE TV DIENST

De Begunstigde kan via de Webapplicatie steeds overgaan tot de Deactivering van de TV Dienst. Bij de Deactivering van de TV Dienst worden alle geactiveerde Decoders van de Eindgebruiker automatisch gedeactiveerd.

De Begunstigde kan de TV Dienst niet deactiveren alvorens de mogelijk aanwezige Breedbanddienst te verwijderen. Deze procedure wordt beschreven in hoofdstuk 6 van deze Bijlage.

## 6 ACTIVERING EN DEACTIVERING VAN DE BREEDBANDDIENST

### 6.1 ACTIVERING VAN DE BREEDBANDDIENST

#### 6.1.1 INSTALLATIE DOOR TELENET VOORAFGAAND AAN DE ACTIVERING VAN DE BREEDBANDDIENST

In het geval er een Installatie nodig is, kan de installatie van de Modem en de Activering van de Breedbanddienst voor een Eindgebruiker alleen maar gebeuren na het succesvol beëindigen van de Installatie door de Telenet technicus en het plaatsen van een correcte NIU, indien vereist, door een gecertificeerde techniker van de Begunstigde. De Begunstigde kan de status van de Installatie consulteren in de Webapplicatie.

De Begunstigde is een vergoeding verschuldigd voor de Installatie zoals beschreven in de Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAB - Tarification Bundle TV-BB'.

#### 6.1.2 ACTIVERING VAN DE BREEDBANDDIENST

Een Activering bij een Eindgebruiker van de Breedbanddienst kan pas gebeuren indien reeds een TV Dienst met digitale signalen actief is bij deze Eindgebruiker.

De Activering van de Breedbanddienst wordt door de Begunstigde via de Webapplicatie geïnitieerd. De Begunstigde dient hiervoor een Modem te registreren en te activeren voor de desbetreffende Eindgebruiker en het identificatienummer van deze Modem door te geven. Het identificatienummer zal vervolgens door Telenet worden gevalideerd. De validatie gebeurt door het nagaan of het identificatienummer van de Modem aanwezig is op de Telenet-whitelist, die de door de Begunstigde voorafgaandelijk doorgegeven en door Telenet gecertificeerde Modems bevat.

Indien het identificatienummer van de Modem niet voorkomt op de Telenet-whitelist zal de Activering van de Breedbanddienst worden stopgezet. De Begunstigde kan vervolgens de Activering verder zetten met het registreren van een Modem waarvan het identificatienummer wel voorkomt op de Telenet-whitelist.

De Breedbanddienst wordt geactiveerd met de specificaties zoals die bij de Bestelling van de Breedbanddienst zijn vastgelegd.

De Begunstigde is een vergoeding verschuldigd voor de Activering van de Breedbanddienst zoals beschreven in de Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAB – Tarification Bundle TV-BB'.

De Activering van de Breedbanddienst zal het startpunt zijn van de Facturatie van de abonnementsvergoeding voor de gezamenlijke doorverkoop van de TV Dienst en Breedbanddienst.

### 6.2 WIJZIGINGEN AAN DE BREEDBANDDIENST

#### 6.2.1 MODEM WIJZIGING

De Begunstigde kan via de Webapplicatie een actieve Modem vervangen door een andere Modem.

Elke nieuwe Modem die geactiveerd wordt zal aan de hand van de Telenet-whitelist gevalideerd worden.

Het wijzigen van Modem bij de Breedbanddienst van een Eindgebruiker kan door de Begunstigde worden uitgevoerd zonder interventie van Telenet.

Het wijzigen van een modem geldt voor alle diensten

---

#### 6.2.2 WIJZIGING VAN DE BREEDBANDDIENST

Indien de Begunstigde voor een Eindgebruiker met een actieve Breedbanddienst met specificaties A een wijziging wil van de Dienst, dit wil zeggen: een wijziging naar een Breedband Dienst met specificaties B, dan dient de Begunstigde via de Webapplicatie de productconfiguratie voor de Breedbanddienst voor de desbetreffende Eindgebruiker te wijzigen. De Begunstigde wordt gefactureerd voor de Activering van de nieuwe Breedbanddienst van een Eindgebruiker, conform de tarieven zoals weergegeven in de Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAB – Tarification Bundle TV-BB'.

