

BIJLAGE: TLN-WRO-GA-G-M-PAAC

SERVICE LEVELS TUSSEN TELENET EN BEGUNSTIGDE

1	CONTENTS	
2	DOCUMENT INHOUD	3
3	DOEL VAN DIT DOCUMENT	3
4	VOORWAARDEN.....	3
5	TIMERS	5
5.1	Timers voor het afhandelen van Bestellingen	5
5.1.1	Voorwaarden.....	5
5.1.2	Timer voor het afhandelen van een Bestelling	5
5.2	Timers voor het Opheffen van Storingen	6
5.2.1	Voorwaarden.....	6
5.2.2	timer voor het Opheffen van Storing	6
6	COMPENSATIES	7
6.1	Compensatie bij afhandelen van Bestelling.....	7
6.2	Compensatie bij Opheffen van Storing.....	7
7	ESCALATIES.....	8

2 DOCUMENT INHOUD

Dit document specificceert de bepalingen en condities waaronder Telenet de afhandeling van de Bestelling en het Opheffen van Storing zal verzorgen in het kader van het leveren van de dienst.

3 DOEL VAN DIT DOCUMENT

Het doel van dit document is om een raamwerk op te stellen voor de operationele samenwerking tussen Telenet en de Begunstigde dat het mogelijk moet maken dat afspraken worden gerespecteerd en dat een afgesproken niveau van kwaliteit in dienstverlening kan worden nagestreefd.

De Service Levels (SL) bepalen de beoogde doorlooptijden voor de afhandeling van de Bestelling en het Opheffen van Storingen.

De intentie van dit document is om alle Partijen te motiveren om de doelstellingen die in deze Service Levels worden afgesproken te respecteren.

De werking van deze Service Levels maakt deel uit van een leercurve, in dat opzicht dat de huidige richtwaarden op een regelmatige basis dienen te worden geëvalueerd.

4 VOORWAARDEN

Beide Partijen komen overeen om de inhoud van dit document te respecteren om zo de operationele samenwerking te optimaliseren.

In geval van overmacht zal Telenet beslissen om de SL tijdelijk op te schorten tot de gevolgen van de overmachtsituatie zijn opgelost. Voorbeelden van overmacht zijn o.a. natuurrampen, uitzonderlijke weersomstandigheden, stakingen, vergunningsweigeringen, volledige systeemuitval, en alle andere vormen van overmacht. In dergelijke gevallen zal Telenet naar best vermogen handelen.

De SL bepalingen zijn niet van toepassing bij onbeschikbaarheid omwille van Geplande Netwerkkonderbrekingen en beheers -, onderhoud - of aanpassingsactiviteiten op de ondersteunende Telenet systemen.

Indien een Melding van Storing een gevolg is van een Storing op het Telenet Netwerk met impact op meerdere klanten worden deze Meldingen van Storing niet opgenomen in rapportering van de SL.

De SL voor het Opheffen van Storing geldt niet wanneer bijkomende voorwaarden bepalend zijn voor het succesvol Opheffen van Storing, zoals situaties waarbij bijkomende testen nodig zijn dan deze uitgevoerd door de Begunstigde om het probleem te kunnen vaststellen, wanneer toegang tot de woning van de Eindgebruiker vereist is en Telenet geen toegang verkrijgt, indien een observatieperiode nodig is voor analyse van het probleem, bij structurele problemen, als een oplossing of testen door derde partij vereist zijn, enz. Hier geldt best effort.

Alle handelingen door Telenet die geschieden binnen het kader van deze SL gebeuren tijdens de Werkuren. Alle handelingen en/of meldingen door de Begunstigde buiten deze Werkuren worden pas opgenomen de eerst volgende Werkdag na de melding.

Om een dienstverlening van aanvaardbare kwaliteit te kunnen nastreven, dient de Begunstigde Voorspellingen aan te leveren van het aantal te verwachten Bestellingen.

De specifieke bepalingen en condities van dit Voorspellingssysteem worden beschreven in Bijlage TLN-WRO-GA-G-O-PAAE en maken integraal deel uit van de SL.

