

# BIJLAGE: TLN-WRO-GA-G-O-PAAA

## ESCALATIE BEHEER

<b>1</b>	<b>INHOUDSTABEL</b>	
2	DOCUMENT INHOUD .....	3
3	DOEL VAN DIT DOCUMENT .....	3
4	ESCALATIE PRINCIPES .....	3
5	ESCALATIE CONTACTEN .....	4

## 2 DOCUMENT INHOUD

Dit document specificeert de bepalingen en condities van het escalatie proces.

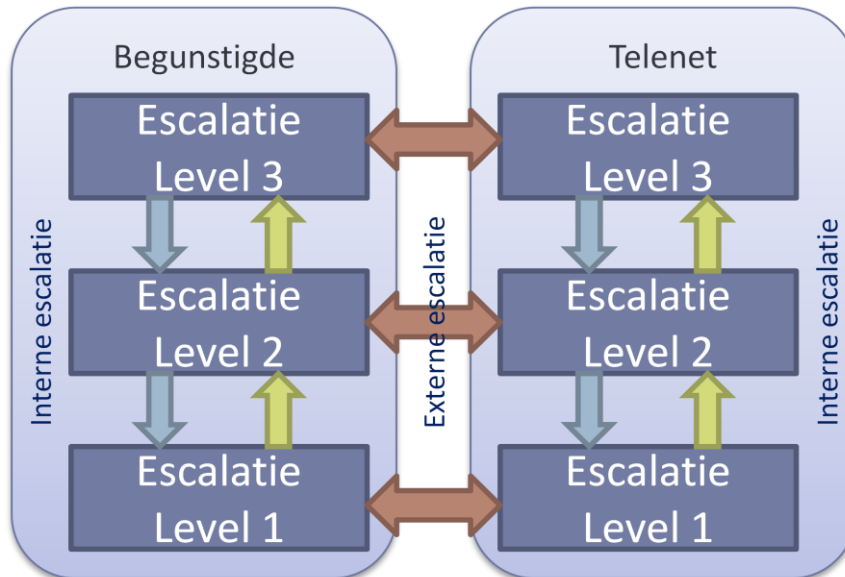
## 3 DOEL VAN DIT DOCUMENT

Het doel van een escalatie proces is om te verzekeren dat indien een maximum timer van een Bestelling of van een Melding van Storing zoals vastgelegd in de Service Levels (zie bijlage TLN-WRO-GA-G-O-PAAC) niet wordt gehaald, of indien een Installatie- of een Herstellings-afspraken bij een Eindgebruiker niet wordt nageleefd, dit kan worden voorgelegd aan een organisatorische entiteit met een hogere graad van expertise en/of autoriteit. Het doel van dit document is het proces te specificeren.

## 4 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 Herstellings-afspraken 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 Herstellings-afspraken 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.

## 5 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-TA-T-T-PAAG.

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