

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

MELDING EN OPHEFFING VAN STORING

1 INHOUDSTABEL

2	DOCUMENT INHOUD	3
3	MELDING VAN STORING	3
4	PROCESSTAPPEN MELDING VAN STORING	4
5	VOORWAARDEN.....	5
6	COMMUNICATIE CONTACTEN.....	5

2 DOCUMENT INHOUD

Dit document beschrijft de communicatie tussen de Begunstigde en Telenet voor een Melding van Storing door de Begunstigde en tijdens het Opheffen van Storingen.

3 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.

4 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.

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 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.

- **Melding van Storing door Telenet**

Indien de Begunstigde via de Webapplicatie een Melding van Storing doet met vermelding van de Eindgebruikersidentificatiecode van de Eindgebruiker zal de Webinterface verhinderen dat de Begunstigde een Melding van Storing doet 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 heeft gedurende een tijdsperiode van 5 dagen de mogelijkheid om een validatie met de Eindgebruiker te doen en kan indien hij van mening is dat de Storing niet verholpen is de Melding van Storing terug aanpassen. 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 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-PA44 en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB. In geen enkele situatie kan de Begunstigde vragen dat Telenet deze kosten aan de Eindgebruiker factureert.

5 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.

6 COMMUNICATIE CONTACTEN

Het Melden van Storing en alle communicatie betreffende deze Storing gebeurt via de Webapplicatie.

Conform de bepalingen in Bijlage TLN-WRO-GA-G-O-PA44, voorziet Telenet in een escalatieprocedure.