Indien het reële aantal Bestellingen per maand boven de Voorspelling ligt van het Voorspellingssysteem, kan Telenet het behalen van de gestelde timers van de extra Bestellingen niet garanderen. Telenet zal in die gevallen de Bestelling uitvoeren naar best vermogen.

Om een redelijke werkorganisatie te garanderen dienen het aantal Bestellingen per dag een normale spreiding te vertonen. De dagelijkse inflow van Bestellingen is beperkt tot 10% van de Voorspelling voor de desbetreffende maand. Voor de Bestellingen die dit maximum per dag overstijgen, is de SL niet van toepassing.

Bij een massale instroom van Bestellingen worden deze op projectbasis verwerkt. In die gevallen informeert de Begunstigde dadelijk Telenet. Hierbij zal overleg plaats vinden tussen de Begunstigde en Telenet met als doel een redelijke planning af te spreken. De SL is niet van toepassing. Telenet zal ondertussen de Bestellingen zo goed als mogelijk verwerken.

Telenet gaat uit van een jaarlijks minimum (zijnde 1.000) aantal Bestellingen respectievelijk aantal Meldingen van Storing om een SL rapportering op te leveren die statistisch relevant is. De SL is echter wel geldig

Als Telenet kan aantonen dat de doorlooptijd van afhandeling van de Bestelling en/of het Opheffen van Storingen, zowel voor Telenet klanten als voor Eindgebruikers de vastgestelde timers niet kunnen halen, zal de SL niet van toepassing zijn.

De SL treedt in werking 6 maanden na het realiseren van de eerste Bestellingen.

5 TIMERS

Dit hoofdstuk bevat de meest relevante timers van toepassing op de operationele samenwerking. De waarden zijn richtwaarden. Het doel is om deze richtwaarden op regelmatige basis te herzien naar aanleiding van opgedane ervaring.

Het doel van de timers is om aan te tonen dat er geen discriminatie is tussen Telenet en Begunstigde.

Globale waarden worden per 2 maanden ter beschikking gesteld. Conclusies kunnen enkel getrokken worden onder voorbehoud van een voldoende groot aantal voor statistische analyse.

Timers worden uitgedrukt in Werkdagen.

Timers hebben betrekking op jaarlijks voortschrijdende metingen.

Gezien Telenet geen SL rapportering voor eigen klanten heeft is verder onderzoek aangaande deze rapportering nodig.

5.1 TIMERS VOOR HET AFHANDELEN VAN BESTELLINGEN

5.1.1 VOORWAARDEN

Bijkomend aan de voorwaarden vermeld onder punt 4 worden Bestellingen uitgesloten uit de SL als een Bestelling wordt verworpen of bij volgende omstandigheden:

- Begunstigde vermeldt geen beschikbaarheid van de Eindgebruiker tijdens de aanvraag voor de Installatie
- Begunstigde aanvaardt de voorgestelde datum voor Installatie niet
- Eindgebruiker en/of Begunstigde verplaatst de voorgestelde datum voor Installatie
- Eindgebruiker is afwezig op de afgesproken datum van de Installatie
- Telenet kan om reden eigen aan de Eindgebruiker de Installatie niet afwerken
- Elk geval van onvolledige of onjuiste informatie die werd geleverd door de Begunstigde met relevantie voor de Installatie of Bestelling
- Indien aanpassingen aan het Telenet Netwerk nodig zijn

5.1.2 TIMER VOOR HET AFHANDELEN VAN EEN BESTELLING

De timer voor het afhandelen van een Bestelling start op de eerste Werkdag na de bevestiging van de Bestelling door Telenet en stopt op het moment dat de Bestelling is afgewerkt.

De timer voor het afhandelen van een Bestelling worden als volgt bepaald:

Timer	Richtwaarde
Timer voor het afhandelen van een Bestelling	80% binnen de 15 Werkdagen
	90% binnen de 20 Werkdagen
	99% binnen de 42 Werkdagen

Het afhandelen van een Bestelling wordt uitgevoerd tijdens de Werkuren.