#### 6.3 DEACTIVERING VAN DE BREEDBANDDIENST

Via de Webapplicatie kan de Begunstigde overgaan tot Deactivering van de Breedbanddienst van een Eindgebruiker. Bij de Deactivering van de Breedbanddienst van de Eindgebruiker wordt ook de Modem die aan deze Breedbanddienst is gekoppeld automatisch verwijderd uit de Telenet systemen, op voorwaarde dat de Modem niet gekoppeld is aan een actieve interactieve TV Dienst van de Eindgebruiker.

## 7 VERHUIS

Bij verhuis van de Eindgebruiker van adres A naar adres B, met behoud van zijn overeenkomst met de Begunstigde, dient dit door de Begunstigde behandeld te worden als een Deactivering van de Dienst voor de Eindgebruiker op adres A en een Activering van de Dienst voor de Eindgebruiker op adres B. De Dienst dient opnieuw te worden geregistreerd op adres B conform de procedure zoals beschreven in Hoofdstuk 4 van deze Bijlage.



## 8 MELDING EN OPHEFFING VAN STORING

### 8.1 MELDING VAN STORING

De Begunstigde kan een Melding van Storing doen via de Webapplicatie.

Bij de ontvangst van een Melding van Storing zal Telenet de nodige controles en analyses uitvoeren en, indien nodig, de correctieve acties initiëren. Indien een Herstelling bij de Eindgebruiker ter plaatse noodzakelijk is zal de Begunstigde hiervoor een afspraak moeten aanvragen. De Begunstigde zal geïnformeerd worden via de Webapplicatie met betrekking tot de voortgang van het Opheffen van Storing.

### 8.2 PROCESSTAPPEN MELDING VAN STORING

- **Melding van Storing**

Een Melding van Storing gebeurt steeds via de daartoe voorziene Webapplicatie. Alle Meldingen van Storing dienen via deze Webapplicatie ontvangen te worden.

De Timers die Telenet hiervoor hanteert, zijn beschreven in Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAB – SLA en Voorspellingssysteem'.

Elke Melding van Storing dient vooraf gegaan te worden door een grondige analyse van de Storing door de Begunstigde zelf. Pas wanneer de Begunstigde door analyse heeft uitgemaakt dat het probleem zich situeert in het Telenet Netwerk tot aan het Overnamepunt en dat bovendien de Storing niet ten gevolge is van een door Telenet gemelde Storing of Geplande Netwerkonderbreking, doet de Begunstigde een Melding van Storing.

Bij de Melding van Storing dient de Begunstigde via de Eindgebruikersidentificatiecode te specificeren bij welke Eindgebruiker de Storing zich voordoet en volgens de opgelegde template in detail aan te geven welke problemen ervaren worden. Eveneens dient de Begunstigde in detail het resultaat van de interne analyse van de Storing toe te voegen aan de Melding van Storing. Indien een Herstelling bij de Eindgebruiker ter plaatse noodzakelijk is zal de Begunstigde hiervoor een afspraak moeten aanvragen. Bij deze afspraak dient een meerderjarige persoon thuis en beschikbaar te zijn om de Telenet technicus toegang te verschaffen tot het Telenet Netwerk.

- **Melding van Storing door Telenet**

Indien de Begunstigde via de Webapplicatie een Melding van Storing doet met vermelding van het AdresID van de Eindgebruiker zal Telenet deze Melding van Storing als onterecht afmelden indien Telenet weet heeft van een Storing op het gedeelte van het Telenet Netwerk waarop deze Eindgebruiker aangesloten is.

