

BIJLAGE: TLN-WRO-GA-G-O-PAAB

GEPLANDE NETWERK ONDERBREKINGEN

1	INHOUDSTABEL	
2	Document inhoud	3
3	Geplande Netwerkonderbrekingen	3
4	Proces stappen geplande netwerkonderbrekingen	4
5	Communicatie contacten	4

2 DOCUMENT INHOUD

Dit document beschrijft de wijze waarop Telenet de Begunstigde op de hoogte stelt van Geplande Netwerkonderbrekingen.

3 GEPLANDE NETWERKONDERBREKINGEN

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, brengt Telenet haar eigen klanten vooraf op de hoogte van de Geplande Netwerkonderbreking en zal Telenet eveneens de Begunstigde vooraf informeren indien de dienstverlening aan Eindgebruikers hinder kan ondervinden. Telenet zal streven de Begunstigde vooraf te informeren 2 werkdagen voor de Geplande Netwerkonderbreking.

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.

4 PROCES STAPPEN GEPLANE 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.

5 COMMUNICATIE CONTACTEN

Communicatie contacten worden besproken en vastgelegd tijdens de Implementatie- en Testfase