5.2 TIMERS VOOR HET OPHEFFEN VAN STORINGEN

5.2.1 VOORWAARDEN

- Bijkomend aan de voorwaarden vermeld onder punt 4 worden Meldingen van Storing uitgesloten uit de SL als de Melding van Storing wordt verworpen, een Ongeldige Melding van Storing is of wanneer één of meerdere van onderstaande omstandigheden zich voordoen:
 - Begunstigde vermeldt geen beschikbaarheid van de Eindgebruiker tijdens de Melding van Storing
 - Begunstigde aanvaardt de voorgestelde datum voor Herstelling niet
 - Eindgebruiker is afwezig op de afgesproken datum van Herstelling
 - Vertraging in Herstelling is toe te schrijven aan de Begunstigde
 - Telenet stelt tijdens de Herstelling vast dat deze het gevolg is van een door de Begunstigde niet-conform uitgevoerde installatie.
 - Telenet kan om reden eigen aan de Eindgebruiker de Herstelling niet afwerken (bv vervangen van de kabelaansluiting)
 - Elk geval van onvolledige of onjuiste informatie die werd geleverd door de Begunstigde met relevantie voor de Opheffing van Storing
 - Indien aanpassingen aan het Telenet Netwerk nodig zijn
- Enkel volledige onbeschikbaarheid van de dienst maakt deel uit van de SL.
- Alvorens over te gaan tot het Melden van Storing bij een Eindgebruiker zal de Begunstigde een grondige analyse uitvoeren om uit te sluiten dat de problemen hun oorsprong vinden in de systemen en/of processen en/of installatie van de Begunstigde of bij de Eindgebruiker zelf.

5.2.2 TIMER VOOR HET OPHEFFEN VAN STORING

De timer voor het Opheffen van Storing start op de eerste Werkdag volgend op de Melding van Storing en stopt op het moment dat de technicus de afspraak heeft beëindigd.

De timer voor het Opheffen van Storing wordt als volgt bepaald:

Timer	Richtwaarde
Timer voor het Opheffen van Storing	80 % binnen de 3 Werkdagen
	90 % binnen de 5 Werkdagen
	99 % binnen de 20 Werkdagen

Een Herstelling wordt uitgevoerd binnen de Werkuren.

6 COMPENSATIES

Compensaties zijn enkel van toepassing indien Telenet de timers van de betrokken SL niet respecteert en enkel voor die gevallen van Bestelling en Opheffen van Storing waarvoor de SL van toepassing is.

Compensaties zijn slechts van toepassing bij een minimaal aantal Bestellingen en Meldingen van Storing door de Begunstigde gedurende de betrokken periode om statistisch relevant te zijn.

Minimaal aantal Bestellingen per jaar: 1.000

Minimaal aantal Melden van Storing per jaar: 1.000

Compensaties zijn toekenbaar op jaarlijkse basis. Het is aan de Begunstigde om Telenet al de nodige informatie nodig voor het toekennen van compensaties over het niet respecteren van de timers gedefinieerd voor het afhandelen van Bestelling en Opheffing van Storing die recht zouden kunnen geven op compensatie zoals beschreven in dit document te bezorgen binnen de maand na het betrokken jaar indien de SL niet werd behaald. Telenet zal bij ontvangst deze informatie controleren. Iedere verwerping zal door Telenet worden gemotiveerd.

Compensaties worden niet toegepast op de 10% slechtste gevallen van het betrokken jaar.

Gezien Telenet geen rapportering voor compensatie voor eigen klanten heeft, is verder onderzoek aangaande deze rapportering nodig.

6.1 Compensatie bij afhandelen van Bestelling

Timer voor afhandeling van Bestelling	Compensatiewaarde
90 % binnen de 20 werkdagen	5% van de dagelijkse vergoeding voor Begunstigde per bijkomende Werkdag uitstel (beperkt tot een maximum van 22 Werkdagen)

6.2 Compensatie bij Opheffen van Storing

Timer voor Opheffing van Storing	Compensatiewaarde
90 % binnen de 5 werkdagen	100% van de dagelijkse vergoeding voor Begunstigde per kalenderdag (beperkt tot een maximum van 15 Werkdagen)

7 ESCALATIES

Binnen het kader van deze SL voorziet Telenet een escalatiemogelijkheid

De escalatie procedure wordt beschreven in Bijlage TLN-WRO-GA-G-O-PAAA.