- **Opheffen van Storing**

Na ontvangst van een Melding van Storing door de Begunstigde start Telenet de procedure voor het Opheffen van Storing.

In geval van Storingen waarvoor de Begunstigde een Melding van Storing geïnitieerd heeft, kan hij via de Webapplicatie de status van het Opheffen van Storing opvolgen. Hij heeft eveneens de mogelijkheid om de Melding van Storing aan te passen, bijvoorbeeld door deze aan te vullen met bijkomende informatie die beschikbaar is geworden na het initiëren van de Melding van Storing. Zolang de Telenet technicus de opdracht tot het Opheffen van Storing niet aanvaard heeft kan de Begunstigde een aanvraag indienen bij Telenet tot het verwijderen van de afspraak.

Ook de melding van het afsluiten van het Opheffen van de Storing door Telenet wordt ter beschikking gesteld aan de Begunstigde via de Webapplicatie. De Begunstigde kan indien hij van mening is dat de Storing niet verholpen is een nieuwe Melding van Storing opstarten en verwijzen naar het niet succesvol afwerken van de vorige Melding van Storing voor hetzelfde AdresID, en dit ten laatste binnen een tijdsperiode van 5 Werkdagen. Telenet zal hierop de procedure voor het Opheffen van Storing terug opstarten.

In uitzonderlijke gevallen kan het mogelijk zijn dat Telenet en de Begunstigde gezamenlijk bij de Eindgebruiker dienen aanwezig te zijn. In dat geval zal de Begunstigde een Melding van Storing aanmaken of de bestaande Melding van Storing aanpassen en duidelijk omschrijven waarom de Begunstigde gezamenlijk met een Telenet technicus een afspraak bij de Eindgebruiker voorstelt. De Begunstigde zal in dit geval een voorstel voor afspraak registreren waarna Telenet het voorstel van afspraak zal evalueren.

- **Ongeldige Melding van Storing**

Elke Melding van Storing waarvoor, na analyse en/of behandeling door Telenet, het Telenet Netwerk tot aan het Overnamepunt niet de oorzaak van de Storing is, wordt beschouwd als een Ongeldige Melding van Storing. In het geval van een Ongeldige Melding van Storing wordt het Opheffen van Storing stopgezet en worden de geplande afspraken geannuleerd. De Begunstigde wordt op de hoogte gebracht van de reden waardoor de Melding van Storing als een Ongeldige Melding van Storing wordt beschouwd en van het annuleren van de geplande afspraken. Telenet zal nooit rechtstreeks contact opnemen met de Eindgebruiker. In dergelijke situaties zijn de Service Levels voor het Opheffen van Storingen niet van toepassing.

- **Aanrekenen van een Ongeldige Melding van Storing**

Bij een Ongeldige Melding van Storing rekent Telenet aan de Begunstigde een tarief aan voor de Ongeldige Melding van Storing. Dit tarief verschilt naargelang er al dan niet een interventie ter plaatse werd uitgevoerd. De tarieven kunnen teruggevonden worden in Bijlagen 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV' en 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAB – Tarification Bundle TV-BB'. In geen enkele situatie kan de Begunstigde vragen dat Telenet deze kosten aan de Eindgebruiker factureert.

### 8.3 VOORWAARDEN

De Ondersteunende Diensten van Telenet zijn enkel beschikbaar voor de Begunstigde en kunnen niet worden aangevraagd door de Eindgebruiker. Indien de Eindgebruiker de status wenst te kennen van de voortgang van de behandeling van een Storing dient hij hiervoor de Begunstigde te contacteren.

In geen geval stelt Telenet Eindgebruikers op de hoogte van een Storing.

## 9 GEPLANDE NETWERKONDERBREKINGEN

### 9.1 ALGEMENE PRINCIPES

In functie van het beheer van het Telenet Netwerk en het bewaken van de continuïteit van de dienstverlening, plant Telenet het nodige Onderhoud. Het Onderhoud van het Telenet Netwerk kan in bepaalde situaties onderbrekingen van de dienstverlening veroorzaken. Telenet tracht steeds deze onderbrekingen zo kort mogelijk te houden voor alle gebruikers.

