

BIJLAGE: TLN-WRO-GA-P-O-PAAE

MELDEN PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE

1 INHOUDSTABEL

2	DOCUMENT INHOUD	3
3	PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE	3
4	BESCHIKBAARHEID VAN DE WEBAPPLICATIE	3
5	MELDEN VAN EEN PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE	3
6	ONTVANGST VAN DE MELDING VAN EEN PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE	3
7	VALIDATIE VAN DE MELDING VAN EEN PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE	4
8	OPLOSSING VAN HET GEMELDE PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE	4
9	COMMUNICATIE	4
10	ESCALATIE	4

2 DOCUMENT INHOUD

Dit document beschrijft de procedure voor het melden van een Probleem met de Webapplicatie.

3 PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE

Telenet stelt een Webapplicatie 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.

4 BESCHIKBAARHEID VAN DE WEBAPPLICATIE

Op Werkdagen	van 06.00u tot 22.00u
Tijdens weekends en op feestdagen	van 08.00u tot 18.00u

Geplande significante periodes van onbeschikbaarheid van de Webapplicatie omwille van beheers-, onderhouds- of aanpassingsactiviteiten en/of van de achterliggende Telenet systemen binnen deze vermelde periodes van beschikbaarheid, zullen vooraf aangekondigd worden via de Webapplicatie. In dat geval zal de duur van onbeschikbaarheid in de desbetreffende communicatie gespecificeerd worden.

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

5 MELDEN VAN EEN PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE

De Begunstigde maakt bij elke melding van een Probleem met de Webapplicatie gebruik van de Webapplicatie of via het tijdens de Implementatie- en Testfase afgesproken communicatiekanaal. 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 behandeld worden.

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.

6 ONTVANGST VAN DE MELDING VAN EEN PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE

Telenet zal de Begunstigde binnen de < 4 > Werkuren 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.

7 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 binnen het hierboven gedefinieerde beschikbaarheidsvenster en buiten de door Telenet gedefinieerde bijkomende onbeschikbaarheidsperiodes. Daarnaast moet elke melding van een Probleem met de Webapplicatie gebeuren via de voorziene Webapplicatie of via het tijdens de Implementatie- en Testfase afgesproken communicatiekanaal en een volledige en relevante probleemomschrijving bevatten. Telenet zal de Begunstigde binnen de <6> 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 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.

8 OPLOSSING VAN HET GEMELDE PROBLEEM MET DE WEBAPPLICATIE

Telenet zoekt zo snel mogelijk een oplossing voor het gemelde Probleem met de Webapplicatie en zal de begunstigde op regelmatige tijdstippen (minimaal 1 x per Werkdag) informeren mbt de status van openstaande Problemen 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.

9 COMMUNICATIE

Alle communicatie mbt het melden van een Probleem met de Webapplicatie zal gebeuren via de daarvoor voorziene Webapplicatie of via het tijdens de Implementatie- en Testfase afgesproken communicatiekanaal.

10 ESCALATIE

Tijdens de Implementatie- en Testfase zullen Partijen de nodige afspraken maken wat betreft de escalatieprocedure en de escalatiecontacten.