Afhankelijk van de combinatie van het tijdstip en de geplande duurtijd van de onderbreking, streeft Telenet er naar haar eigen klanten minstens 2 dagen voor de start van de werken op de hoogte te brengen van de Geplande Netwerkonderbreking en zal Telenet minimaal dezelfde meldingstermijn respecteren om eveneens de Begunstigde vooraf te informeren indien de dienstverlening aan Eindgebruikers hinder kan ondervinden. Het doel van het aanleveren van informatie over Geplande Netwerkonderbrekingen is om te verzekeren dat de Begunstigde in staat is om deze informatie aan de betrokken Eindgebruikers door te geven en om de Begunstigde, zo nodig, in staat te stellen de nodige acties te ondernemen in zijn eigen organisatie.

Telenet zal op geen enkele manier zelf de Eindgebruikers verwittigen van de Geplande Netwerkonderbrekingen.

### 9.2 PROCES STAPPEN GEPLANDE NETWERKONDERBREKINGEN

Telenet stelt voor elk geplande netwerkactiviteit een dossier samen. Bij het opstellen van dit dossier wordt telkens bekeken wat de mogelijke impact op de dienstverlening aan klanten zal zijn.

Telenet zal, rekening houdende met dezelfde criteria als voor de eigen klanten, de Begunstigde op de hoogte brengen indien deze werken ook de dienst van Eindgebruikers kunnen onderbreken

Deze informatie bevat volgende gegevens:

- Het geplande tijdstip van de Geplande Netwerkonderbreking
- Het HFC Netwerkknooppunt waar de Geplande Netwerkonderbreking uitgevoerd zal worden
- Een korte beschrijving van de Geplande Netwerkonderbreking
- Het referentienummer van het dossier

Telenet bezorgt op periodieke basis via de Webapplicatie aan de Begunstigde een lijst waarin de relatie beschreven is tussen het installatieadres van de Eindgebruikers en het relevante HFC Netwerkknooppunt.

Op basis van deze relatie kan de Begunstigde zijn Eindgebruikers verwittigen van Geplande Netwerkonderbrekingen op het Telenet Netwerk.

## 10 KABELAANSLUITING

### 10.1 ALGEMEEN

Wanneer de Controle van de Installatietoestand aangeeft dat er geen verkoopmogelijkheden zijn wegens het ontbreken van een Kabelaansluiting kan de Begunstigde via de Webapplicatie een Kabelaansluiting aanvragen bij Telenet. Bij een Kabelaansluiting zorgt Telenet voor de nodige werkzaamheden op publiek domein, terwijl de Eindgebruiker de kabel (met voldoende over lengte tot aan het Aftakkingspunt) voorziet en de werken uitvoert op privé-domein. De eigenlijke aansluitingen aan het Aftakkingspunt en het Overnamepunt gebeuren door de Technicus die de Installatie zal uitvoeren.

### 10.2 AANVRAAG KABELAANSLUITING

De Begunstigde zal een gedetailleerde vragenlijst, die door Telenet ter beschikking wordt gesteld, overlopen met de Eindgebruiker om op die manier een duidelijk beeld te krijgen van de netwerksituatie ter plekke.

De Begunstigde vraagt de Kabelaansluiting aan bij Telenet via de Webapplicatie.

Hierbij zal de Begunstigde volgende informatie doorgeven:

- AdresID van het Installatieadres van de betrokken Eindgebruiker
- Het type Kabelaansluiting.
- Datum waartegen de voorbereidende werkzaamheden voor de Kabelaansluiting door de Eindgebruiker zullen uitgevoerd zijn.

Aan de hand van deze informatie zal Telenet bepalen of er een voorbereidend bezoek door Telenet nodig is. Telenet zal de nodige stappen ondernemen (Techniekers boeken, vergunningen aanvragen, ...) om de Kabelaansluiting op te leveren.

### 10.3 ANNULATIE AANVRAAG KABELAANSLUITING

De Begunstigde kan via de Webapplicatie een Kabelaansluitingsaanvraag annuleren zolang de Kabelaansluiting niet gerealiseerd werd door Telenet. Hiervoor is een Bestellingsannulatievergoeding verschuldigd zoals weergegeven in de Bijlagen 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV' en 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAB – Tarification Bundle TV-BB'. Indien de Kabelaansluiting reeds gerealiseerd is, zal de Begunstigde steeds de Kabelaansluitingsvergoeding, zoals weergegeven in de Bijlagen 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV' en 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAB – Tarification Bundle TV-BB', verschuldigd zijn.

### 10.4 VOORBEREIDEND BEZOEK DOOR TELENET

Indien uit de aanvraag blijkt dat er onduidelijkheid bestaat of dat het over een complexe situatie gaat, kan Telenet beslissen om een voorbereidend bezoek te plannen, waarbij de Technicus de situatie ter plaatse in kaart brengt en de juiste Kabelaansluiting zal aanvragen. Indien hieruit blijkt dat de Begunstigde en/of de Eindgebruiker de netwerksituatie ter plekke niet correct heeft ingeschat, dan zal de Begunstigde een vergoeding voor verplaatsing aan Telenet verschuldigd zijn, zoals gedetailleerd in de Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV'.

### 10.5 OPLEVERING KABELAANSLUITING

#### 10.5.1 VOORBEREIDENDE WERKZAAMHEDEN DOOR DE EINDGEBRUIKER

De Eindgebruiker voorziet een goedgekeurde kabel op zijn eigendom.

- In huis wordt de kabel voorzien tot aan het Overnamepunt
- Buiten wordt de kabel voorzien tot aan de rand van het eigen perceel, zo dicht mogelijk bij het overeengekomen Aftakkingspunt, met voldoende overlengte tot het Aftakkingspunt.

Alle details zijn te vinden op de site <http://netaanleg.telenet.be>

Indien Telenet de kabelaansluiting niet kan uitvoeren door toedoen van de Begunstigde of de Eindgebruiker (bv omdat de voorbereidende werkzaamheden door de Eindgebruiker niet of niet conform werden uitgevoerd) dan zal de Begunstigde een vergoeding voor gemiste afspraak aan Telenet verschuldigd zijn, zoals gedetailleerd in de Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV'. Telenet sluit de Kabelaansluitingaanvraag af. De Begunstigde zal dan een nieuwe aanvraag tot Kabelaansluiting indienen wanneer alles in gereedheid is om de Kabelaansluiting verder af te werken.

#### 10.5.2 WERKZAAMHEDEN DOOR TELENET

Telenet zorgt er voor dat de kabel op het openbaar domein gelegd wordt tot aan het Aftakkingspunt. Telenet zorgt voor alle vergunningen en materiaal (exclusief de kabel) die nodig zijn om deze aansluiting succesvol te voltooien.

Indien de Telenet Technicus, die werd uitgestuurd om de Kabelaansluiting uit te voeren, ter plekke merkt dat de situatie verkeerd werd ingeschat en/of doorgegeven door de Begunstigde en hij de Kabelaansluiting niet kan afwerken (hoogtewerker nodig, geen vergunning voor onderboring, ...), dan zal de Technicus op dat moment een voorbereidend bezoek afleggen om de netwerksituatie ter plekke correct in kaart te brengen en de juiste Kabelaansluiting aan te vragen. De Begunstigde is een vergoeding voor verplaatsing aan Telenet verschuldigd, zoals gedetailleerd in de Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV'.

#### 10.5.3 AFMELDING

Bij een volledig afgewerkte Kabelaansluiting zal de Technicus de Kabelaansluiting als OK afmelden. Hierdoor wordt de netwerkstatus van het Installatieadres van de Eindgebruiker aangepast, zodat de Begunstigde de Bestelling van de Dienst(en) kan plaatsen.

Indien de Technicus, door redenen eigen aan Telenet, de Kabelaansluiting niet volledig kan afwerken zal Telenet zelf de nodige vervolgsprake(n) inboeken en opvolgen, om de Kabelaansluiting te voltooien.

### 10.6 AANREKENING KABELAANSLUITING

Na het afmelden van de Kabelaansluiting zal Telenet de Begunstigde op de eerstvolgende factuur een bedrag aanrekenen, zoals beschreven in de Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAA – Tarification Basic TV'. Dit staat los van het feit of de Begunstigde hierna effectief een Bestelling plaatst op het aangesloten installatieadres.

## 11 MASSAMIGRATIE

Telenet zal elke aanvraag voor een massa-migratie behandelen als een Redelijk Verzoek.

## 12 MELDEN PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE

### 12.1 PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE

Telenet stelt een Webapplicatie, via APIs, ter beschikking aan de Begunstigde om hem toe te laten de Dienst op een correcte manier te kunnen gebruiken en te beheren ten aanzien van Telenet.

Telenet draagt op gepaste wijze zorg voor de stabiliteit en de beschikbaarheid van de Webapplicatie.

Van de Begunstigde wordt verwacht dat hij op gepaste wijze gebruik maakt van de Webapplicatie.

### 12.2 GEBRUIK EN BESCHIKBAARHEID VAN DE WEBAPPLICATIE

#### 12.2.1 GEBRUIK VAN DE WEBAPPLICATIE

Aangezien de Webapplicatie integraal deel uit maakt van de IT-architectuur van Telenet, zal de Begunstigde de Webapplicatie gebruiken volgens een normale spreiding. Alleen zo kan de performantie en werking van de Telenetsystemen gegarandeerd worden.

#### 12.2.2 BESCHIKBAARHEID VAN DE WEBAPPLICATIE

Volgens het non-discriminatoire principe zal de Webapplicatie 24/7 beschikbaar zijn behoudens periodes van onbeschikbaarheid omwille van beheers-, onderhouds- of aanpassingsactiviteiten van de Telenet systemen. Deze zijn:

- Kleine beheers-, onderhouds- of aanpassingsactiviteiten en eventueel bijhorende onbeschikbaarheid van de Webapplicatie vinden steeds plaats tussen 22:00u en 08:00u. Deze zullen vooraf aangekondigd worden via de Webapplicatie.
- Grote beheers-, onderhouds- of aanpassingsactiviteiten (zoals releases, ...) zullen vooraf aangekondigd worden.

### 12.3 MELDEN VAN EEN PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE

Alvorens over te gaan tot melding van een Probleem met de Webapplicatie zal de Begunstigde een grondige analyse uitvoeren om uit te sluiten dat de problemen hun oorsprong vinden in de systemen/processen van de Begunstigde.

De Begunstigde maakt bij elke melding van een Probleem met de Webapplicatie gebruik van het door Telenet ter beschikking gestelde Trouble Ticketing systeem. De Begunstigde verstrekt de hierin gevraagde informatie en omschrijft de precieze aard en de impact van het probleem zo volledig mogelijk. Meldingen die niet de gevraagde informatie bevatten, kunnen niet tijdig behandeld worden.

Indien er zich een Probleem met de Webapplicatie voordoet, dient de Begunstigde Telenet hierover zo snel mogelijk te informeren.

### 12.4 ONTVANGST VAN DE MELDING VAN EEN PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE

23/07/2014

Onder alle voorbehoud en zonder nadelige erkenning

Telenet zal de Begunstigde na ontvangst van de melding van een Probleem met de Webapplicatie via e-mail een bevestiging van ontvangst van de melding sturen. Deze e-mail wordt gestuurd naar het vaste e-mailadres dat hiervoor tijdens de Implementatie- en Testfase werd bepaald. De Begunstigde is zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van de ontvangstbevestigingen.

## 12.5 VALIDATIE VAN DE MELDING VAN EEN PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE

Een melding van een Probleem met de Webapplicatie wordt enkel aanvaard indien het probleem zich voordoet buiten de door Telenet aangekondigde onbeschikbaarheidsperiodes. Daarnaast moet elke melding van een Probleem met de Webapplicatie gebeuren via het daartoe ter beschikking gestelde Trouble Ticketing systeem en een volledige en relevante probleemomschrijving bevatten. Telenet zal de Begunstigde zo snel mogelijk, ten laatste binnen de <4> Werkuren, na de bevestiging van de ontvangst van de melding van een Probleem met de Webapplicatie via e-mail informeren met betrekking tot de validatie, de prioritisatie en de te verwachten oploissingstijd van het gemelde Probleem met de Webapplicatie. Deze e-mail wordt gestuurd naar het vaste e-mailadres dat hiervoor tijdens de Implementatie- en Testfase werd bepaald. De Begunstigde is zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van de validatiebevestigingen.

Indien de oorzaak van het probleem zijn oorsprong heeft in de achterliggende Telenet systemen, en niet gerelateerd is aan de Webapplicatie en/of de set-up ervan volgt de oplossing van het probleem de bestaande Telenet processen. Desgevallend zal Telenet de Begunstigde hierover informeren bij de validatie van het probleem.

## 12.6 OPLOSSEN VAN HET GEMELDE PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE

De opvolging van het gemelde Probleem met de Webapplicatie zal gebeuren tijdens weekdays van 08:00u en 22:00u en tijdens het weekend van 09:00u tot 17:30u, conform gelijkaardige applicaties gebruikt voor de Telenet retail afdeling.

Telenet zoekt zo snel mogelijk een oplossing voor het gemelde Probleem met de Webapplicatie en zal de begunstigde op regelmatige tijdstippen informeren mbt de status van het openstaande Probleem met de Webapplicatie. De Begunstigde zal naar best behoren samenwerken met Telenet om een oplossing te vinden en/of om het functioneren van de geïmplementeerde oplossing te testen.



## 13 LEVERING VAN NIU

### 13.1 ALGEMENE PRINCIEPES

Telenet levert de benodigde NIUs aan de Begunstigde met het oog op het voltooiën van de Binnenhuisinstallatie.

De Begunstigde draagt zorg voor de NIUs als een goed huisvader. De NIU maakt deel uit van het Telenet Netwerk. Telenet behoudt bijgevolg volledig zeggenschap met betrekking tot dit element. Desgevallend dient de Begunstigde alle NIU's waar het over beschikt terug te overhandigen aan Telenet indien Telenet hierom verzoekt. Dit laatste zal gebeuren in geval van een overcapaciteit van NIU's in handen van de Begunstigde, aanpassingen aan de NIU of beëindiging van de overeenkomst.

### 13.2 LEVERINGEN

Telenet levert de NIUs aan op basis van de geleverde Voorspelling zoals beschreven in de bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_P\_O\_PAAB – SLA en Voorspellingssysteem', 1 x per week op een vaste dag op 1 centraal punt, door de Begunstigde te bepalen.

### 13.3 STOCK BEHEER EN INVENTARIS

De Begunstigde organiseert een duidelijk en gescheiden stockbeheer conform de richtlijnen van Telenet.

Op instructie van Telenet zal de Begunstigde jaarlijks een stocktelling organiseren. De Begunstigde is verantwoordelijk voor de vastgestelde tekorten.

## 14 COMMUNICATIE

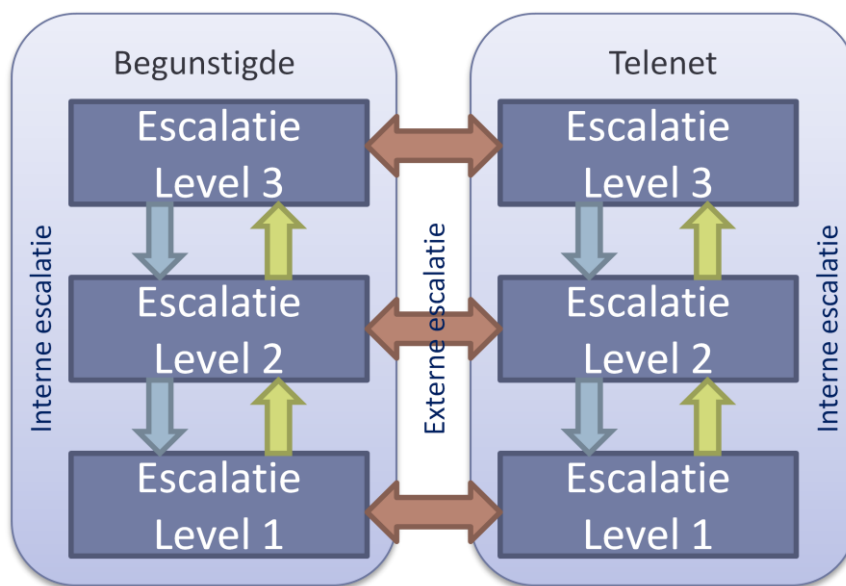
### 14.1 ALGEMENE PRINCIPES

Alle communicatie mbt de Operationele procedures zal gebeuren via de Webapplicatie.

### 14.2 ESCALATIE PRINCIPES

Indien een maximum timer van een Bestelling of van een Melding van Storing zoals vastgelegd in de Service Levels niet wordt gehaald, of indien een Installatie- of een Herstellingsafpraak bij een Eindgebruiker niet wordt nageleefd voorziet Telenet een escalatiemogelijkheid op basis van drie niveaus waarbij ieder niveau een hogere graad van expertise en/of autoriteit heeft. Escalatie gebeurt steeds tussen personen van hetzelfde niveau.

Het escalatie principe wordt verduidelijkt in volgende figuur.



Standaard wordt interne escalatie automatisch uitgevoerd wanneer timers verstreken zijn, met als doel om het aantal externe escalaties te beperken.

Een externe escalatie is enkel mogelijk indien een door de SL bepaalde maximum timer niet worden gerespecteerd of bij de Eindgebruiker gemaakte Installatie- of een Herstellingsafpraak niet wordt gerespecteerd. Deze escalatie start steeds op level 1.

Wanneer op het betreffende escalatieniveau geen overeenstemming kan worden bereikt treedt het volgende escalatieniveau in werking.

Een minimale duurtijd van 1 Werkdag dient gerespecteerd te worden tussen 2 opeenvolgende escalatieniveaus.

Onmiddellijke escalatie naar level 2 of 3 wordt niet aanvaard.

De escalatie door de Begunstigde dient schriftelijk te worden bevestigd. In het schriftelijke dossier wordt de situatie in detail beschreven, de SL waarop de escalatie van toepassing is, de referentie van de specifieke Bestelling of Melding van Storing en de motivatie van de escalatie. Tijdens het verdere verloop van het escalatieproces dienen de ondernomen acties eveneens schriftelijk te worden gedocumenteerd.

23/07/2014

Onder alle voorbehoud en zonder nadelige erkenning

### 14.3 ESCALATIE CONTACTEN

Beide Partijen stellen per escalatieniveau escalatiecontacten met bijhorende coördinaten zoals naam, functie, telefoon nummer en e-mail adres aan.

De escalatiecontacten worden de eerste keer bepaald tijdens de Implementatie- en Testfase, zoals beschreven in de Bijlage 'TLN\_WRO\_GA\_G\_M\_PAAG - Test and Implementation Procedures'.

De lijst van de escalatiecontacten op de Webapplicatie wordt beschouwd als de meest up-to-date versie.